



**تهران من**

**پرسش‌های متداول**  
**سازمان حمل و نقل و ترافیک**  
**شهرداری تهران**

**۱. سامانه my.tehran.ir مشکل دارد و بالا نمی‌آید!**

- از به روز بودن (Up to Date) مرورگر سیستم‌تان مطمئن شوید و در صورت امکان از مرورگرهای دیگر نیز استفاده نمایید. ضمناً توصیه می‌شود که از مرورگر Internet Explorer 11 به بالا استفاده نمایید.

**۲. هنگام ثبت کدملی و تاریخ تولد و ثبت نام، پیغام**

**«کدملی معتبر نمی‌باشد» ظاهر می‌شود!**

- همان‌طور که می‌دانید «کدملی» شماره‌ای است ۱۰ رقمی، که سه رقم سمت چپ آن، نشان‌دهنده کد شهرستان محل تولدتان است و ممکن است با یک یا

دو صفر شروع شده باشد. بنابراین ۱۰ رقم کدملی‌تان را در کادر محاوره‌ای به ترتیب از سمت چپ و بدون در نظر گرفتن خط تیره و فاصله وارد نمایید. ضمناً «کدملی» و «تاریخ تولد» وارد شده، باید تنها مربوط به یک شخص باشد.

### **۳. آیا راهنمایی برای مطلع شدن از روند خرید طرح ترافیک در سال جدید وجود دارد؟**

- بله، به منظور سهولت کار شهروندان محترم فایل راهنمایی به صورت PDF در قسمت پایینی سامانه «تهران من» طراحی شده است که در صورت تغییرات احتمالی در آینده، به سرعت به روز رسانی خواهد شد. ضمناً اطلاعیه‌های سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران نیز در بخش «اطلاعیه‌ها» (بالا سمت چپ صفحه اصلی) قابل دسترسی است.

### **۴. در زمان بارگذاری مدارک و تصاویر با مشکل مواجه**

## می‌شوم، لطفاً راهنمایی بفرمایید!

- یادآوری می‌کنیم که «بارگذاری مدارک و تصاویر اجباری نیست» اما برای برطرف شدن این مشکل لازم است که حتماً فایل‌ها به صورت jpg و حجم‌شان کمتر از ۲۰۰ کیلوبایت باشد تا دیگر با پیغام خطا مواجه نشوید. بنابراین قبل از بارگذاری فایل‌هایتان، حتماً از حجم و jpg بودن‌شان مطمئن شوید.

## ۵. در صورت مشاهده پیغام «VIN معتبر نمی‌باشد»،

### چه باید کرد؟

- ابتدا از درست وارد شدن اطلاعات مربوطه مطمئن شوید. (به تصاویر نگاه کنید) در صورتی که پیغام «عدم مطابقت پلاک و VIN» ارائه می‌شود، دکمه تأیید را زده و ثبت‌نام را تکمیل نمایید ولی اگر پیغام «VIN معتبر نمی‌باشد» ظاهر می‌شود، اطلاعات مربوطه را به پست الکترونیکی [my@tehran.ir](mailto:my@tehran.ir) ایمیل بزنید و منتظر رفع اشکال و پاسخ بمانید.



نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران  
کارت شناسایی وسیله نقلیه

مشخصات مالک: (حقیقی / حقوقی) سید ابوالقاسم رضوی نسب کاشانی  
شماره ملی / کد شناسایی: ۰۱۲۳۴۵۶۷۸۹  
نام پدر / نماینده سازمان: سید علی

**کد وی آی ان**  
VIN: AB12345CD6789EF

شماره پلاک: ۷۷  
ایران ۱۹۴ ج ۷۵  
رئیس پلیس راهور و رانندگی ناجا  
سرتیپ دوم پاسدار تقی مری

I R P C 8 9 I V X R J 1 7 5 9 9 1

**کد وی آی ان**

شماره شاسی: S1422289175991  
شماره موتور: 3573609

تعداد چرخ: ۴  
تعداد محور: ۲  
تعداد سیلندر: ۴  
ظرفیت: جمعا ۴ نفر  
نوع سوخت: بنزین  
مدل: ۱۳۸۹  
رنگ: سفید-روغنی  
تیپ: ۱۳۲  
سیستم: سایپا  
نوع: سواری

بارکد پستی: 59550153

## ۶. پیامک تأیید حساب کاربری نیامده است!

- بروز این مشکل از سامانه است و در صورتی که تا ۵ دقیقه پیامک تأیید را دریافت نکردید، باید مجدداً ثبت نام کنید.

## ۷. هنگام مکالمه تماس قطع می‌شود.

- این امر به دلیل ترافیک تماس‌ها و یا اختلالات مخابراتی است و باید مجدداً اقدام به ثبت نام کنید.

## ۸. هنگام تعریف «نام کاربری» و «رمز عبور» پیغام

### خطا ظاهر می‌شود!

- از آنجایی که یک «نام کاربری» یکتا و منحصر به فرد است، در صورت بروز چنین خطایی باید از نام‌های دیگر استفاده کنید. ضمناً «رمز عبور» انتخابی‌تان نیز باید حداقل از ۸ کاراکتر تشکیل شده باشد و ترکیبی از «حرف»، «عدد» و «کارکترهای ویژه» مانند / \* - و... باشد.

