



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

راهنمای کاربران سامانه پاسخگویی به شکایات (مدیریت ارتباط با شهروند)

وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دفتر مدیریت عملکرد

گروه پاسخگویی به شکایات و ارتباطات مردمی

مرداد ۱۳۹۵

به نام خدا

راهنمای استفاده - ویژه کاربران

شهروند پس از ورود به سامانه و با کلیک بر روی لینک نوع درخواست، مورد خود را ثبت می نماید(ثبت مورد اینترنتی). همچنین ممکن است ثبت مورد توسط کاربران عضو سامانه صورت پذیرد(ثبت مورد داخلی). شهروند می تواند با در دست داشتن شماره پیگیری و رمز عبور از وضعیت مورد خود از طریق بخش **استعلام اینترنتی** مطلع گردد. همچنین کاربران عضو سامانه می توانند با در دست داشتن شماره پیگیری از وضعیت مورد ثبت شده در بخش **استعلام داخلی** اطلاع یابند. امکانی با عنوان **لیست تلفیقی کار و مورد** در سامانه فراهم شده است تا کاربران بتوانند با استفاده از آن گزارشات آماری و مدیریتی خود را که شامل ترکیب موارد، اقدامات و کارها می باشد تهیه نمایند.

نکته: منظور از مورد، شکایت، پیشنهاد و تقدیر و تشکر می باشد.

ورود به سامانه توسط شهروندان و کاربران:

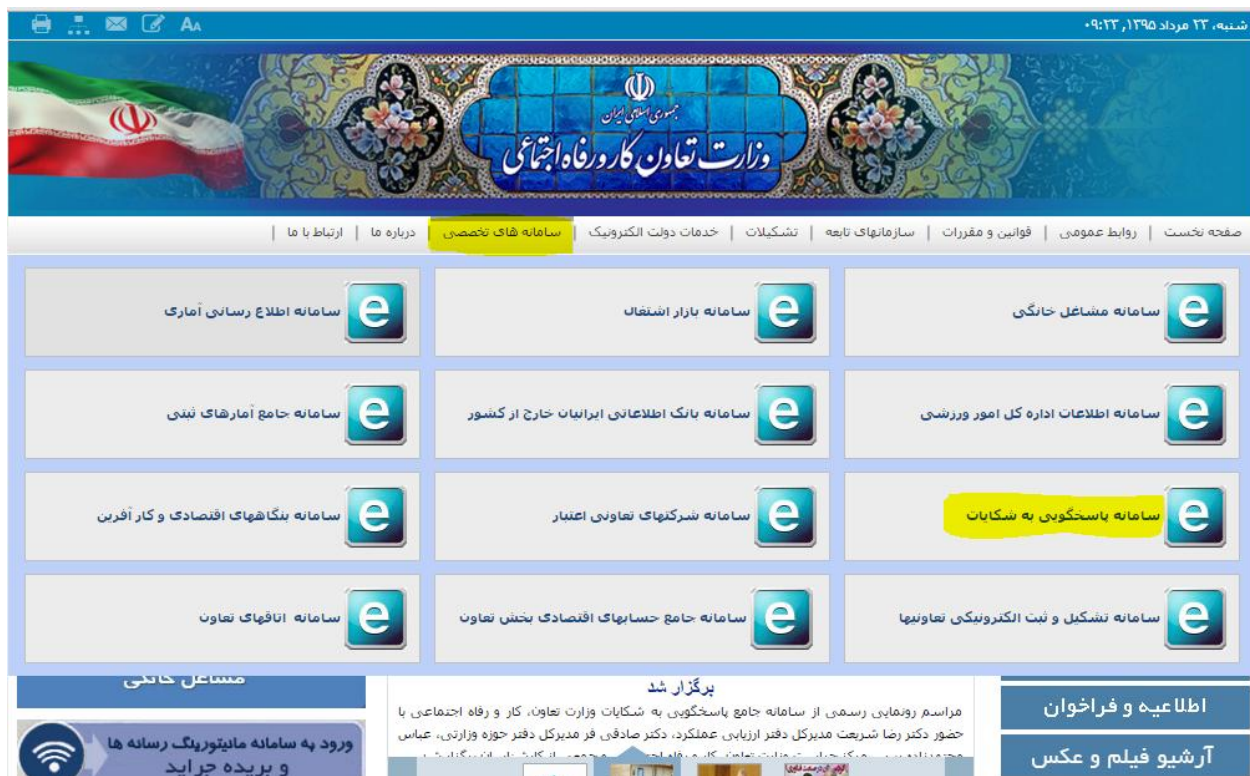
۱. **شهروندان و کاربران** می توانند پس از ورود به سایت وزارت تعاون کار و رفاه

اجتماعی به نشانی زیر اقدام به ثبت شکایت، ثبت پیشنهاد و تقدیر و تشکر از همکاران نمایند:

نکته: لینکهای مربوط به تقدیر و تشکر و پیشنهاد به زودی بر روی سامانه برای شهروندان و کاربران قابل مشاهده خواهد بود.

<http://www.mcls.gov.ir>

پس از ورود به سایت وزارت متبوع از طریق منو بالایی سایت با عنوان "سامانه های تخصصی" در زیر منو "سامانه پاسخگویی به شکایات" قابل مشاهده می باشد.



لینک سامانه پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع از طریق سایت وزارتخانه به شرح ذیل و ورود به آن از طریق مسیر اعلامی فوق الذکر امکان پذیر می باشد:

<http://pm.mcls.gov.ir/Fa/samane>

۲. **شهروندان و کاربران** با ورود به سامانه پاسخگویی به شکایات مردمی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی از طریق سایت دفتر مدیریت عملکرد به نشانی زیر می توانند به سامانه دسترسی داشته باشند :

<http://pm.mcls.gov.ir>

که پس از ورود به سایت مدیریت عملکرد از طریق منو بالایی سایت با عنوان "سامانه جامع ارتباطات مردمی و پاسخگویی به شکایات" قابل مشاهده می باشد.



لینک ورود به سامانه پاسخگویی به شکایات :

<http://pm.mcls.gov.ir/fa/samane>

۳. **کاربران** می توانند از طریق آدرس زیر وارد سامانه شده و پس از ورود نام کاربری و رمز عبور وارد کارتابل سازمانی خود شده و سایر قابلیت های سامانه را مشاهده نمایند.

<https://zrm.mcls.gov.ir>

پس از ورود به صفحه اول سامانه از طریق یکی از سه روش بالا با مراجعه به بخش انتهایی صفحه دو گزینه مشاهده می گردد :



ورود به سامانه توسط شهروند / کاربران

۱. موارد فوق را قبول دارم

کاربران سامانه جهت ورود به سامانه و یا شهروندان محترم جهت ثبت شکایت خود می بایست بر روی گزینه موارد فوق را قبول دارم کلیک نمایند.

