

راهنمای سامانه میز خدمات الکترونیک

ویژه کاربران عمومی

 شرکت توزیع نیروی برق

 شرکت رایا نیروی پایش کهن پارسیان

فهرست مطالب

۲.....	مقدمه
۲.....	سامانه
۲.....	معرفی سامانه
۳.....	ورود به سامانه
۴.....	محیط اجرایی سامانه
۴.....	فهرست خدمت های الکترونیک
۷.....	فرم خدمت های الکترونیک
۱۱.....	خروج از سامانه
۱۱.....	پایان

مقدمه

با توجه به راه اندازی سامانه میز خدمات الکترونیک شرکت های توزیع نیروی برق توسط شرکت رایا نیروی پایش کهن پارسیان، این راهنما به منظور آموزش کاربران عمومی تهیه گردیده است.

در صورتی که بروزرسانی در بخش های مختلف سامانه در زمانبندی های تعریف شده صورت پذیرد بدیهی است آموزش بخش های فعال شده جدید سامانه نیز در ویرایش های دیگر این سند راهنما آماده و منتشر می گردد.

سامانه

معرفی سامانه

در این سامانه، خدمات الکترونیکی غیر حضوری قابل ارایه شرکت های توزیع نیروی برق در یک فهرست و در بستر وب آورده شده تا کاربران عمومی سامانه شامل کاربران مردمی، کاربران مشترکین شرکت های توزیع نیروی برق، کاربران پیمانکار حوزه شرکت های توزیع نیروی برق، کاربران دفاتر پیشخوان دولت بتوانند از این خدمات بهره مند شوند.

ورود به سامانه

وبگاه شرکت توزیع نیروی برق شهرستان محل سکونت خود را از طریق نرم افزار مرورگر وب خود باز نموده و در فهرست منوی قسمت بالای وبگاه روی منوی "میز خدمات الکترونیک" کلیک نمایید.



بعد از کلیک، سامانه میز خدمات الکترونیک به صورت یک فهرست خدمات های الکترونیک در قالب یک صفحه جدید همانند تصویر ذیل نمایش داده می شود.



محیط اجرایی سامانه

فهرست خدمت های الکترونیک

بعد از وارد شدن به سامانه میز خدمات الکترونیک همانطور که در بخش قبلی راهنما به آن اشاره شد، فهرست خدمت های الکترونیک را مشاهده می کنیم، این فهرست متشکل از منو های گروه های خدمت الکترونیک بوده که هر کدام شامل یک یا چند منوی خدمت الکترونیک به صورت زیر مجموعه می باشند.

منوی های گروه های خدمت الکترونیک

در تصویر ذیل به مشخص کردن قسمت های مختلف یک منوی گروه خدمت الکترونیک می پردازیم.



۱. کلید بازشونده خدمت های زیر مجموعه گروه خدمت الکترونیک
۲. نماد گروه خدمت الکترونیک
۳. شناسه گروه خدمت الکترونیک
 - شناسه یک کد یکتا بوده که از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به گروه خدمت الکترونیک و یا خدمت الکترونیک اختصاص می یابد.
۴. عنوان گروه خدمت الکترونیک
۵. خدمت های زیر مجموعه گروه خدمت الکترونیک

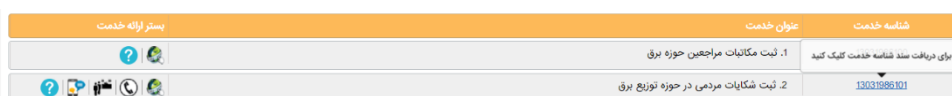
منوی های خدمت الکترونیک

وقتی از کلید باز شونده خدمت های یک گروه خدمت الکترونیک استفاده می کنیم، یک یا چند خدمت الکترونیکی به صورت زیر مجموعه نمایش داده می شود و در تصویر ذیل به مشخص کردن قسمت های مختلف یک منوی خدمت الکترونیک می پردازیم. همچنین با نکه داشتن نشانه گر موس بر روی هر کدام از قسمت ها، توضیحاتی در خصوص همان قسمت برای کاربر نمایش داده می شود.



۱. شناسه خدمت الکترونیک

- شناسه یک کد یکتا بوده که از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به گروه خدمت الکترونیک و یا خدمت الکترونیک اختصاص می یابد.
- با کلیک در این قسمت می توان شناسنامه خدمت را دریافت کرد.



