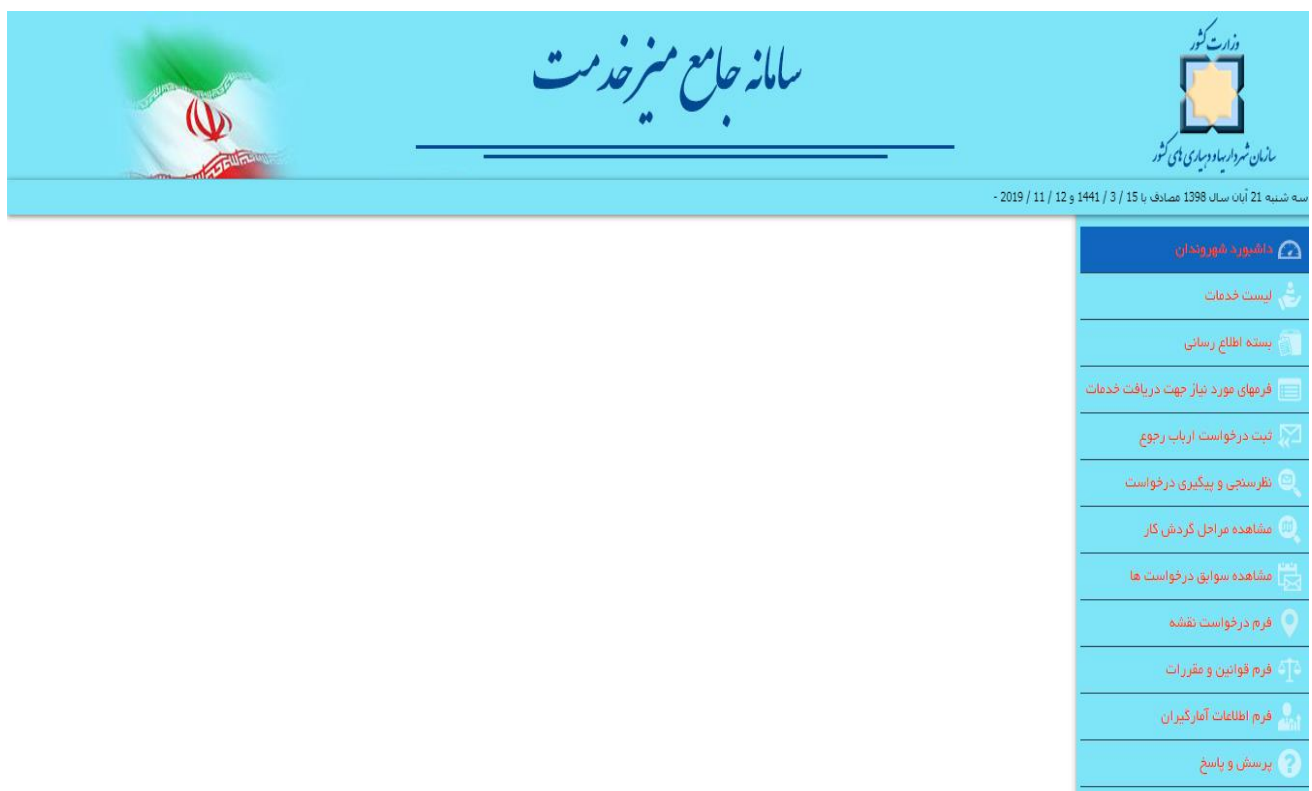


## ثبت درخواست شهروندان در سامانه میز خدمت

### • اطلاعات پایه سامانه

سامانه میز خدمت یک سامانه تحت وب است که به نرم افزار میز که تحت ویندوز است (مرتبط اند. این سامانه service desk) خدمت (طراحی شده برای رسیدگی به درخواست های شهروندان و همینطور رسیدگی آنها توسط سازمان ها و سامانه است.