۲. جهت راهنمایی بیشتر اینجا کلیک کنید

در این بخش هم اطلاعاتی جهت راهنمایی در اختیار شهروندان محترم قرار گرفته است.

پس از انتخاب گزینه "موارد فوق را قبول دارم" کاربران به صفحه ای هدایت خواهند شد که اطلاعات جامعی در خصوص واحدهای تخصصی وزارت متبوع در اختیار آنها قرار خواهد گرفت که با مطالعه آن و در صورت ضرورت اقدام به ثبت شکایت می نمایند. در انتهای این صفحه ۳ گزینه موجود می باشد که عبارتند از :

لینک : <http://pm.mcls.gov.ir/fa/samane/help>

جهت درج شکایت از اینجا وارد شوید.



جهت پیگیری شکایت از اینجا وارد شوید..



ورود همکاران



مرحله دوم سامانه

- جهت درج شکایت از اینجا وارد شوید (ثبت مورد اینترنتی)

شهروندان محترم جهت درج شکایات خود می بایست از این گزینه استفاده نمایند.

- جهت پیگیری شکایت از اینجا وارد شوید

شهروندان محترم جهت پیگیری وضعیت شکایت خود می توانند از این گزینه استفاده نمایند.

- ورود همکاران (ثبت مورد داخلی / ورود به کارتابل)

کاربران / مدیران سامانه جهت مدیریت و یا انجام امور محوله (کارتابل) خود می بایست از این گزینه استفاده نمایند.

ثبت مورد اینترنتی

شهروندان با کلیک بر روی گزینه "[جهت درج شکایت از اینجا وارد شوید](#)" به صفحه اول ثبت شکایت هدایت خواهند شد.

مرحله اول : فرم ثبت اطلاعات مورد اینترنتی (صفحه اول)

اطلاعات مورد

موضوع*

شکایت

واحد مورد شکایت*

خلاصه*

حد اکثر از ده پیام ۴۰۰۰ کاراکتر می باشد، مطالب ضروری دیگر در فایل توضیحات قرار گیرد

فایل پیوست

انتخاب فایل

فرمت(نوع) فایل می بایست یکی از فرمت های doc docx tif zip png gif jpg jpeg xls xlsx و حداکثر حجم فایل ۳ مگابایت باشد

قبلی

بعدی

فرم ثبت مورد اینترنتی

*شهروندان می بایست موضوع شکایت خود را از بین موضوعات موجود در سامانه انتخاب نمایند.(در صورت تقاضای واحد های تخصصی امکان اضافه شدن موضوع شکایات مرتبط با آن دفتر/اداره کل و یا معاونت وجود دارد)

*سپس شهروند واحد مورد شکایت خود را که عبارت است از شهر و یا استان محل شکایت انتخاب نموده و اگر بخواهد از واحد تخصصی ستادی طرح شکایت نماید نام واحد مربوطه را انتخاب خواهد کرد.

*شهروند در قسمت بعدی شکایت خود را به صورت خلاصه ،واضح و مختصر تایپ می نماید.

مرحله دوم : فرم ثبت اطلاعات شهروند (صفحه دوم)

اطلاعات شهروند

<input type="text"/>	نام خانوادگی:	<input type="text"/>	نام:
<input type="text"/>	شماره شناسنامه:	<input type="text"/>	نام پدر:
<input type="text"/>	نشانی:	<input type="text"/>	کد ملی:
<input type="text"/>	تلفن همراه:	<input type="text"/>	شماره تلفن:
<input type="text"/>	ر ایا نامه:	<input type="text"/>	کد پستی:
<input type="text"/>	تلفن محل کار:	<input type="text"/>	جنسیت: *
<input type="text"/>	شهر محل سکونت: *	<input type="text"/>	نشانی محل کار:
<input type="text"/>		<input type="text"/>	سطح تحصیلات: ---

قبلی

بعدی

فرم ثبت اطلاعات شهروند

نکته : وجود فرم درج اطلاعات شهروند در ثبت مورد اینترنتی بر اساس تنظیم راهبر سامانه تعیین می گردد. اگر ثبت اطلاعات شهروند فعال باشد، پس از ثبت اطلاعات مورد(تصویر قبل) و با کلیک بر روی دکمه بعدی فرم زیر نمایش داده خواهد شد. فیلدهای فرم شهروند هم بر اساس تشخیص راهبر سامانه می تواند تغییر یابد.

مرحله سوم : فرم تأیید نهایی اطلاعات (صفحه سوم)

تأیید نهایی اطلاعات

اطلاعات مورد

ماهیت

شکایت مرتبط به وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

موضوع

اجتناب مدرک تحصیلی برای کارمندان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

واحد مورد شکایت

اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران

خلاصه

شکایت در خصوص اجتناب مدرک تحصیلی

اطلاعات شهروند

نام	رضا	نام خانوادگی	ملکی	نام پدر	حسین
شماره شناسنامه	۱۴۴۴	کد ملی	۰۶۷۰۶۱۱۵۴۹	نشانی	تهران - خیابان آزادی - کوی نصر - پلاک ۱۶
شماره تلفن	۰۲۱۶۶۵۵۷۷۸۸	تلفن همراه	۰۹۱۴۸۸۷۷۶۶۱	کد پستی	۱۴۴۳۵۶۸۷۹۰
رایانامه	r.maleki@gmail.com	جنسیت	مرد	تلفن محل کار	۰۲۱۸۸۹۹۷۷۴۴
نشانی محل کار	تهران - خیابان شهید بهشتی - ایستگاه مترو میرزای شیرازی	شهر محل سکونت	شهرستان تهران	سطح تحصیلات	کارشناسی

کد امنیتی

82898

قبلی

تأیید نهایی

فرم ثبت اطلاعات شهروند

با درج کد امنیتی و کلیک بر روی دکمه تأیید نهایی ، اطلاعات مورد در سامانه ذخیره می گردد.شهروند می تواند جهت ویرایش اطلاعات از دکمه قبلی استفاده نماید.

مرحله چهارم : فرم نمایش کد رهگیری و رمز عبور اینترنتی

کد رهگیری و رمز عبور

شماره پیگیری

****۸۰۰۱

رمز عبور

۴۷۴۹۶۷۳۶

برای پی گیری مورد به شماره پی گیری و رمز عبور نیاز خواهید داشت. لذا در نگهداری آن دقت بفرمایید.

پس

فرم ثبت اطلاعات شهروند

شهروند برای پیگیری وضعیت مورد ثبت شده خود و همچنین تکمیل مدارک در صورت اعلام نقص مدرک از سوی سازمان به شماره پیگیری و رمز عبور نیاز خواهد داشت.

