

عنوان سند

راهنمای آموزشی میز پیشخوان خدمت الکترونیک

(پیشخوان ارباب رجوع)

به ارباب رجوع‌های محترم توصیه می‌شود که این بخش را به دقت مطالعه فرمایند.

فهرست مطالب

- ۱- مقدمه ۳
- ۲- ورود به میز خدمت (پیشخوان) ۴
- ۳- ثبت درخواست در پیشخوان خدمت الکترونیک (پیشخوان ارباب رجوع) ۵
- ۴- پیگیری درخواستهای ثبت شده ۷

راهنمای آموزشی میز پیشخوان خدمت الکترونیک (پیشخوان ارباب رجوع)		
تعداد صفحات	تاریخ بازنگری	نسخه راهنما
۷	اردیبهشت ۹۹	۹۹۰۲۲۸

۱- مقدمه

توسعه خدمات الکترونیک از مهمترین عوامل موفقیت سازمان‌ها و شرکت‌ها به شمار می‌رود و می‌توان مشتری‌مداری، تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی مستمر و مناسب به ارباب رجوع را از آثار مثبت آن دانست.

ضرورت پاسخگویی سازمان‌های کوچک و بزرگ دولتی و غیر دولتی در برابر شهروندان، گروه مهندسی شرکت مهندسی پژوهشی فراگستر را بر آن داشته تا در این راستا با ساز و کارها و راهکارهای پیشرفته و اتوماتیک، جهت تکریم ارباب رجوع و همچنین جلوگیری از ایجاد صف‌های طولانی در تردد به سازمان‌ها و جلوگیری از اتلاف وقت و هزینه برای ارباب رجوع، **نرم‌افزار اتوماسیون میز خدمت الکترونیک** یا به عبارتی دیگر **پیشخوان ارباب رجوع** را راه‌اندازی نمایند.

تا بدین وسیله سازمان‌ها قادر خواهند بود با توسعه خدمات الکترونیکی خود، دامنه میز خدمت الکترونیک خویش را گسترش داده و با هوشمند نمودن فرآیندها و مدیریت بهتر سازمان، موجبات رضایت‌مندی مشتریان خود را فراهم سازند.

لذا مطالعه این راهنما، به ارباب رجوع کمک می‌کند تا با نحوه ارسال درخواست خود به سازمان بیشتر آشنا شود.

نکته: لازم است قبل از ورود به بخش میز خدمت الکترونیک یا پیشخوان ارباب رجوع، نامه خود را نوشته و در فایل‌های در کامپیوتر خود ذخیره کرده باشید.

راهنمای آموزشی میز پیشخوان خدمت الکترونیک (پیشخوان ارباب رجوع)		
نسخه راهنما	تاریخ بازنگری	تعداد صفحات
۹۹۰۲۲۸	اردیبهشت ۹۹	۷

۲- ورود به میز خدمت (پیشخوان)

ابتدا لازم است تا برای ورود به این بخش یکی از مرورگرهای خود Google Chrome، Mozilla Fire Fox، Internet Explorer و یا سایر مرورگرها را باز نمایید.

سپس آدرس اختصاصی سازمان مربوط را در قسمت آدرس بار مرورگر خود وارد نمایید. بدین ترتیب به صفحه ورود به پیشخوان خدمت الکترونیک دسترسی پیدا خواهید کرد. مطابق با تصویر زیر، ارباب رجوع باید برای ورود به پیشخوان خدمت الکترونیک شماره تلفن همراه و کد امنیتی را وارد و سپس بر روی دکمه "دریافت کد" کلیک و یا تپ نماید.

بعد از چند ثانیه، پیامک کد تایید به تلفن همراه ارباب رجوع ارسال می شود. با وارد کردن کد تایید در کادر مشخص شده و کلیک کردن بر روی دکمه "ورود به سامانه"، وارد صفحه اصلی پیشخوان شوید.

۳- ثبت درخواست در میز پیشخوان خدمت الکترونیک (پیشخوان ارباب رجوع)

چنانچه برای اولین بار وارد پیشخوان خدمت ارباب رجوع یا پیشخوان خود می شوید، همانند تصویر ذیل در صفحه اصلی دو بخش مجزا را مشاهده می نمایید؛ اولین بخش مربوط به "ثبت درخواست" و دیگری مربوط به "پیگیری درخواست" نامه‌های تایید شده از طریق کد رهگیری است.

برای ثبت یک نامه و یا درخواست جدید، در بخش مربوط به ثبت درخواست، اطلاعات گوناگونی از قبیل "نام و نام خانوادگی"، "موضوع درخواست"، "واحد سازمانی مخاطب" و "فایل بدنه" از شما دریافت می‌شود.

ابتدا نام و نام خانوادگی درخواست کننده یا ارباب رجوع و به عبارتی فرستنده نامه را در کادر "نام و نام خانوادگی" وارد نمایید.

در کادر "موضوع درخواست"، همانطور که از نامش پیداست، موضوع نامه و درخواست خود را به طور کامل وارد نمایید.