وقتی شهروند با لینکی که از طریق سازمان مربوطه دریافت کرده است وارد سامانه میشود با فیلد های متفاوتی که در سمت راست سامانه است مواجه میشود که برای ثبت درخواست خود ابتدا باید به قسمت **ثبت درخواست ارباب رجوع** مراجعه کند



### • ثبت درخواست ارباب رجوع

در این قسمت باید **واحد سازمانی** را با توجه به درخواست و کاری که دارد انتخاب کند.

پس از انتخاب واحد سازمانی باید نوع خدمت را انتخاب کرد که نوع خدمت با توجه به واحد سازمانی که انتخاب میکنید متفاوت با دیگری است و هر واحد سازمانی دارای خدمات مختلفی می باشد.

به عنوان مثال وقتی واحد سازمانی **دفتر برنامه ریزی و مدیریت توسعه روستایی** را انتخاب میکنیم در قسمت نوع خدمت، ما فقط خدمات مربوط به آن سازمان را مشاهده میکنیم (صدور مجوز تاسیس دهیاری های کشور و درجه بندی دهیاری های کشور)

همینطور شناسه خدمت هم با توجه به واحد سازمانی و نوع خدمت آن تغییر میکند.

پس انتخاب این سه مورد در قسمت پایین سامانه آیکن هایی را مشاهده میکنیم که مرتبط با انتخاب موارد قبل است. با کلیک بر روی آیکن شرح خدمت میتوانیم توضیحاتی را راجب خدمتی که انتخاب کرده ایم مشاهده کنی


در قسمت قوانین و مقررات خدمت میتوان قوانین مربوطه را مشاهده میکنیم...

در آخر وقتی همه آیکن ها را مطالعه کردیم در قسمت پایین سامانه تیک **قوانین و آیتم ها را مطالعه نموده ام و موافقم را میزنیم**.


واحد سازمانی :

نوع خدمت :


شناسه خدمت :




شناسنامه خدمات




استعلامات




گردش کار




مسؤل خدمات




هزینه ارائه خدمات




پاسخ به سوالات



قوانین/مقررات



مستندات



شرح خدمت

☒ قوانین و آیتم ها را مطالعه نموده ام و موافقم

پس از زدن تیک موافقت صفحه زیر برای کاربر باز می شود دارای 6 مرحله می باشد.

- ۶  
بررسی و ثبت نهایی
- ۵  
مراجعه به سازمان
- ۴  
مشخصات ارباب رجوع
- ۳  
ضمائم درخواست
- ۲  
مشخصات درخواست
- ۱  
پیش مقدمه سامانه

### کاربر محترم این سامانه جهت ثبت و پیگیری درخواست های شما راه اندازی شده است به نکات زیر توجه بفرمایید :

- مراجعه محترم با سلام و احترام ، مجموعه حاضر برای اطلاع رسانی اط شرایط نحوه و مراحل ارائه خدمت تدوین گردیده است. امید است با دسترسی به اطلاعات بیشتر و آشنایی شما با فرایندهای ارائه خدمات سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان، موجب افزایش رضایت مندی شما را فراهم نماییم. (ابوالفضل یاری رئیس سازمان)
- ۱- کاربر محترم خواهشمند است کلیه اطلاعات خود را جهت سهولت در پیگیری ، توسط پرسنل سازمان به درستی وارد نمایید
- ۲- کاربر محترم در صورتی که موقع ثبت درخواست با مشکل مواجه شدید ، عملیات ثبت درخواست را از ابتدا انجام دهید
- ۳- کاربر محترم جهت اطلاع دقیق از پاسخ به درخواست خود ، شماره تلفن خود را صحیح وارد نمایید
- ۴- کاربر محترم جهت پیگیری درخواست های خود شماره مبی خود را صحیح وارد نمایید
- ۵- درخواست شما در صورتی ثبت نهایی می شود که در انتها یک کد پیگیری را دریافت کنید
- ۶- شما می توانید با استفاده از کد پیگیری خود از مراحل و نتیجه درخواست خود مطلع شوید

تایید و ادامه

### • پیش مقدمه

در این قسمت توضیح کوتاهی در ارتباط به درخواستی که دارید به شما می دهد.

