

وب سایت مرکز خدمات سرمایه گذاری

سامانه رسیدگی به شکایات

راهنمای سرمایه گذار

۱. ثبت شکایات

ثبت طرح : در صورتیکه شکایت مورد نظر برای طرحی باشد که در سیستم ثبت نشده است با کلیک بر ، شکایت برای طرح جدید ، به سامانه ثبت طرح رفته و طرح ثبت می شود.

ثبت شکایت : در صورتیکه شکایت مورد نظر برای طرحی باشد که در سیستم ثبت شده است ، طرح مورد نظر را انتخاب و بر شکایت برای طرح منتخب ، کلیک می شود

وضعیت فعلی طرح تا زمان ثبت شکایت: در این زبانه اطلاعات درخواستی وضعیت فعلی طرح ، توسط سرمایه گذار تکمیل می شود
موضوع شکایت: این زبانه شامل دو مرحله می باشد :

- انتخاب موضوع شکایت : از قسمت بالایی صفحه ، موضوع های مرتبط با شکایت را علامت زده تا به جدول پایین صفحه افزوده شوند.
 - تکمیل جزئیات : در پایین صفحه ، جدول موضوع های شکایت انتخابی مشاهده می شود . تا وقتی علامت قرمز رنگ برای موضوع وجود دارد به منزله عدم ثبت شکایت می باشد . تنها شکایاتی از این جدول ثبت می شوند که جزئیات آن ها تکمیل و علامت آن ها سبز باشد.
- برای تکمیل جزئیات شکایت، بر آیکن افزودن/ویرایش جزئیات شکایت ، یک موضوع کلیک کرده و اطلاعات خواسته شده تکمیل می گردد. در انتها با کلیک بر ثبت شکایت ، این شکایت در سامانه ثبت و علامت آن در جدول قبل، سبز می گردد.
- پس از تکمیل جزئیات شکایات ، با کلیک بر دریافت کد رهگیری شکایت ، سرمایه گذار شماره رهگیری خود را دریافت می نماید. این شماره باید تا پایان زمان پیگیری و نتیجه ، نزد سرمایه گذار محفوظ باشد

۲. شکایات من

در این صفحه ، لیست شکایات سرمایه گذار مشاهده می شوند. این لیست شامل وضعیت شکایت نیز می باشد.

- **رنگ مشکی :** شکایاتی که دارای مدت زمان رسیدگی هستند (در دست اقدام).
- **رنگ مشکی و پر رنگ :** هنوز از طرف دبیرخانه ستاد سرمایه گذاری اقدامی برای آن ها صورت نگرفته است (اقدام نشده)
- **رنگ قرمز :** به شکایاتی که مدت مان رسیدگی به آن ها تمام شده است

با راست کلیک بر هر شکایات می توان از امکانات آن استفاده نمود.

امکان مشاهده جزئیات شکایت در این قسمت وجود دارد.

❖ ویرایش شکایت:

شکایاتی که وضعیت آنها ناقص اعلام شده یا هنوز اقدامی توسط دبیرخانه ستاد سرمایه گذاری برای آن انجام نشده است امکان ویرایش دارند. در غیر اینصورت جهت ویرایش سایر شکایات (بجز ناقص و اقدام نشده) ابتدا شکایت مورد نظر را انتخاب و درخواست ویرایش شکایترا ارسال نمایید. در صورت تایید در خواست ویرایش پیام تاییدیه به پیام های دریافتی سرمایه گذار ارسال می شود. پس از تایید به مدت زمان مشخصی جهت ویرایش شکایت فرصت خواهد بود.

❖ ویرایش طرح

در صورتیکه سرمایه گذار برای طرح مورد شکایت ، مجوز ویرایش داشته باشد ، می تواند طرح را ویرایش نماید . در غیر این صورت باید از طریق سامانه طرح های مورد نظارت ، برای طرح مورد نظر ، درخواست ویرایش نماید.

❖ وضعیت جاری شکایت و سایر:

در این صفحه روند رسیدگی به شکایت در دبیرخانه ستاد سرمایه گذاری ، برای سرمایه گذار قابل مشاهده می باشد.

❖ رسیدگی نقص مدارک

در صورتیکه مدارک لازم برای شکایت ناقص باشد ، از طریق این قسمت به سرمایه گذار اطلاع داده می شود.

۳. مصوبات دریافتی

لیست مصوبات دریافتی سرمایه گذار نمایش داده می شود.

- رنگ مشکی : مصوبات دارای مدت زمان رسیدگی
- رنگ مشکی و پر رنگ : مصوبات جدید
- رنگ قرمز : مصوباتی که مدت زمان رسیدگی به آن ها پایان یافته است.

۴. بایگانی مصوبات

در این صفحه ، لیست مصوباتی که بایگانی شده اند، مشاهده می شود.

- رنگ مشکی : مصوبات دارای مدت زمان رسیدگی
- رنگ مشکی و پر رنگ : مصوبات جدید
- رنگ قرمز : مصوباتی که مدت زمان رسیدگی به آن ها پایان یافته است

۵. پیام سیستمی

تمامی پیام هایی که توسط سیستم تولید می شوند که همان هشدارهای سیستمی می باشند.

۶. راهنمای سامانه