

فرآیند ثبت و پیگیری مکاتبات مراجعین حقیقی و حقوقی در تارنمای دستگاه



فهرست

۴	2) خدمت	معرفى
۵	خدمت	دريافت	فرآيند



معرفى خدمت

به منظور تسریع در مراودات اداری اشخاص حقیقی و حقوقی با دستگاههای اجرایی که امکان اتصال به شبکه دولت را ندارند و در راستای اجرای بخشنامه سازمان اداری و استخدامی کشور، با استفاده از درگاه پیشخوان ارباب رجوع امکان ثبت و رهگیری مکاتبات بدون مراجعه حضوری اشخاص حقیقی و حقوقی به دستگاههای اجرایی فراهم شده است و دخالت عوامل انسانی برای اخذ مدارک و مستندات به صورت دستی را تا حد امکان، کم/حذف می گردد.

لازم به ذکر است درگاه یادشده برای ثبت درخواستهای اداری ارباب رجوع به صورت الکترونیکی ایجاد شده تا پس از احراز هویت اشخاص حقیقی و حقوقی، امکان ثبت درخواست از طریق تارنمای دستگاه، ضمن ارائه شناسه پیگیری، قابل رهگیری میباشد.





فرآيند دريافت خدمت

برای شروع فرآیند ثبت مکاتبات اداری، ارباب رجوع در صفحه اصلی تارنما بر روی دکمه <u>ثبت و پیگیری</u> <u>مکاتبات </u>کلیک کرده و جهت دریافت مجوز لازم برای ثبت مکاتبات میبایست مراحل زیر را طی نماید:

۱. ثبت نام / ورود

۱.۱. در صورتی که ارباب رجوع قبلاً در تارنما ثبت نام نکرده باشد، ابتدا از طریق فرم زیر حساب کاربری خود را ایجاد مینماید.

برای استفاده از امکانات مختلف سایت، به شناسه کاربری معتبر نیاز خواهید داشت. لطفاً فرم زیر را تکمیل نمایید:	ZAN WALLER WID
كدملى	بازدیدکننده گرامی: جهت دریافت خدمات الکترونیک، در فرآیند ثبت نام دو
کد ملی	مرحلهای شرکت نمایید. در این مسیر: • ثبت نام اولیه بلافاصله و فقط با تأیید کد ارسالی
تلفن همراه	به موبایل صورت می گیرد و شما به صفحه میز کار خود دسترسی خواهید داشت.
تلفن همراه	 پس از ثبت نام در سامانه، کدملی شما به عنوان
تاريخ تولد	<u>نام کاربرې</u> استفاده خواهد شد. • به منظور دسترسی به خدمات الکترونیک
تاريخ تولد	مشترکین، کافی ست در میزکار خود، درخواست
ایجاد کاربری آیا حساب کاربری دارید؟ 🕞 ورود به سایت	موبایل ثبت شده میبایست به نام همان کدملی ثبت شده در سامانه باشد تا از طریق سرویس شاهکار احراز هویت الکترونیکی تکمیل گردد.



		G	کد ما
ربرى	نام کار		
		عيور	كلمه
عبور	كلمه		
	ورود		
		رود با رمز یکبار مصرف	9 G
	کردماید؟	لمه عبور خود را فراموش	5 🚱
	🔇 ثبتنام در سایت	ساب کاربری ندارید؟	آیا ح

۱.۲. در صورت داشتن حساب کاربری، با استفاده از کدملی و رمز عبور وارد ناحیه کاربری میشود.

لازم به ذکر است این امکان فراهم میباشد در صورتیکه کاربر رمز عبور خود را فراموش کرده است، توسط لینک <u>ورورد با رمز یکبار مصرف</u>، وارد میز کار خود شود و یا اینکه از طریق لینک <u>کلمه عبور خود</u> <u>را فراموش کردهاید؟</u> رمز عبور را بازیابی نماید.