پس از زدن دکمه تایید و ادامه به قسمت بعد مراجعه میکنیم.

### • مشخصات درخواست

در مرحله دوم پس از انتخاب نوع خدمت و شناسه خدمت و واحد سازمانی که میخواهیم می توانیم در قسمت متن درخواست درخواستی که داریم و مینویسیم پس از پر کردن موارد فوق تایید و ادامه را می زنیم.

در عکس پایین می توانید مراحل بالا را مشاهده کرده.

۱ پیش مقدمه سامانه

۲ مشخصات درخواست

۳ ضمانت درخواست

۴ مشخصات ارباب رجوع

۵ مراجعه به سازمان

۶ بررسی و ثبت نهایی

تنظارت و ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور

۱۰۰۱۲۱۳۵۰۰۰

دفتر ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات

نوع خدمت :

شناسه خدمت :

واحد سازمانی :

متن درخواست :

تایید و ادامه

مرحله قبل

### • ضمانت درخواست

پس از تایید مرحله قبل به قسمت ضمانت درخواست میرویم در این قسمت اگر فایل یا مدارکی موردنیاز درخواستمون باشد را از طریق زدن دکمه انتخاب فایل انتخاب میکنیم باید توجه داشته باشیم حجم فایل خود نباید بیش از 80 کیلوبایت و حداکثر فایلمون بیش از دوعدد باشد.

۱ پیش مقدمه سامانه

۲ مشخصات درخواست

۳ ضمانت درخواست

۴ مشخصات ارباب رجوع

۵ مراجعه به سازمان

۶ بررسی و ثبت نهایی

حداکثر اندازه فایل : ۸۰ کیلوبایت  
حداکثر تعداد فایل : ۲ عدد

فایل پیوست :

انتخاب فایل

فایل پیوست :

تایید و ادامه

مرحله قبل

### • مشخصات ارباب رجوع

پس از تایید مرحله قبل به قسمت مشخصات ارباب رجوع میرویم که در این قسمت باید مشخصات خود را وارد کرده و دکمه تایید و ادامه را میزنیم.

۶

بررسی و ثبت نهایی

۵

مراجعه به سازمان

۴

مشخصات ارباب رجوع

۳

ضمائم درخواست

۲

مشخصات درخواست

۱

پیش مقدمه سامانه

شماره ملی :

نام :

نام خانوادگی :

تلفن همراه :

تلفن ثابت :

ایمیل :

آدرس :

شماره ملی را وارد کنید

نام را وارد کنید

نام خانوادگی را وارد کنید

شماره تلفن را وارد کنید

تلفن ثابت

ایمیل

آدرس

تایید و ادامه

مرحله قبل

### • مراجعه به سازمان

پس از گذراندن مرحله قبل به قسمت پنجم می‌رسیم که در این قسمت نام واحد سازمانی که از قبل انتخاب کرده ایم را مشاهده می‌کنیم.

در قسمت بعدی نام و نام خانوادگی متصدی را انتخاب کرده و سپس تاریخ مراجعه خود را از طریق تقویم انتخاب می‌کنیم.

اگر از قبل به سازمان مراجعه کرده بودیم و نتیجه دریافت نکرده بودیم در قسمت مراجعه قبلی از طریق منوی کشویی نتیجه مراجعه خود را انتخاب می‌کنیم.

و همچنین شرح مراجعه خود را در قسمت پایین می‌نویسیم. در تصویر پایین می‌توانیم همه موارد را مشاهده کنیم.

۶  
بررسی و ثبت نهایی

۵  
مراجعه به سازمان

۴  
مشخصات ارباب رجوع

۳  
ضمائم درخواست

۲  
مشخصات درخواست

۱  
پیش مقدمه سامانه

نام واحد سازمانی :

نام و نام خانوادگی متصدی :

تاریخ مراجعه :

نتیجه مراجعه قبلی در صورت وجود:

شرح مراجعه :

سمت متصدی :

دفتر ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات  
(ریاست سازمان) (ابوالفضل یاری)

نتیجه مراجعه را انتخاب کنید

تایید نهایی

مرحله قبل

### • بررسی و ثبت نهایی

پس از طی کردن مرحله قبل و زدن تایید نهایی به قسمت آخر می‌رسیم این قسمت با زدن دکمه ثبت نهایی درخواست یه کد پیگیری به ما می‌دهد که برای پیگیری نتیجه در خواست به شهربان می‌باشد.