مرحله پنجم : فرم خلاصه مورد ثبت شده اینترنتی

خلاصه مورد ثبت شده

خلاصه مورد ثبت شده

شماره پیگیری

****۸۰۰۱

رمز عبور

۴۷۴۹۶۷۳۶

زمان ثبت

۱۳۹۵/۰۱/۲۴ - ۱۵:۰۹

اطلاعات مورد

ماهیت

شکایت

موضوع

برفورد نامناسب مسئولین مربوطه

سازمان مرتبط

شرکت برق منطقه ای خوزستان

قابل پیوست

دارد

خلاصه

برفورد نامناسب یا اینجانب در اداره فوق لطفا رسیدگی گردد تس

اطلاعات شهروند

نام

نام خانوادگی

تلفن

پست الکترونیک

ثبت

استعلام

فرم ثبت اطلاعات شهروند

این امکان جهت چاپ اطلاعات مورد ثبت شده توسط شهروند پیاده سازی گردیده است که با کلیک بر روی دکمه بستن در فرم قبلی نمایش داده خواهد شد.

ثبت مورد داخلی

برای ثبت مورد داخلی توسط **کاربران** اولین قدم ورود به سامانه می باشد. پس از [ورود به سامانه](#) و تأیید موارد فوق و انتخاب گزینه "[ورود همکاران](#)" به صفحه ورود سامانه هدایت خواهید شد که پس از درج نام کاربری و رمز عبور لاگین خواهید شد.

لینک ورود کاربران : <https://zrm.mcls.gov.ir/portal>

صفحه ورود به سامانه ویژه کاربران

منو ثبت مورد داخلی

برای ثبت مورد داخلی توسط کاربران سامانه از این امکان استفاده می گردد.

- نحوه دسترسی از طریق منو : مدیریت موارد <<میز کار >> ثبت مورد



فرم ثبت مورد داخلی

پس از تکمیل اطلاعات فرم با کلیک بر روی دکمه ذخیره ، مورد در سامانه ثبت و فرآیند مرتبط آغاز می گردد. توضیحات : فیلدهای این فرم توسط راهبران سامانه قابل تنظیم و سفارشی سازی می باشد.

استعلام اینترنتی شهروندان

استعلام اینترنتی

- آدرس دسترسی به فرم استعلام اینترنتی : پس از [ورود به سامانه](#) با انتخاب گزینه "[جهت پیگیری شکایت از اینجا وارد شوید](#)" به صفحه استعلام اینترنتی هدایت خواهند شد.

- آدرس دسترسی به فرم استعلام اینترنتی :

<https://zrm.mcls.gov.ir/portal/angular/index.html#/zrm/casetracking>

استعلام آخرین وضعیت

<input type="text"/>	شماره پیگیری:*
<input type="text"/>	شماره رمز:*
<input type="button" value="استعلام"/>	<input type="button" value="فراموشی رمز عبور"/>

فرم استعلام اینترنتی

فراموشی رمز عبور

- **شهروند** با در دست داشتن شماره پیگیری می تواند رمز عبور خود را بازیابی نماید.

بازیابی رمز عبور

<input type="text"/>	شماره پیگیری:*
<input type="text"/>	کد امنیتی:*
<input type="text"/>	
<input type="button" value="پاک کردن"/>	<input type="button" value="ارسال"/>

بازیابی شماره های پیگیری

فرم بازیابی رمز عبور اینترنتی

- **شهروند** با در دست داشتن کد ملی و یا اطلاعات تماس می تواند تمامی مواردی را که در سامانه ثبت کرده است بازیابی نماید.

بازیابی رمز عبور

بازیابی شماره های پیگیری

کد ملی


رایانامه

تلفن همراه

تاریخ ثبت تا

تاریخ ثبت از

کد امنیتی*

 52726

پاک کردن

ارسال

فرم بازیابی شماره های پیگیری موارد ثبت شده اینترنتی

استعلام داخلی کاربران

- برای پیگیری و مشاهده سابقه ارجاعات مورد ثبت شده در سیستم توسط کاربران سامانه ، از این امکان استفاده می گردد. برای استعلام به **شماره پیگیری** مورد ثبت شده نیاز می باشد.

- نحوه دسترسی از طریق منو : مدیریت موارد << میز کار >> استعلام



صفحه استعلام داخلی



فرم استعلام داخلی

استعلام

اطلاعات مورد

اطلاعات شهروند

شماره پیگیری: ۰۰۰۸۰۰۱

ماهیت: شکایت

موضوع: برخورد نامناسب مسئولین مربوطه

نام‌ها:

اولویت: هادی

سازمان مرتبط: شرکت برق منطقه ای خوزستان

مشاهده مورد

بازبینی رمز عبور

آخرین وضعیت: درخواست شما در تاریخ ۱۳۹۵/۰۱/۲۴ با شماره رهگیری ۰۰۰۸۰۰۱ و کلمه عبور ۴۷۴۹۶۷۴۶ در سامانه ثبت گردید. لطفاً کد رهگیری و نیز رمز عبور را جهت پیگیری های آتی حفظ نمایید.

رسیدگی به شکایات توانیر

تصویر فرایند

چرخه ارجاعات

زمان شروع: ۱۳۹۵/۰۱/۲۴

لیست کارهای باز

فرستنده	گیرنده	زمان ایجاد	عنوان	مراحل اقدام
علی رفیعی (موسوی)	مدیر کل محترم دفتر بررسی های مالی و بازرگانی و امور مرتبط با بازرسی ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات (سید محمد موسوی)	۱۳۹۵/۰۱/۲۴	بررسی هلاکت و تعیین کارشناس	

فرم استعلام داخلی

• مشاهده مورد

مشاهده مورد

اطلاعات مورد

پیوست (۰)

مدیریت تغییرات

شماره پیگیری: ۰۰۰۸۰۰۱

نحوه دریافت: سایت اینترنتی سازمان

ماهیت: شکایت

شهروند: علی رفیعی

زمان ثبت: ۱۳۹۵/۰۱/۲۴ - ۱۵۰۰۹

سازمان مرتبط: شرکت برق منطقه ای خوزستان

موضوع: برخورد نامناسب مسئولین مربوطه

ثبت کننده: شهروند

فناصه: برخورد نامناسب با اینجانب در اداره فوق. لطفاً رسیدگی گردد.تست

ویرایش

استعلام

سایر اقدامات

بازگشت

فرم مشاهده مورد داخلی

• بازیابی رمز عبور برای شهروندان

پس از استعلام شکوائیه به روش فوق الذکر و مشاهده مورد و ارجاعات و... در همان صفحه (در تصویر بالا قابل مشاهده می باشد) می توانید در صورت نیاز بر روی دکمه "**بازیابی رمز عبور**" کلیک نمایید . پس از نمایش فرم زیر با کلیک بر روی گزینه بلی رمز جدیدی توسط کاربر برای شهروند ارسال خواهد شد.

