

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

Version 1.02

DibaGroup.com

تاریخچه ویرایش سند:

ردیف	تاریخ	ویرایش	شرح	ویرایش گر
۱.	۱۴۰۴/۰۳/۰۱	۱.۰۱	تهیه پیش نویس اولیه	مریم حیدری
۲.	۱۴۰۴/۰۳/۰۴	۱.۰۲	تدوین و تکمیل ویرایش نخست	گل آرا استقامت

فهرست

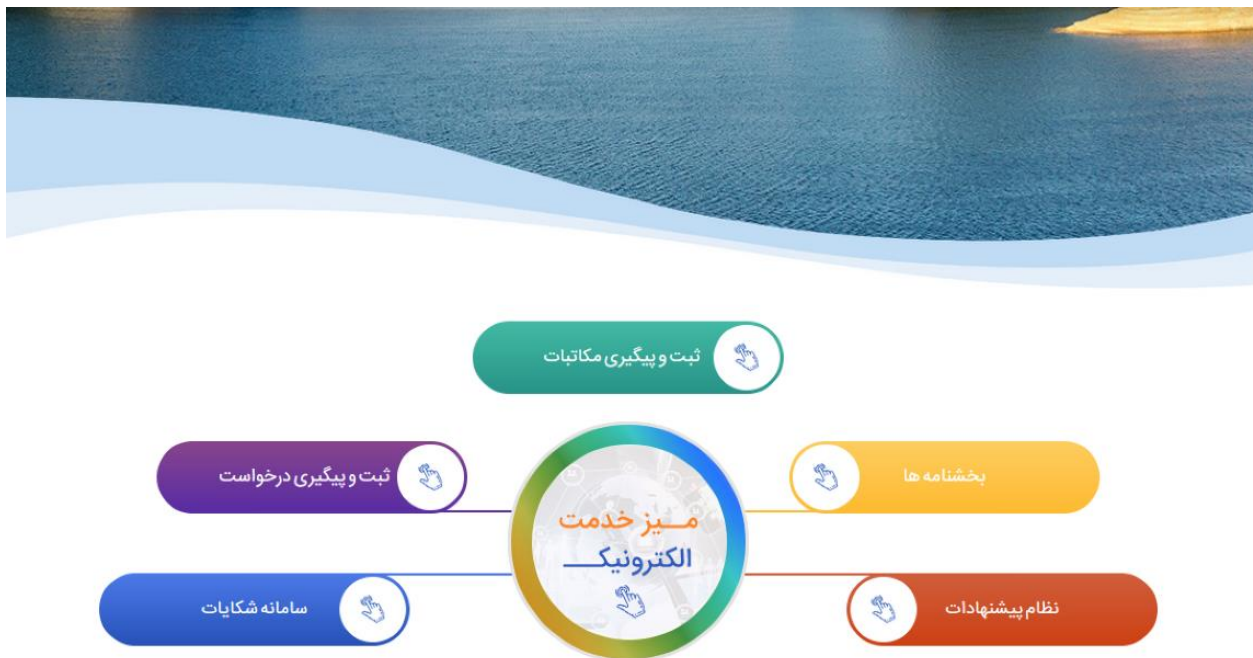
۳..... معرفی خدمت

۵..... فرآیند دریافت خدمت

معرفی 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 می‌گردد.

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.



فرآیند دریافت خدمت

برای شروع فرآیند ثبت مکاتبات اداری، ارباب رجوع در صفحه اصلی تارنما بر روی دکمه ثبت و پیگیری مکاتبات 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.

بازدیدکننده گرامی!

جهت دریافت خدمات الکترونیک در فرآیند ثبت نام دو مرحله‌ای شرکت نمایید. در این مسیر:

- ثبت نام اولیه بلافاصله و فقط با تأیید کد ارسالی به موبایل صورت می‌گیرد و شما به صفحه میز کار خود دسترسی خواهید داشت.
- پس از ثبت نام در سامانه، **کد ملی شما به عنوان نام کاربری** استفاده خواهد شد.
- به منظور دسترسی به خدمات الکترونیک مشتریان، کافیست در میزکار خود درخواست اجازت خویت را کلیک نمایید. در این مرحله شماره موبایل ثبت شده می‌بایست به نام همان کد ملی ثبت شده در سامانه باشد تا از طریق سرویس شاهکار اجازت خویت الکترونیک تکمیل گردد.

برای استفاده از امکانات مختلف سامانه، به شناسه کاربری معتبر نیاز خواهید داشت. لطفاً فرم زیر را تکمیل نمایید:

کد ملی

تلفن همراه

تاریخ تولد

تاریخ تولد

ایجاد کاربری

• اگر پیشتر نام کاربری خود را ایجاد کرده‌اید وارد شود.