۶  
بررسی و ثبت نهایی

۵  
مراجعه به سازمان

۴  
مشخصات ارباب رجوع

۳  
ضمائم درخواست

۲  
مشخصات درخواست

۱  
پیش مقدمه سامانه

کاربر محترم بعد از ثبت نهایی درخواست کد پیگیری به شما داده می‌شود

ثبت نهایی درخواست

پس از زدن ثبت نهایی درخواست کد پیگیری و همینطور یک رسید خدمت که شامل اطلاعات که در طی این مراحل وارد کرده ایم برای ما نمایش داده میشود.

۶  
بررسی و ثبت نهایی

۵  
مراجعه به سازمان

۴  
مشخصات ارباب رجوع

۳  
ضمائم درخواست

۲  
مشخصات درخواست

۱  
پیش مقدمه سامانه

کد پیگیری شما  
۴۲۲۱۹۸۰۸۴۱۱۲۲۸۴۶

پیامکی برای شهروند ارسال نشد

ثبت نهایی درخواست

## • پیگیری درخواست

در قسمت نظر سنجی و پیگیری درخواست با وارد کردن کد پیگیری که از قبل دریافت کردیم میتوانیم نتیجه درخواست خود را مشاهده کنیم.

کاربر محترم لطفاً کد پیگیری خود را جهت تکمیل **فرم نظرسنجی** و یا پیگیری درخواست وارد نمایید.

از اینکه با تکمیل فرم مکثور سازمان را در بهبود ارائه خدمات یاری می نمائید. سپاسگزاریم.

جستجو

کد پیگیری خود را وارد نمایید :