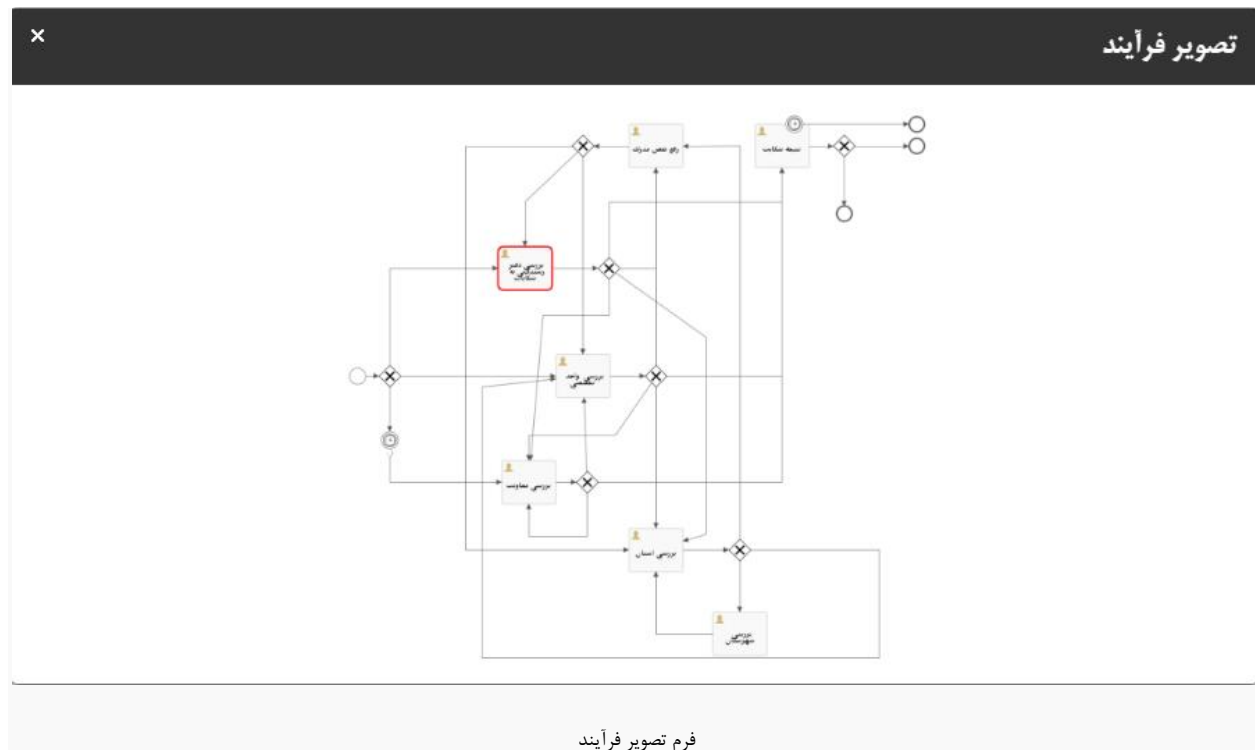


The screenshot shows a web form with a dark header bar containing a close button (X) on the left and a checkmark icon on the right. The main content area has a light gray background. At the top of this area, the text "آیا رمز جدید برای شهروند ارسال شود؟" (Should a new password be sent to the citizen?) is displayed. Below this text, there are two buttons: a blue button labeled "خیر" (No) and a gray button labeled "بلی" (Yes).

فرم بازیابی رمز عبور

• تصویر فر آیند

پس از مشاهده شکوائیه شهروند می توانید با کلیک بر روی گزینه **تصویر فرآیند** تصویر گرافیکی فرآیند و مرحله فعال فرآیند را مشاهده نمایید.



• چرخه ارجاعات

برای مشاهده وضعیت کامل ارجاعات صورت پذیرفته در خصوص مورد ثبت شده توسط شهروند از این امکان استفاده می گردد.

×

سابقه ارجاعات

نام فرآیند

رسیدگی به شکایات مردمی

شماره پیگیری

۰۰۱۰۷۳۳

شروع کننده

شهروند

زمان شروع

۱۳۹۵/۰۵/۱۹ - ۵۰۱۰

عنوان کار	فرستنده	مسئول	نوع اقدام	شرح	زمان ایجاد	زمان اتمام
بررسی واحد تخصصی	شهروند	معاون امور تعاون (حمید کلانتری)	در دست اقدام		۱۳۹۵/۰۵/۱۹	

صفحه ۱

تعداد کل ۱

فرم چرخه ارجاعات

لیست تلفیقی کار و مورد

لیست تلفیقی کار و مورد

برای تهیه گزارشات مدیریتی با توجه به حیطه دسترسی کاربران از این امکان استفاده می گردد.

