

امکانات سامانه میز خدمت الکترونیکی :

پنل شهروندان :

- ۱- داشبورد شهروندان (امکان مشاهده اماری درخواست های ثبت شده و انجام شده ، پاسخ های پرسش داده شده و یا نشده و...)
- ۲- مشاهده لیست خدمات سازمان (براساس هر واحد سازمانی)
- ۳- مشاهده بسته خدمات (مشاهده بسته خدمات به صورت کامل و تمامی آیتم های موجود در سازمان به ازای هر خدمت سازمانی)
- ۴- فرم های مورد نیاز جهت دریافت هر خدمت
- ۵- ثبت درخواست ارباب رجوع
- ۶- ثبت درخواست به صورت کارتابل محور و ارسال آن به کارتابل مسئول مربوط به هر خدمت
- ۷- امکان attach نمودن فایل توسط شهروند
- ۸- ارائه برگه رسید دریافت خدمت
- ۹- ارائه کد رهگیری به شهروند
- ۱۰- ارسال پیامک ثبت درخواست به ارباب رجوع
- ۱۱- شرکت در نظر سنجی توسط ارباب رجوع
- ۱۲- امکان رهگیری درخواست ثبت شده توسط ارباب رجوع با استفاده از کد رهگیری
- ۱۳- امکان مشاهده درخواست های ثبت شده توسط ارباب رجوع
- ۱۴- قرار گرفتن قوانین و مقررات
- ۱۵- مشاهده پرسش های شهروندان و پاسخ های ارائه شده (در صورت تایید ادمین امکان مشاهده در پنل شهروندان امکان پذیر خواهد بود)
- ۱۶- ثبت پیشنهادات شهروندان
- ۱۷- ارائه کد رهگیری جهت پیگیری و دریافت جوابیه پیشنهاد
- ۱۸- ثبت شکایات شهروندان
- ۱۹- امکان پیگیری شکایات توسط کد رهگیری ارائه شده

۲۰- مشاهده گزارش آماری نظر سنجی ارباب رجوع براساس خدمات ارائه شده در سازمان

پنل مدیریت :

- ۱- مشاهده نامه های ارباب رجوع با انواع حالتهای فیلتر نمودن
- ۲- مدیریت پرسنل سازمان شامل ایجاد پرسنل جدید ، حذف و ویرایش پرسنل
- ۳- تخصیص یوزر و پسورد به هر پرسنل سازمان
- ۴- ثبت اطلاعات کاملی از پرسنل
- ۵- ایجاد چارت سازمانی و امکان مدیریت آن به راحت ترین حالت ممکن
- ۶- ساخت بسته خدمات سازمان
- ۷- تعریف پرسنل مربوط به هر خدمت
- ۸- تعریف گردش کار برای هر خدمت
- ۹- تعریف قوانین و مقررات هر خدمت
- ۱۰- تعریف زمان انجام هر خدمت و مبالغ واریزی جهت انجام خدمت توسط ارباب رجوع
- ۱۱- تعریف مستندات هر خدمت
- ۱۲- تعریف استعلامات هر خدمت
- ۱۳- تعریف شناسنامه خدمت
- ۱۴- پرسش های هر خدمت
- ۱۵- مدیریت قوانین و مقررات
- ۱۶- مدیریت پاسخ به پرسش ها
- ۱۷- مدیریت پرسشنامه
- ۱۸- مدیریت پیامکها
- ۱۹- مدیریت شکایات مشاهده و پاسخگویی
- ۲۰- مدیریت پیشنهادات مشاهده و پاسخگویی

۲۱- انواع گزارشات سامانه ای (گزارش تحلیلی و آماری، گزارش لیست درخواست های ارباب رجوع، گزارش لیست خدمات، گزارش لیست پرسنل، گزارش آماری نظر سنجی، گزارش شکایات ارباب رجوع، گزارش لیست درخواست های ثبت شده برای هر پرسنل)

۲۲- تعیین سطوح دسترسی برای کاربران

۲۳- تنظیمات پیامک و سایر اطلاعات سازمان

۲۴- امکان مشاهده چرخش نامه ها در کارتابل اشخاص توسط مدیر

۲۵- مشاهده درخواستهای شهروندان

پنل پرسنل

۱. امکان پاسخ دهی آنلاین به درخواستهای ارباب رجوع
۲. مشاهده درخواستها در کارتابل پرسنل
۳. گردش (ارجاع درون سازمانی تحت وب) درخواستها و نامه ها در کارتابل پرسنل سازمان تا رسیدن به پاسخ نهایی
۴. اتوماسیون تحت وب درون سازمان
۵. پاسخ به درخواستها و ارسال به کارتابل شهروند در سامانه
۶. امکان چرخش نامه در کارتابل پرسنل وابسته به میز خدمت
۷. پاسخ دهی در قالب پاسخ خدمت (فرم استاندارد سازمان)
۸. امکان حذف موقت درخواستها
۹. امکان مشاهده درخواست های پاسخ داده شده ارسال