سپس گیرنده یا واحد سازمانی مخاطب نامه - که از قبل در این بخش تعریف شده است - را با کلیک بر روی واحد مورد نظر از کادر "واحد سازمانی مخاطب" انتخاب نمایید.

بعد از وارد کردن موضوع درخواست، فایل متن نامه و یا درخواست را در کادر "فایل بدنه نامه را بارگذاری کنید" با کلیک بر روی کادر از داخل کامپیوتر خود جستجو، سپس آن را انتخاب و بر روی دکمه "Open" کلیک تا فایل نامه مورد نظر در میز خدمت شما بارگذاری شود. در نهایت دکمه "ثبت درخواست" را کلیک نمایید.

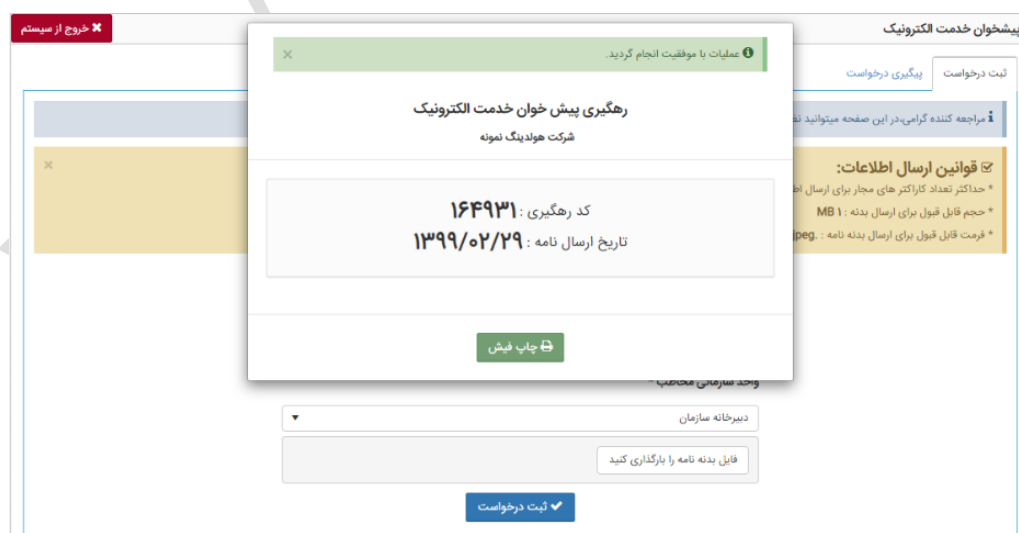
نکته: قوانین ارسال اطلاعات

شما می‌توانید فایل‌هایی با هر کدام از فرمت‌های مشخص مانند pdf, .docx, .doc, .png, را بارگذاری نمایید. حجم فایل‌های قابل بارگذاری نیز در هنگام ایجاد درخواست کنترل می‌گردد. به‌طور پیش‌فرض حجم فایل‌های ۱ مگا بایت در نظر گرفته خواهد شد.

قوانین ارسال اطلاعات:

- * حداکثر تعداد کاراکترهای مجاز برای ارسال اطلاعات نام و نام خانوادگی و موضوع درخواست ۲۰۰ کاراکتر می‌باشد.
- * حجم قابل قبول برای ارسال بدنه: ۱ MB
- * فرمت قابل قبول برای ارسال بدنه نامه: .png, .zip, .pdf, .jpg, .jpeg

بعد از کلیک بر روی دکمه "ثبت درخواست"، درخواست شما ثبت شده و پنجره‌ای تحت عنوان "رهگیری پیشخوان خدمت الکترونیک" باز می‌شود و بدین ترتیب می‌توانید کد رهگیری و تاریخ ارسال نامه خود را دریافت نموده و یا آن را چاپ نمایید.



۴- پیگیری درخواست‌های ثبت شده

بعد از ثبت درخواست یا نامه خود، به منظور پیگیری درخواست‌های ثبت شده، مجدداً با ورود شماره تلفن همراه خود که پیش از آن اقدام به ثبت درخواست نموده بودید، وارد میز خدمت یا پیشخوان خود شوید. پنجره‌ای مطابق تصویر ذیل مشاهده می‌نمایید که در آن می‌توانید سوابق تمام نامه‌ها و درخواست‌های ثبت شده خود را ملاحظه نموده و آخرین وضعیت آن را پیگیری نمایید.

درخواست‌ها به رنگ‌های متفاوتی ظاهر می‌شوند:

- درخواست‌هایی که به رنگ آبی مشخص شده‌اند، حاکی از آن است که درخواست در مسیر اقدام بوده ولی هنوز پاسخ و جوابیه‌ای برای آن تهیه نگردیده است وضعیت درخواست نیز "در حال بررسی" در زیر آن نمایش داده می‌شود.
- درخواست‌های حاوی جوابیه نهایی با رنگ سبز در بخش جوابیه قابل مشاهده می‌باشد.