• در صورتیکه رمز عبور خود را فراموش کرده‌اید، اینجا را کلیک نمایید.

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

ورود به ناحیه کاربری

کد ملی

نام کاربری

کلمه عبور

کلمه عبور

ورود

کلمه عبور خود را فراموش کرده‌اید؟

رمز عبور ندارید؟ ورود با رمز یکبار مصرف

کاربری ندارید؟ ثبت نام در سایت

سایت های مرتبط

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

ورود با رمز یکبار مصرف

کد ملی

بررسی کد ملی

برای کاربری خود رمز عبور دارید؟ ورود با نام کاربری و رمز عبور

↓

ورود با رمز یکبار مصرف

کد تاییدیه دریافتی را وارد نمایید

بررسی کد تاییدیه

برای کاربری خود رمز عبور دارید؟ 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.

✓ فرایند احراز هویت شما تکمیل شده است.

۳. تکمیل فرم

۲. احراز هویت ثبت احوال

۱. تطبیق کد ملی و شماره موبایل

انتخاب نوع شخصیت:

☐ حقوقی
 ☒ حقیقی

نام خانوادگی

نام

نام پدر

تاریخ تولد

شماره همراه

کد ملی

نشانی محل سکونت

فایل درخواست

No file selected. [Browse](#)

موضوع درخواست

لطفاً از درخواست خود عکس گرفته و فایل آن را در این قسمت بارگذاری نمایید. کلیه درخواست‌ها از طریق دبیرخانه دریافت و به مخاطب مورد نظر شما در این دستگاه ارسال می‌گردد.

کد امنیتی

ثبت در سیستم
تطبیق مجدد

۳. میز کار کاربر

پس از ثبت فرم مکاتبه، کاربر به بخش درخواست‌های من 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.



The screenshot displays the user dashboard interface. At the top right, there is a sidebar menu with options: صفحه اول میز کار, ثبت تیکت, تیکت‌های من, ثبت درخواست جدید, درخواست‌های من, تغییر کلمه عبور, ویرایش اطلاعات شخصی, and خروج از میز کار. The main content area shows a header with a user profile icon and the date '۲ مرداد ۱۳۹۲'. Below this, there is a message: 'به میز کار خدمات الکترونیک پورتال شرکت خوش آمدید.' and a red warning: 'سطح احراز هویت حساب کاربری شما:'. A table lists requests with columns: عنوان فرم, تاریخ تکمیل, and کد پیگیری. The first row shows 'مکاتبه' with a completion date of '۱۴:۳۸:۲۳ ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۴' and a tracking code of '۱۷۶-۳۶۶۷۵۴۱۷۶۱'. A circular logo for 'میز خدمت الکترونیک' is visible at the bottom right.

عنوان فرم	تاریخ تکمیل	کد پیگیری
مکاتبه	۱۴:۳۸:۲۳ ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۴	۱۷۶-۳۶۶۷۵۴۱۷۶۱

۴. 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 میزکار شخصی خود در تارنما، پاسخ ثبت شده برای مکاتبه مورد نظر را مشاهده می‌کند.



The screenshot shows a user interface for tracking a service request. On the right, there is a sidebar menu with options: 'صفحه اول میز کار' (Home), 'ثبت تیکت' (Add Ticket), 'تیکت‌های من' (My Tickets), 'ثبت درخواست جدید' (Add New Request), 'درخواست‌های من' (My Requests), 'تغییر کلمه عبور' (Change Password), 'ویرایش اطلاعات شخصی' (Edit Personal Info), and 'خروج از میز کار' (Logout). Below the menu is a circular logo for 'میز خدمت الکترونیک' (Electronic Service Counter).

The main content area shows a request form with the following fields:

- اطلاعات ارسالی** (Submitted Information):
 - نوع شخصیت : حقیقی (Person Type: Natural)
 - نام : (Name)
 - نام خانوادگی : (Last Name)
 - تاریخ تولد : (Date of Birth)
 - نام پدر : (Father's Name)
 - کد ملی : (National ID)
 - شماره همراه : (Mobile Number)
 - نشانی محل سکونت : (Residential Address)
- موضوع درخواست :** (Request Subject)
- فایل درخواست :** نمایش (Request File: Display)

At the bottom, there is a timestamp: ۴ خرداد ۱۴۰۴ ۱۴:۴۸:۴۶. Below this, it says: 'کاربر گرامی، درخواست شما در دبیرخانه با شماره [redacted] ثبت گردید. فرآیند پاسخگویی از طریق پیامک اطلاع رسانی میگردد.' (Dear user, your request has been registered in the office with number [redacted]. The response process will be notified via SMS.)