- منو لیست تلفیقی کار و مورد

مدیریت پورتال

گردش کار

مدیریت تماس ها

مدیریت گزارشات

شهره

مدیریت موارد

لیست تلفیقی کار مورد

لیست اقدامات

لیست نامه ها

لیست پیوست های موارد

لیست پیام های ارسالی شده به شهروندان

لیست فرم های موارد

میز کار

میز نظارت

اطلاعات پایه

منو لیست تلفیقی کار و مورد

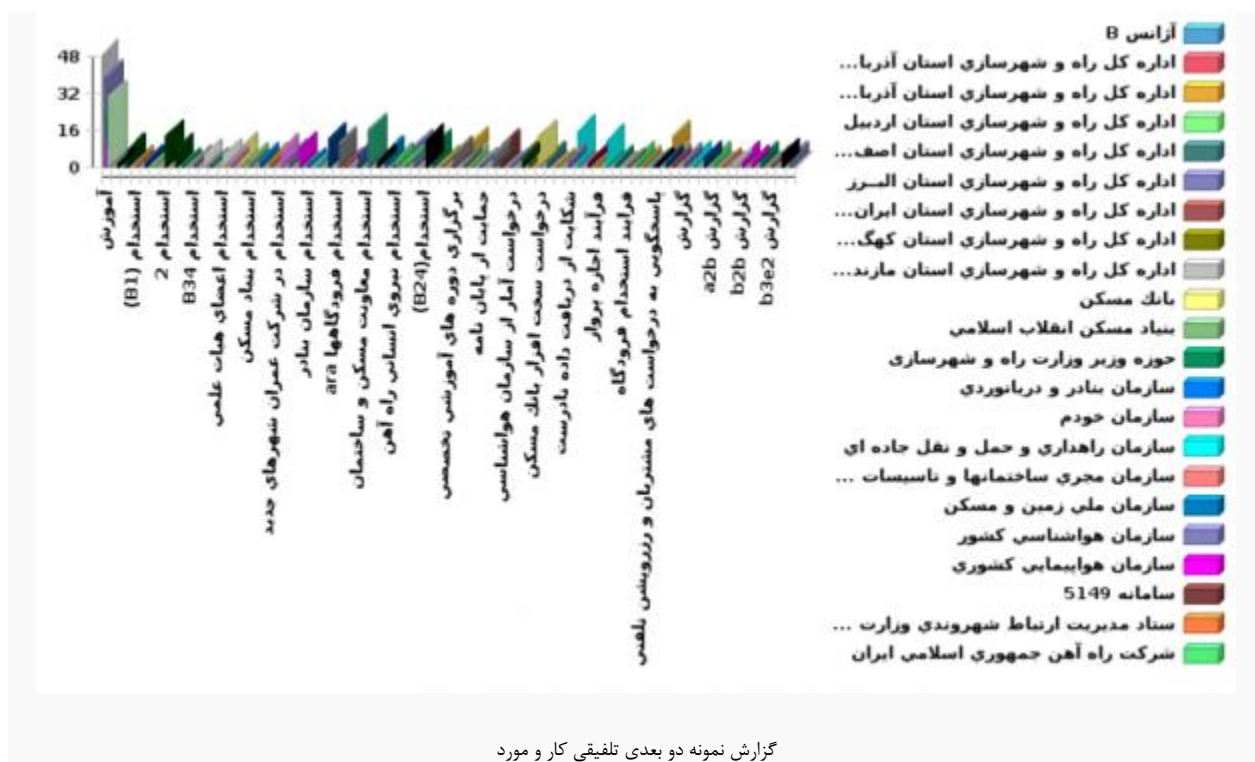
- مشاهده لیست تلفیقی کار و مورد

گزارش دو بعدی : برای تهیه گزارشات دو بعدی از خروجی لیست از این امکان استفاده می گردد.

اجرای گزارش

فرم گزارش دو بعدی تلفیقی کار و مورد

مثال : گزارش میله ای تعداد کار بر اساس ماهیت و سازمان مرتبط رأس



کارتابل سازمانی

کاربران سامانه جهت مشاهده وظایف واصله می توانند از این امکان استفاده نمایند.

محل دسترسی به فرم کارتابل سازمانی



دسترسی به کارتابل سازمانی از طریق منو

کارتابل سازمانی : موارد واصله که به سمت های اشخاص ارسال می شوند.

فرم مشاهده کارتابل سازمانی

کارتابل سازمانی						
کارهای من						
صف ۱ از ۱ (۱۵)						
نام فرآیند	عنوان کار	شماره رهگیری	فرستنده	مراحل اقدام	زمان ایجاد	
رسیدگی به شکایات مردمی در مرکز	بررسی کارشناس مسئول شکایات	۱۱۳۰	کارشناس : مسئول شکایات امور بازرسی بانک و بیمه		۱۳۹۳/۰۸/۲۰ - ۱۵:۰۸	
رسیدگی به شکایات مردمی در مرکز	بررسی کارشناس مسئول شکایات	۱۱۳۹	کارشناس : مسئول شکایات امور بازرسی بانک و بیمه		۱۳۹۳/۰۸/۲۰ - ۱۵:۰۵	
رسیدگی به شکایات مردمی در مرکز	بررسی کارشناس مسئول شکایات	۱۱۳۸	کارشناس : مسئول شکایات امور بازرسی بانک و بیمه		۱۳۹۳/۰۸/۲۰ - ۱۵:۰۵	
رسیدگی به شکایات مردمی در مرکز	بررسی کارشناس مسئول شکایات	۱۱۳۷	کارشناس : مسئول شکایات امور بازرسی بانک و بیمه		۱۳۹۳/۰۸/۲۰ - ۱۵:۰۴	
رسیدگی به شکایات مردمی در مرکز	بررسی کارشناس مسئول شکایات	۱۱۳۶	کارشناس : مسئول شکایات امور بازرسی بانک و بیمه		۱۳۹۳/۰۸/۲۰ - ۱۵:۰۷	
رسیدگی به شکایات مردمی در مرکز	بررسی کارشناس مسئول شکایات	۱۱۳۵	کارشناس : مسئول شکایات امور بازرسی بانک و بیمه		۱۳۹۳/۰۸/۲۰ - ۱۵:۰۹	
رسیدگی به شکایات مردمی در مرکز	بررسی کارشناس مسئول شکایات	۱۱۳۴	کارشناس : مسئول شکایات امور بازرسی بانک و بیمه		۱۳۹۳/۰۸/۲۰ - ۱۵:۰۸	

کارتابل سازمانی

لیست کارهای دریافتی از سمت های مختلف

- کارهای من : منظور کارهایی است که گیرنده آن سمت جاری سامانه می باشد.
- صف کارها : منظور کارهایی است که برای سمت های مختلف از جمله سمت جاری کاندید(ارسال) شده است. بدین معنی است که کار برای سمت های مختلفی ارسال می گردد و یکی از سمت ها ، کار را در اختیار گرفته و اقدام می نماید.

محل دسترسی به فرم مشاهده کار

دسترسی به مشاهده کار

برای مشاهده جزئیات کار از این امکان (علامت چشم در ستون آخر سطر) استفاده می شود.