**داشبورد شهروندان**

لیست خدمات

بسته اطلاع رسانی

فرمهای مورد نیاز جهت دریافت خدمات

ثبت درخواست ارباب رجوع

نظرسنجی و پیگیری درخواست

مشاهده مراحل گردش کار

مشاهده سوابق درخواست ها

فرم درخواست نقشه

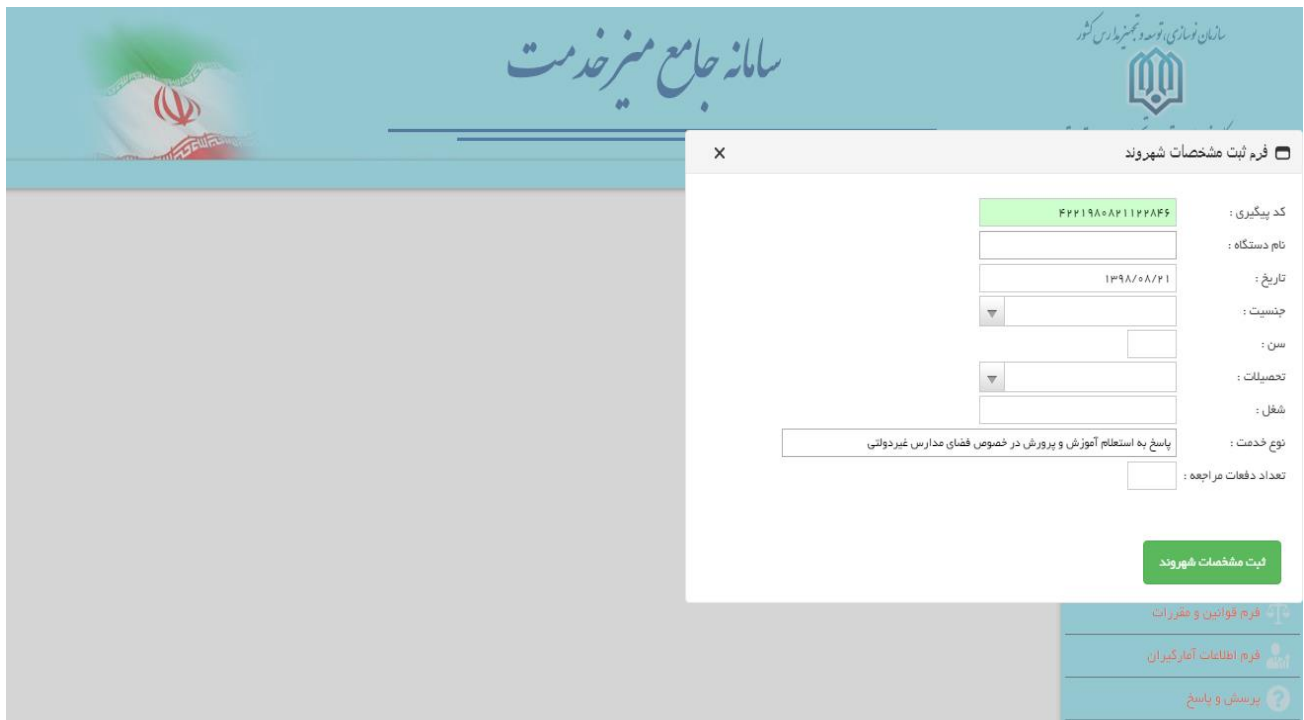
فرم قوانین و مقررات

فرم اطلاعات آمارگیران

پرسش و پاسخ


## • فرم ثبت مشخصات شهروند

پس از وارد کردن کد پیگیری و جستجو با یک فرم زیر مواجهه میشویم که شهروند در این قسمت باید مشخصات خود را وارد کرده و دکمه ثبت مشخصات شهروند را میزند



## • پرسشنامه

پس از خواندن و پر کردن پرسشنامه زیر دکمه ثبت فرم پرسش نامه را می زنیم.



ردیف	محور سنجشی	پرسشی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱	شفافیت فرایندی	بجوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۲		اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۳		انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضوت های شخصی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۴		نحوه رفتار و پاسخگویی سهول فریوطه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۵	پاسخگویی و مسوولیت پذیری	امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۶		به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات ، نظرات و پیشنهادهای شما	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۷		راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پیگیری وضعیت درخواست ها	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۸		نظرات کارکنان در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۹		تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۰	زمان فرایند	تجهز و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۱		عیزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۲		نظم ، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۳	نظام بند بودن فرایند	دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۴		ارائه اطلاعات تکراری (گویی شناسنامه کارت ملی، ارائه چندباره اطلاعات) به واحدهای مختلف	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۵		احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۶	کلیت فرایند	احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

پس از طی کردن مراحل قبل اگه به در خواست شهروند پاسخ داده بودند در این قسمت میتواند مشاهده کند و همینطور میتواند آن را چاپ کند



تاریخ پاسخ :	شماره پاسخ :
نام و نام خانوادگی ارباب رجوع :	کد ملی :
مستندات قانونی و استدلال های منجر به پاسخ ارائه شده :	
مفاد اصلی پاسخ :	
اعلام مرجع و مهلت اعتراض به پاسخ (تصمیم) :	
توضیحات :	

### • مشاهده مراحل گردش کار

در این قسمت با زدن کد پیگیری خود شهروند میتواند سوابق درخواست های خود و همینطور مراحل گردش کار خود را مشاهده کند.

جستجو

کد پیگیری خود را وارد نمایید :

داشبورد شهروندان

لیست خدمات

بسته اطلاع رسانی

فرمهای مورد نیاز جهت دریافت خدمات

ثبت درخواست ارباب رجوع

نظرسنجی و پیگیری درخواست

مشاهده مراحل گردش کار

مشاهده سوابق درخواست ها

فرم درخواست نقشه

فرم قوانین و مقررات

فرم اطلاعات آمارگیران

نسخه ۱.۰.۰