## ۹. در بخش ثبت نام حقوقی، «شناسه ملی» وارد

می‌شود ولی در انتها پیغام خطای «شناسه ملی معتبر

نمی‌باشد!» می‌آید!

- از آنجایی که «شناسه ملی» در سامانه ثبت اسناد موجود نیست، باید حتماً از صحت شناسه وارد شده

مطمئن شوید تا دیگر با چنین خطایی مواجه نشوید.

## ۱۰. کد ملک و بلوک را باید از چه مرجعی تهیه کرد؟

- این کد از طریق «قبض عوارض نوسازی و پسماند» و یا «پلاک آبی» قابل شناسایی است اما در صورت عدم دسترسی می‌توانید در سامانه [map.tehran.ir](http://map.tehran.ir) با پرداخت وجه از آن مطلع شوید. همچنین متقاضی برای استفاده از تسهیلات مالکین منطقه طرح، باید تمامی بدهی‌های عوارض نوسازی و پسماند ملک خود را نیز تسویه کرده باشد.

## ۱۱. افراد واجد شرایط خاص (جانبازان، خبرنگاران

و...) مدارک خود را چه زمانی و چگونه ارائه دهند!

- این افراد ابتدا باید به صورت حقیقی ثبت‌نام کنند و سپس به ارگان خود جهت اضافه کردن خودروی خود به لیست خودروهای تحت پوشش مراجعه کنند. در این صورت این امکان برای آن ارگان وجود دارد



که انتخاب نماید پرداخت هزینه توسط ارگان تقبل شود یا خود مالک خودرو. اما در صورتی که ارگان خودرو را اضافه نماید، امکان انتخاب نحوه پرداخت وجود نداشته و بر عهده آن ارگان خواهد بود. لازم به ذکر است این گروه از افراد نیازی به مراجعه به دفاتر ندارند. خبرنگاران محترم نیز در قسمت «اطلاعیه» سامانه، اطلاعیه شماره ۴ را مطالعه کنند.

## **۱۲. اطلاعات حساب شهروندی قبلی چگونه به حساب جدید منتقل می‌شود؟**

- در صورت وجود «کدملی» در سامانه [tca.tehran.ir](http://tca.tehran.ir) انتقال وجوه و اطلاعات به حساب جدید با اطلاع‌رسانی انجام خواهد شد.

## **۱۳. هنگام ثبت ایمیل، پیغام خطایی ظاهر می‌شود. آیا ثبت ایمیل الزامی است؟**

- لازم است در ثبت ایمیل دقت شود و در صورت

وجود چنین اشکالی، می‌بایست ایمیل مربوطه از طریق [my@teran.ir](mailto:my@teran.ir) اعلام گردد.

#### **۱۴. طرح ترافیک سال ۹۶ تا چه تاریخی اعتبار دارد؟**

- طبق آخرین اطلاعیه معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران، این طرح تا انتهای فروردین‌ماه ۹۷ معتبر است.

#### **۱۵. برای دریافت راهنمایی و پشتیبانی، از چه روشی**

**می‌شود بهره برد؟**

- با گرفتن شماره ۱۳۷ و داخلی ۵، از طریق سامانه اینترنتی [my.tehran.ir](http://my.tehran.ir) و همچنین ایمیل زدن به نشانی [my@tehran.ir](mailto:my@tehran.ir) در خدمت‌تان هستیم.

#### **۱۶. بعد ثبت نام در سامانه «تهران من» و ارسال**

**مدارک، چه باید کرد؟**

- برای شهروندان محترمی که مشمول سهمیه



نمی‌شوند، فقط ثبت نام کافی است اما شهروندانی که قرار است از سهمیه داخل محدوده استفاده کنند و یا خودروی برقی و هیبریدی دارند باید مدارک را جهت تأیید اصالت فردی و خودرویی همراه با مدارک مربوطه به دفاتر خدمات الکترونیک شهر ببرند.

**۱۷. در صورتی که شهروندان و شرکت‌ها مدارک را به دفاتر ببرند، بعد باید منتظر چه مرحله‌ای از ثبت نام باشند؟ آیا باید دوباره به سامانه مراجعه کنند؟**

- خیر، کلیه شهروندان (چه آنهایی که به دفاتر مراجعه کردند و یا آنهایی که نیاز به مراجعه ندارند) باید منتظر باز شدن حساب شهروندی برای شارژ آن باشند.

**۱۸. شارژ حساب شهروندی چه زمانی فعال می‌شود؟**

- متعاقباً از طریق معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران و رسانه‌های گروهی اعلام خواهد شد.

**۱۹. خطای «ورود به سامانه با مشکل مواجه شد» در مرحله وارد کردن نام کاربری و رمز عبور به چه علت است؟**

- این خطا در بیشتر مواقع مربوط به تنظیم نبودن ساعت و تاریخ رایانه‌تان می‌باشد. شهروندان محترم باید Time Zone رایانه‌ی خود را «تهران» قرار داده، ساعت و تاریخ رایانه را نیز به روز رسانی کنند.

**۲۰. اتباع خارجی که دارای شرکت هستند اما کد کارت ملی ندارند، چگونه می‌توانند ثبت نام کنند.**

- اتباع خارجی با اعلام سازمان حمل و نقل و ترافیک برای ثبت نام و تکمیل مدارک به سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران مراجعه کنند.