برود با رمز یکبار مصرف		ورود با رمز یکبار مصرف
شماره موبایل خود را تکمیل کنید ۵ ۳ ۵ – – – ۲۵ ۰۹۱۳ ۰		کد ملی
دريافت كد تاييديه	,	بررسی کد ملی
ورود با نام کاربری و رمز عبور		ورود با نام کاربری و رمز عبور



۲. احراز هویت چند سطحی کاربر و ثبت فرم درخواست

پس از ورود به ناحیه کاربری، میبایست احراز شماره تلفن و اعتبارسنجی ثبت احوال انجام شود و در صورت محرز شدن کاربر امکان ثبت فرم مکاتبه فعال میگردد.

در این مرحله کاربر با تعیین نوع شخصیت حقیقی یا حقوقی، میتواند فرم مختص به خود را تکمیل و ثبت نماید.

ورود به میز کار	🕷 > گروه فرم ها > مکاتبات اداری > مکاتبه	
	✔ فرآیند احراز هویت شما تکمیل شده است.	
۲۷. تکمیل فرم	۱. تطبیق کدملی و شماره موبایل ۲۰۰۰ ۲۰ احراز هویت ثبت احوال	
انتخاب نوع شخصیت: 💿 حقوقی		
نام خانوادگی	نام میں ایک	
نام پدر	تاریخ تولد	
شماره همراه	کد ملی	
	نشانی محل سکونت	
قایل درخواست No file selected. [Browse]	موضوع درخواست	
لطفا از درخواست خود عکس گرفته و فایل آن را در این قسمت بارگذاری نمایید. کلیه درخواست ها از طریق دبیرخانه دریافت و به مخاطب مورد نظر شما در این دستگاه ارسال میگردد.		
ثبت در سستم محدد	کد امنیتی 11637 - 12	

۳. میز کار کاربر

پس از ثبت فرم مکاتبه، کاربر به بخش <u>درخواستهای من</u> در صفحه میز کار خود هدایت شده و لیست مکاتبات خود را مشاهده میکند.

لازم به ذکر است، پیام ثبت درخواست با موفقیت انجام شد به همراه ارائه کد پیگیری برای ارباب رجوع از طریق پیامک نیز ارسال میگردد.



٤. رهگیری خدمت

زمانیکه پاسخی از سوی دستگاه به درخواست از سمت کاربر دبیرخانه ثبت میشود، پیامکی حاوی اطلاعات زیر به صورت اتوماتیک برای کاربر ارسال میگردد.

" یک پاسخ برای درخواست با کد رهگیری ******** ثبت شده است."

پس از آن کاربر با ورود به <u>میزکار شخصی</u> خود در تارنما، پاسخ ثبت شده برای مکاتبه مورد نظر را مشاهده میکند.

	😭 صفحه اول میز کار
	🕇 ثبت تیکت
	🗄 تیکتھای من
به میز دار خدمات اندازویت پوران سرت م سطح احراز هویت حساب کاربری شما:	🕇 ثبت درخواست جدید
	📕 درخواستهای من
🕒 اظلاعات درخواست من	🔒 تغییر کلمه عبور
	🔒 ویرایش اطلاعات شخصی
نوع شخصیت : حقیقی	🖞 خروج از میز کار
نام : '	
ﺗﺎﺭﯾﺦ ﺗﻮﻟﺪ : ﻧﺎﻡ ﭘﺪﺭ :	
کد ملی :	م بن خدمت
نشانی محل سکونت :	الكترونيك
پلاک ۲۹	3
موضوع درخواست : فایل درخواست : نمایش	
ياسخ 🕯 خرداد ۱۴:۴۸:۴۶ ا	
کاربر گرامی، درخواست شما در دبیرخانه با شماره ۱۲۳۴ ثبت گردید. فرآیند پاسخگویی از طریق پیامک اطلاع رسانی میگردد.	
🔮 پاسخ	
کاربر گرامی، درخواست شما بررسی و توسط کارشناسان شرکت تایید گردید.	