فرم مشاهده کار

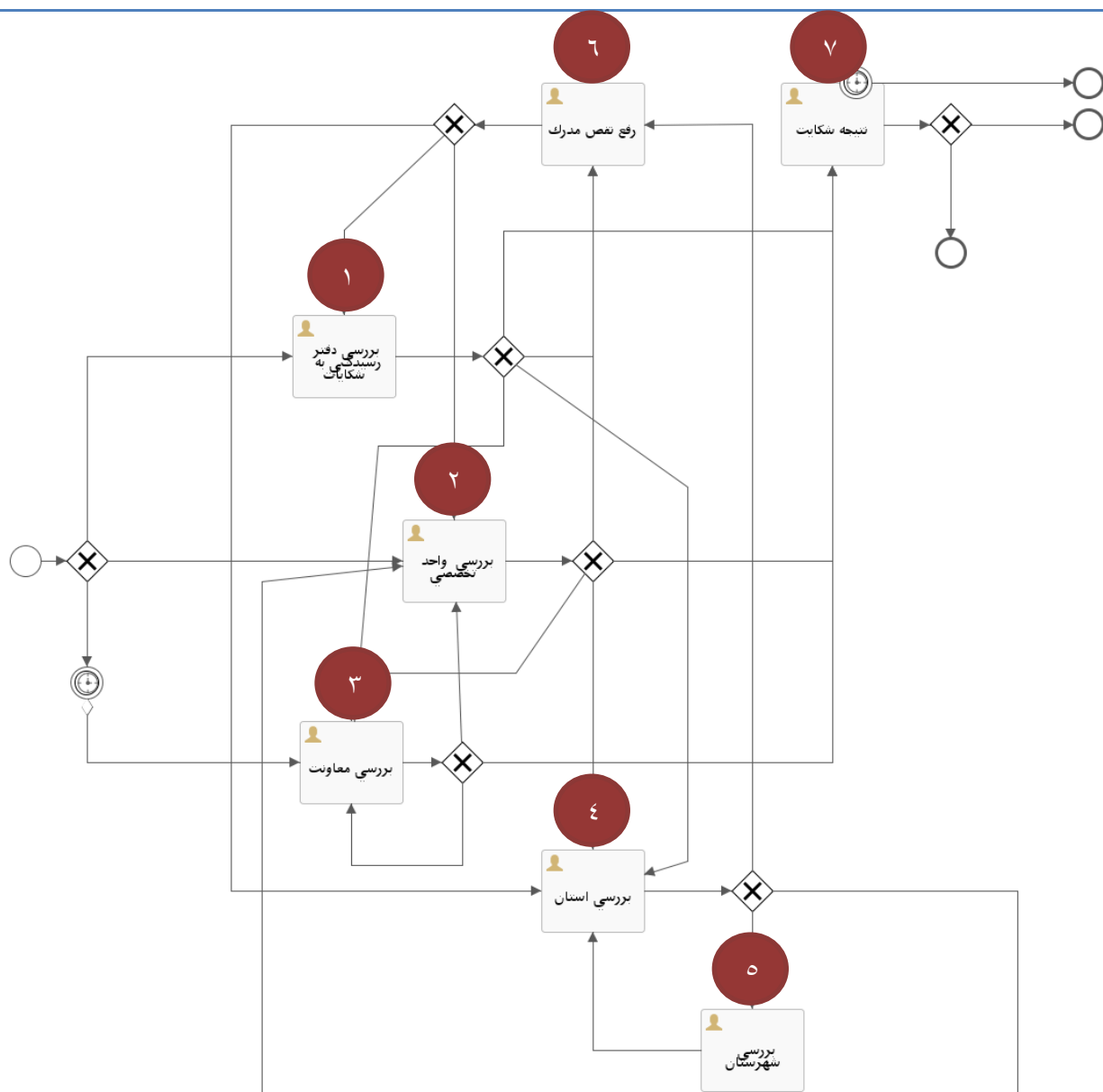
فرم مشاهده کار

شامل اطلاعات اصلی مربوط به کار می باشد.

نکته : نوار ابزار بالایی فرم ، وجود/عدم وجود دکمه ها و اقدامات کار توسط راهبر سامانه(طراح فرآیند) قابل پیکربندی می باشد.

- تکمیل کار : بخش اصلی مربوط به کار می باشد که تعیین کننده اقداماتی است که قرار است توسط سمت جاری انجام بشوند. بطور مثال : ارجاع به استان، پاسخ به شهروند ،اعلام نقص مدرک
 - بایگانی موقت : این امکان برای خارج کردن کار برای مدت زمان دلخواه از کارتابل می باشد.
 - سایر اطلاعات : شامل امکانات مرتبط با کار که به ترتیب ، شرح هر کدام در زیر آمده است:
 - اطلاعات اصلی : شامل اطلاعات اصلی کار (عنوان کار، نام فرآیند، فرستنده، مهلت اقدام و ...)
 - سابقه ارجاعات : نمایش سابقه ای از ارجاعات صورت پذیرفته بر روی مورد توسط سمت های مختلف بصورت لیست
 - یادداشت ها : امکانی در زیر سیستم مدیریت فرآیند برای افزودن یادداشت توسط سمت جاری بر روی کار
 - پیوست ها : امکانی در زیر سیستم مدیریت فرآیند برای پیوست فایل بر روی کار
-

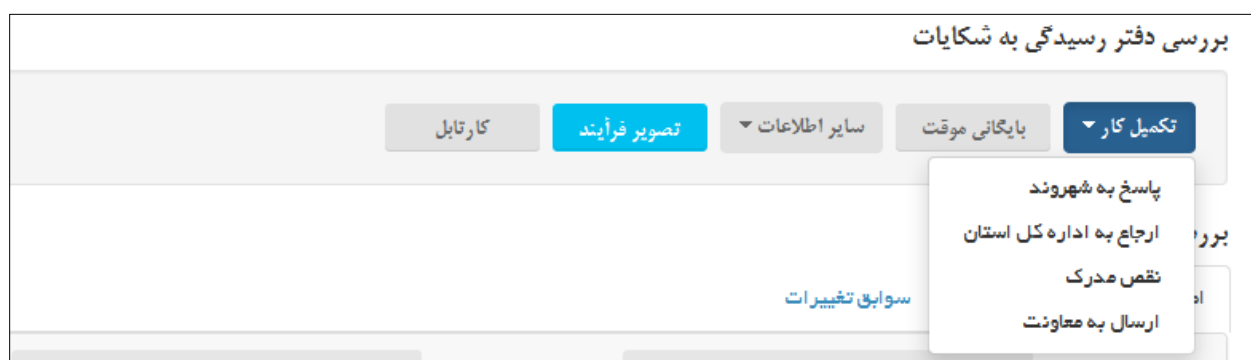
تصویر فرآیند



شرح گام های فرآیند

پس از ثبت اطلاعات شکایت توسط کاربران سامانه از داخل سیستم و یا شهروند از طریق درگاه اینترنتی ، شکایت در سیستم ثبت و فرآیند مربوط به آن آغاز می گردد.

۱ بررسی دفتر مدیریت عملکرد



اگر سطح سازمان مورد شکایت معاونت (معاون وزیر) باشد گیرنده کار دفتر مدیریت عملکرد خواهد بود.

اقداماتی که کاربر دفتر مدیریت عملکرد می تواند انجام دهد عبارتند از :

- **اعلام نقص مدرک** : برای ارسال کار جهت تکمیل مدارک توسط شهروند از این اقدام استفاده می گردد.
- **پاسخ به شهروند** : برای پاسخگویی به شهروند از این اقدام استفاده می گردد.
- **ارسال به معاونت** : برای ارجاع به معاونت مربوطه از این اقدام استفاده می گردد.
- **ارجاع به اداره کل استان** : برای ارجاع به استان از این اقدام استفاده می شود.

