

توافقنامه سطح خدمت

« رسیدگی به شکایات های حوزه تجارت الکترونیکی »

۱- مقدمه

ساماندهی کسب و کارهای اینترنتی یکی از ده پروژه بخش اصلاح نظام توزیع در طرح تحول اقتصادی مصوب سال ۱۳۸۷، به عنوان یکی از وظایف وزارت صنعت، معدن و تجارت تعریف شد. در همین راستا نیز در بند ۱- ح اساسنامه مرکز توسعه تجارت الکترونیکی، ساماندهی فعالیت سایت های تجارت الکترونیکی به عنوان یکی از وظایف مرکز، به تایید شورای نگهبان رسیده است. همچنین مطابق مصوبه جلسه مورخ ۱۳۹۱/۰۴/۱۲ شورای امنیت کشور، با هدف ساماندهی فعالیت سایت های فروش اینترنتی، مسئولیت اعطای نماد اعتماد به کسب و کارهای اینترنتی به مرکز توسعه تجارت الکترونیکی واگذار گردیده است. هدف از اعطای نماد اعتماد الکترونیکی، ساماندهی و رسمیت بخشی به فعالیت این کسب و کارها و جلوگیری از آسیب های احتمالی در ابعاد مختلف اعم از امنیتی، اجتماعی، فرهنگی و ... و نیز، اعتمادسازی و رتبه بندی این کسب و کارهاست. اعطای نماد اعتماد الکترونیکی به کسب و کارهای اینترنتی از اواخر سال ۱۳۸۹ آغاز شده و تا کنون بیش از ۱۵۵۶۱ نماد صادر گردیده است.

۲- هدف

- ایجاد درگاه واحد ثبت و رسیدگی به شکایات جهت ممانعت از موازی کاری و اتلاف هزینه و زمان در رسیدگی همزمان به یک پرونده در مراجع مختلف
- تسهیل فرآیند رسیدگی به شکایات (وکاهش ارجاع پرونده ها به مراجع قضایی)
- تسهیل ارائه ی اسناد و مدارک تکراری به مراجع مختلف برای طرح شکایت
- نگهداری و انتقال سوابق رسیدگی بین مراجع مختلف
- افزایش رضایتمندی و اعتماد مصرف کنندگان به حاکمیت
- حذف مراجعه ی حضوری برای طرح شکایت
- تهییج بهتر کسب و کار به قانون مداری و رعایت حقوق مصرف کننده
- بهره مندی سیستم امتیازدهی در راستای نظارت بر نحوه برخورد کسب و کار نسبت به شکایات

۳- مسئولیت

- رسیدگی به شکایات و تخلف ها: دو شیوه پاسخگویی به شکایات از طریق میانجی گری، بازتاب در رتبه اعتماد، ارجاع به مراجع ذی صلاح و محدودیت خدمات نماد به کسب و کار مدنظر قرار می گیرد:
- ثبت نام
- ثبت شکایت
- تفکیک شکایت
- ارسال شکایت به کسب و کار و ایجاد فضای مذاکره مابین مصرف کننده و کسب و کار
- میانجی گری
- ارسال پرونده به مراجع اداری ذی صلاح

۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

ارائه اسناد مورد نیاز جهت اعلام شکایت مطابق دستورالعمل از سمت خدمت گیرنده.
رسیدگی به شکایت مطابق دستورالعمل اعلام شده از سمت خدمت دهنده.

۵- هزینه ها و پرداخت

در حال حاضر هزینه‌ای بابت این خدمت دریافت نمی‌گردد

۶- دوره عملکرد

این خدمات به صورت پیوسته به متقاضیان ارائه خواهد شد و در صورت بازنگری در شرح مزبور، از طریق پرتال خدمت مربوطه به اطلاع خدمت گیرندگان خواهد رسید.