



## دستور العمل رسیدگی به شکایات

F2001	کد مدرک
۱ از ۱	صفحه
۰۱	ویرایش

۱- انجمن به منظور ترویج حسن همکاری میان اعضاء صنف توصیه می نماید پیش از ثبت شکایت، طرفین در جهت هر گونه تفاهم و رفع مشکل اهتمام کافی و اقدام لازم بعمل آورند تا حتی امکان منجر به ارائه شکایت نباشند.

۲- تنظیم فرم شکایت و توضیح موارد و اشکالات

تبصره الف: ثبت شکایت صرفاً توسط شخص مراجعه کننده به دفتر خدمات مسافرتی امکان پذیر بوده و چنانچه شخصیت حقوقی باشد با ارائه معرفی نامه در سربرگ ممهور به مهر دفتری شرکت شاکا و امضاء مدیر عامل یا یکی از اعضاء صاحب امضاء هیئت مدیره (رئیس هیئت مدیره) صورت می گیرد.

تبصره ب: ضمیمه نمودن تصویر قرارداد، رسید و هرگونه مدرک در ارتباط با شکایت

تبصره ج: تحویل مدارک یاد شده به دفتر انجمن و ثبت دفتری

تبصره د: واریز مبلغ ۳۰۰/۰۰۰ ریال بابت هزینه رسیدگی به شکایات تا مبلغ ۱۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال و از مبلغ ۱۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال به بالا، واریز مبلغ ۵۰۰/۰۰۰ ریال به حساب سیبا شماره ۰۱۰۷۴۱۱۷۵۹۰۰۱ بنام انجمن دفاتر صنفی شرکتهای خدمات مسافرتی و جهانگردی استان اصفهان

### توضیحات:

۱- با توجه به کثرت شکایات، زمان رسیدگی به نوبت خواهد بود و پس از بررسی، توسط تلفن و فکس به اطلاع شاکا و متشاکا خواهد رسید.

۲- تصمیمات اتخاذ شده کمیسیون مربوطه کتبا صادر و به شاکا، متشاکا و سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری جهت اجرای تصمیمات اتخاذ شده ارسال خواهد شد.

تبصره: در صورت وجود ابهام، بنا به تشخیص کارشناسان هیئت رسیدگی جلسه بررسی شکایت حضوری خواهد بود و عدم حضور شاکا در موعد مقرر به منزله انصراف از پیگیری شکایت تلقی و پرونده مختومه خواهد گردید

۳- کمیسیون صرفاً ابعاد فنی عملکرد دفاتر و شرکتهای خدمات مسافرتی را طبق مقررات سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری مورد بررسی و رسیدگی قرار خواهد داد و رسیدگی به موارد دیگر شکایات که دارای جوانب غیرفنی و احیاناً حقوقی و جزایی باشد از حیطة وظایف و صلاحیت کمیسیون خارج می باشد.

۴- جهت جلوگیری از موازی کاری، از تحویل شکایاتی که در مجامع و یا سازمانها و ادارات و قوه قضائیه مطرح گردیده است به انجمن خودداری فرمایید. بدیهی است در صورت اطلاع انجمن از طرح همزمان شکایت در مراجع دیگر از رسیدگی به شکایت خودداری و مسئولیتی به عهده انجمن نخواهد بود و شاکا حق هر گونه ادعا و اعتراضی را از خود سلب خواهد نمود.

۵- رعایت و توجه به موارد فوق الزامی بوده و در صورت اثبات خلاف آن مسئولیت و تبعات سوء ناشی از آن متوجه شاکا خواهد بود.

محل امضا شاکا :

تاریخ شکایت: ..... مبلغ ..... ریال بابت هزینه کارشناسی شکایات دریافت شد  دریافت نشد



**دستور العمل رسیدگی به شکایات**

F2001	کد مدرک
۱ از ۱	صفحه
۰۱	ویرایش

شکایتی	شخص حقیقی: نام: نام خانوادگی: اصالتا/وکالتا از طرف تلفن همراه: تلفن ثابت:	نام پدر: آدرس: پست الکترونیک:	شماره شناسنامه:
	شخص حقوقی: نام شرکت: مدیر عامل:	شماره ثبت: تلفن ثابت:	آدرس: پست الکترونیک:
مشکلی	شخص حقیقی/حقوقی: نام و نام خانوادگی: تلفن همراه: نام شرکت:	آدرس(شخص / شرکت): تلفن ثابت: شماره ثبت:	
تخلف:	<input type="checkbox"/> نرخ تور <input type="checkbox"/> ویزا <input type="checkbox"/> بلیط <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> هتل / اسکان <input type="checkbox"/> تغذیه <input type="checkbox"/> خدمات فرودگاهی <input type="checkbox"/> قرارداد <input type="checkbox"/> راهنما/ مترجم <input type="checkbox"/> ترانسفر <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> حمل و نقل درون شهری <input type="checkbox"/> حمل و نقل برون شهری <input type="checkbox"/> اطلاع رسانی <input type="checkbox"/> سایر خدمات		
شرح موضوع:	خلاصه: ..... ..... ..... ..... .....		
خواسته:	میزان خسارت ریالی:		
مدارک پیوست:	۱- رسید هزینه کارشناسی <input type="checkbox"/>	۴- اصل/تصویر و اچر هتل <input type="checkbox"/>	
	۲- قرارداد <input type="checkbox"/>	۵- اصل / تصویر ویزا / روادید <input type="checkbox"/>	
	۳- اصل/تصویر بلیط صادره <input type="checkbox"/>	۶- سایر هزینه ها <input type="checkbox"/>	
اینجانب ضمن آگاهی از دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات(فرم شماره ۱)) ، صحت موارد و اظهارات خود را تایید می نمایم و در صورت اثبات خلاف موارد مطروحه مسئولیت تبعات سوء آنها را می پذیرم.			
<p align="center"><b>نام و نام خانوادگی:</b></p> <p align="center"><b>امضاء:</b></p>			
ملاحظات: (۱) - عدم حضور شاکی در موعد مقرر ( مورخ / / ۹ روز راس ساعت: ) به منزله انصراف از پیگیری شکایات تلقی می گردد. (۲) - اعضاء و کارشناسان کمیسیون ، موضوع شکایات را فقط از نظر فنی ، عملکرد دفاتر ، شرکتی و خدمات مسافرتی مورد رسیدگی قرار داده که حیطه وظایف و صلاحیت آنان است.			