بررسی واحد تخصصی

۲

شکایاتی که سازمان مورد شکایت آنها معاونت و یا اداره کل ستادی نباشد گیرنده کار، واحد تخصصی مرتبط خواهد بود و بر اساس موضوع انتخابی توسط شهروند شکایت به صورت سیستماتیک و هوشمند به کارتابل واحد تخصصی مرتبط ارجاع خواهد شد.

اقداماتی که واحد تخصصی می تواند انجام دهد عبارتند از :

- **ارسال به معاونت** : در صورتی که شکایت مربوط به یکی دیگر از ادارات تخصصی زیر مجموعه معاونت باشد و یا مرتبط با معاونت تخصصی دیگری باشد، کار از طرف واحد تخصصی به کارتابل معاون مربوطه ارسال و با تشخیص کاربر معاونت برای رسیدگی به واحد تخصصی دیگر و یا معاونت دیگر ارسال تاضمن بررسی از سردرگمی شهروند جلوگیری شود.
- **ارجاع به اداره کل استان** : برای ارجاع به استان از این اقدام استفاده می گردد.
- **پاسخ به شهروند** : واحد تخصصی پس از بررسی می تواند راساً پاسخ شهروند را بدهد .
- **نقص مدرک** : برای ارسال کار جهت تکمیل مدارک توسط شهروند از این اقدام استفاده می گردد.

بررسی معاونت

نکته مهم: ارسال پاسخ نهایی به شهروند فقط از طریق واحد تخصصی و یا معاونت صورت می پذیرد. به این معنی که پس از بررسی شکوائیه توسط واحدهای اجرایی پاسخ توسط واحدهای مذکور برای واحد تخصصی تهیه و ارسال می گردد و واحد تخصصی پس از بررسی کارشناسی و در صورت تأیید به عنوان پاسخ نهایی برای شهروند ارسال می نماید.

بررسی معاونت

کارتابل تصویر فرایند سایر اطلاعات بایگانی موقت تکمیل کار

ارجاع به واحد تخصصی
ارجاع به معاونت دیگر

پاسخ به شهروند

اگر سطح سازمان مورد شکایت اداره کل ستادی باشد گیرنده کار معاونت مرتبط با آن خواهد بود.

اقداماتی که معاونت می تواند انجام دهد عبارتند از :

- **ارجاع به واحد تخصصی** : برای ارجاع به واحد تخصصی مرتبط از این اقدام استفاده می گردد.
- **ارجاع به معاونت دیگر** : در صورتی که شکوائیه مرتبط به معاونت دیگر باشد کاربر می تواند آن را به معاونت مربوطه جهت بررسی ارسال نماید.
- **پاسخ به شهروند** : برای پاسخگویی به شهروند از این اقدام استفاده می گردد.

بررسی استان

تکمیل کار

بایگانی موقت

سایر اطلاعات

تصویر فرآیند

کارتابل

ارسال پیشنویس پاسخ شهروند به واحد تخصصی

ارجاع به شهرستان

نقص مدرک

واحد های تخصصی ستادی می توانند کار را به استان مربوطه جهت بررسی و تهیه پاسخ مستند، مستدل و قانونی ارجاع دهند.

اقداماتی که اداره کل استانی می تواند انجام دهد عبارتند از :

- **ارجاع پیشنویس پاسخ شهروند به واحد تخصصی :** برای ارسال نتیجه بررسی به واحد تخصصی از این اقدام استفاده می گردد. (همانطور که در بالا اشاره شد پس از بررسی واحد اجرایی پیش نویس پاسخ شهروند تهیه و برای بررسی و تأیید به واحد تخصصی ارسال می گردد)
- **ارجاع به شهرستان :** اداره کل استانی برای بررسی بیشتر شکایت می تواند آنرا برای شهرستان مورد نظر ارسال نماید. (در صورتی که پاسخ ارسالی اداره شهرستانی مورد تایید اداره کل استان نباشد می تواند مجددا پاسخ را برای بررسی و..... به اداره شهرستانی عودت دهد)
- **نقص مدرک :** برای ارسال کار جهت تکمیل مدارک توسط شهروند از این اقدام استفاده می گردد.

بررسی شهرستان

۵

بررسی شهرستان

تکمیل کار

بایگانی موقت

سایر اطلاعات ▾

تصویر فرایند

کارتابل

اداره کل استانی می تواند کار را جهت بررسی به شهرستان مربوط ارجاع دهد.

اقدامی که شهرستان می تواند انجام دهد عبارت است از :

- پاسخ به استان : برای ارسال نتیجه بررسی شهرستان به اداره کل استانی از این اقدام استفاده می شود. (در صورتی که پاسخ ارسالی اداره شهرستانی مورد تایید اداره کل استان نباشد می تواند مجددا پاسخ را برای بررسی و.....به اداره شهرستانی عودت دهد)
- ادارات شهرستانی می بایست شکوائیه را دقیقاً بررسی نموده و پاسخ کارشناسی مستند و مستدل خود را به اداره کل استان ارسال نمایند
- در بررسیها باید به متن نامه شهروند و خواسته او توجه شود و از ارسال پاسخهای غیر مرتبط و...پرهیز گردد.

رفع نقص مدارک (شهروند)

۶

واحد های تخصصی و استانی در صورت وجود نقص در شکایت ثبت شده می توانند پیامی جهت تکمیل مدارک برای شهروند ارسال نمایند. شهروند پس از درج شماره پیگیری و رمز عبور می تواند پیامی را که توسط واحدهای مذکور ارسال شده است مشاهده نماید.

اقدامی که شهروند می تواند در کار رفع نقص مدارک انجام دهد عبارت است از :

تکمیل و ارسال : برای تکمیل مدارک و افزودن ضمایم توسط شهروند از این اقدام استفاده می گردد.

نتیجه شکایت (شهروند)

۷

واحدهای تخصصی می توانند پس از بررسی شکایت پاسخ آنرا برای شهروند ارسال نمایند.
اقداماتی که شهروند می تواند در کار نتیجه شکایت انجام دهد عبارت است از :
رضایتمندی : شهروند در صورت رضایت از پاسخ می تواند از این اقدام استفاده نماید.
عدم رضایت : شهروند در صورت عدم رضایت از پاسخ می تواند از این اقدام استفاده نماید.

آرشیو کارتابل

برای مشاهده لیست کارهای انجام شده توسط سمت جاری از این امکان استفاده می گردد.

محل دسترسی به فرم آرشیو کارتابل

مدیریت موارد

گردش کار

مدیریت پورتال

کارتابل سازمانی

کارتابل شخصی

آرشیو کارتابل

طراحی فرایندها

گزارشات

دسترسی به آرشیو کارتابل از طریق منو

فرم مشاهده آرشیو کارتابل

آرشیو کارتابیل

کارتابیل سمت	جانشین، مدیر فنی ستاد مدیریت ارتباط *	نام فرآیند	عنوان کار	
شماره رهگیری		وضعیت فرآیند	وضعیت کار	*
اولویت کار	---	نوع فرستنده	زمان ایجاد از	
زمان ایجاد تا		موقت اقدام از	موقت اقدام تا	
زمان تمام از		زمان تمام تا		

همه موارد
جستجو

< > ۲۵ ۱۰

	تایم	نام فرآیند	عنوان کار	شماره رهگیری	فرستنده	نوع اقدام	موقت اقدام	زمان ایجاد	زمان تمام
		گزارشات شهروندی	بررسی گزارش شهروند در ستاد	۶۴۱۹۷۰۰۹۸	کارشناس پژوهشی سازمان ملی زمین و مسکن (معاونت جشن نیاور)	درخواست مدارک تکمیلی از شهروند	۱۳۹۴/۱۶/۱۵ - ۱۷۱۵۰	۱۳۹۴/۱۶/۰۵ - ۱۷۱۵۰	۱۳۹۴/۱۶/۰۵ - ۱۷۱۵۱
		گزارش DMC	بررسی اولیه	۶۴۱۹۵۰۰۹۸	کارشناس استفاده انعام السادات حسینی افشاری	تایید	۱۳۹۴/۱۶/۰۵ - ۱۷۱۰۰	۱۳۹۴/۱۶/۰۵ - ۱۷۱۰۰	۱۳۹۴/۱۶/۰۵ - ۱۷۱۰۳
		گزارش bwd	کارشناس سازمان	۶۴۱۹۶۰۰۹۸	مونا جم	انجام نقش	۱۳۹۴/۱۶/۰۸ - ۱۶۱۵۴	۱۳۹۴/۱۶/۰۵ - ۱۶۱۵۴	۱۳۹۴/۱۶/۰۵ - ۱۷۱۰۵

نکته : در بخش جستجوی فرم می توان با استفاده از فیلدهای تعبیه شده بویژه کارتابل سمت و شماره رهگیری ، کارهای انجام شده مورد نظر را جستجو نمود.

استعلام از طریق آرشیو کاتابل

شماره رهگیری	فرستنده	نوع اقدام	مهلت اقدام	زمان ایجاد	زمان انقضا	نام فرآیند	عنوان کار
۶۶۶۷۵۵۹۸	کارشناس پژوهشی سازمان ملی زمین و مسکن (حجت جشن نیلوفر)	درخواست مدارک تکمیلی از شهروند	۱۳۹۶/۱۲/۱۵	۱۳۹۶/۱۲/۵	۱۳۹۶/۱۲/۵ - ۱۷۱۵۱	گزارشات شهروندی	بررسی گزارش شهروند در ستاد
۶۶۶۵۵۵۹۸	کارشناس استخدام (اعظم السادات حسینی افشار)	تایید	۱۳۹۶/۱۲/۱۵	۱۳۹۶/۱۲/۵	۱۳۹۶/۱۲/۵ - ۱۷۱۵۳	گزارش شهروند	بررسی اولیه

فرم اقدام داخلی

برای انجام اقدامات بر روی کارهای وارده به کارتابل از این امکان استفاده می گردد.

نحوه انجام اقدام بر روی کار

پروسی اولیه کارشناسی

تکمیل کار ▶ بایگانی بولت سایر اطلاعات تصویر فرایند کار تابل

تایید بایگانی نقی مدرک

سوابق تغییرات

شماره پیگیری	۰۱۹۹۴۰۰۹۸	نوع دریافت	سایت شهراه	ماهیت	شکایت از دریافت داده نامرست
شهروند	علی کتلی	زمان ثبت	۱۳۹۴/۱۶/۰۱ - ۱۱:۵۸		
سازمان مرتبط					
موضوع	شکایت عدم دریافت درست داده				
ثبت کننده	شهروند				

محل دسترسی به فرم اقدام

با کلیک بر روی گزینه تکمیل کار لیست اقدامات قابل مشاهده خواهد بود که با انتخاب هر کدام فرم اقدام نمایش داده خواهد شد. لازم به ذکر است در صورتیکه اگر برای کار فقط یک اقدام تعریف شده باشد بجای نمایش گزینه تکمیل کار دکمه ای با عنوان همان اقدام نمایش داده خواهد شد. در تصویر سه اقدام تأیید ، بایگانی و نقص مدرک توسط طراح فرآیند در نظر گرفته شده است.

این امکان برای ثبت اقدامات بر روی کارها در سامانه فراهم گردیده است تا کاربران بتوانند از طریق آنها جریان توالی فرآیندها را طی نمایند.

- برگه اقدام: فیلدهای موجود در این برگه به ازای اقدامات گوناگون توسط راهبر سامانه قابل پیکربندی می باشد (می تواند دارای فیلدهای متفاوتی باشد). همچنین مهمترین فیلد توضیحات می باشد.
- برگه پیوست: برای افزودن یک/چندین فایل پیوست به «اقدام» از این برگه استفاده می گردد.

پاسخ اداره کل تخصصی به شهروند

- پس از بررسی شکوائیه توسط واحدهای اجرایی پیش نویس پاسخ ارسالی توسط کاربر واحد تخصصی بررسی و در صورت تائید به عنوان پاسخ نهایی برای شهروند ارسال می گردد.
- کاربر واحد تخصصی باید به فرستنده نامه و عنوان کار دقت نماید.
- در خصوص شکوائیه ها نظر نهایی نظر واحد تخصصی می باشد.
- واحد تخصصی می تواند در صورت قانع کننده نبودن پاسخ ارسالی از طرف واحد استانی آن را مجدداً برای بررسی ارسال نماید.

پیشنهاد:

-اگر شهروند بخواهد در زمینه های مرتبط با وزارت متبوع پیشنهادی ارائه نماید ،پس از انتخاب گزینه پیشنهاد می تواند موضوع خود را انتخاب که بر همین اساس سیستماتیک به کارتابل معاونت مربوطه ارسال خواهد شد.

-معاونت مربوطه پیشنهاد را برای بررسی به واحد تخصصی مرتبط ارسال خواهد کرد.

نکته:در هفته های آتی شهروندان امکان ارسال پیشنهاد برای وزارت متبوع را خواهند داشت.

تقدیر و تشکر:

شهروندان می توانند پس از ورود به سامانه و انتخاب گزینه تقدیر و تشکر از همکاران ستادی ، استانی و شهرستانی و یا واحدهای وزارت متبوع تقدیر و تشکر نمایند، که در این صورت با توجه به شرح وظایف واحد روابط عمومی به آن مرکز ارسال خواهد شد.

نکته:در هفته های آتی شهروندان امکان ارسال تقدیر و تشکر از کارکنان و یا واحدهای وزارت متبوع را خواهند داشت.