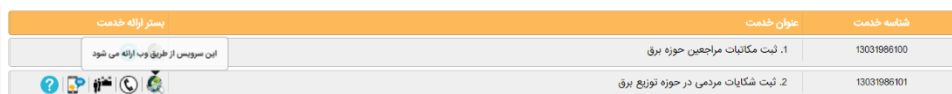
۲. عنوان خدمت الکترونیک

- با کلیک در این قسمت در صورتی که خدمت جاری در بستر وب قابل ارایه باشد موجب می شود صفحه وب فرم خدمت الکترونیک باز شود.



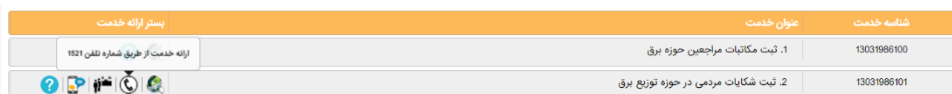
۳. بستر ارایه خدمت الکترونیک

- بستر ارایه خدمت به معنی آن است که خدمت جاری در حال حاضر در کدام از بسترها، فعال و قابل ارایه می باشد. یک خدمت می تواند در یک یا چند بستر قابل ارایه باشد، در بند های ۴ الی ۷ به انواع بستر ارایه خدمت اشاره می شود.



۴. بستر وب ارایه خدمت

- این سرویس (خدمت) از طریق وب ارایه می شود.
- با کلیک در این قسمت می توان صفحه وب فرم خدمت الکترونیک را باز نمود.



۵. بستر شماره تلفن ارایه خدمت

- ارایه خدمت از طریق شماره تلفن.

شماره خدمت	عنوان خدمت	بستر ارائه خدمت
13031986100	1. ثبت مشکلات مراجعین حوزه برق	ارائه خدمت از طریق دفاتر پیشخوان ارائه میشود برای دریافت بستر دفتر کلیک کنید
13031986101	2. ثبت شکایات مردمی در حوزه توزیع برق	

۶. بستر دفاتر پیشخوان ارایه خدمت

- ارایه خدمت از طریق دفاتر پیشخوان ارایه می شود.
- با کلیک در این قسمت می توان لیست دفاتر پیشخوان فعال را دریافت کرد.

شماره خدمت	عنوان خدمت	بستر ارائه خدمت
13031986100	1. ثبت مشکلات مراجعین حوزه برق	ارائه خدمت از طریق اپلیکیشن موبایل ارائه میشود برای دریافت اپلیکیشن کلیک کنید
13031986101	2. ثبت شکایات مردمی در حوزه توزیع برق	

۷. بستر نرم افزار همراه ارایه خدمت

- ارایه خدمت از طریق اپلیکیشن موبایل (نرم افزار همراه) ارایه می شود.
- با کلیک در این قسمت می توان اپلیکیشن موبایل (نرم افزار همراه) را دریافت نمود.

شماره خدمت	عنوان خدمت	بستر ارائه خدمت
13031986100	1. ثبت مشکلات مراجعین حوزه برق	اطلاع رسانی
13031986101	2. ثبت شکایات مردمی در حوزه توزیع برق	

۸. اطلاع رسانی خدمت

- با کلیک در این قسمت می توان اطلاعات تکمیلی نظیر مدت زمان پاسخگویی به خدمت، مدارک مورد نیاز خدمت، هزینه قابل پرداخت و ... را به صورت سریع مشاهده کرد.

The screenshot shows a mobile application interface with a list of services. A pop-up window is displayed over the list, providing details for the service 'ثبت شکایات مردمی در حوزه توزیع برق'. The pop-up contains the following text:

- مدت زمان پاسخگویی به خدمت 1 ساعت کاری
- مدارک مورد نیاز: ...
- هزینه قابل پرداخت: ...
- توجه: ...

The background list includes services such as 'رسیدگی به...', 'ارائه خدمات', 'ایمن سازی', 'ارائه خدمات', 'ارائه خدمات', 'ارائه گزارشات', 'ارائه اطلاعات پروژه های شرکت های توزیع نیروی برق', 'ارائه تسهیلات حمایتی شرکت های توزیع نیروی برق به تحقیقات، مقالات و کتابهای مرتبط', 'برگزاری آموزشهای مرتبط با توزیع و انتقال برق', 'درخواست خدمات بیمانگی حوزه برق', and 'رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات مراجعین حوزه توزیع نیروی برق'.

فرم خدمت های الکترونیک

در زمانی که یک خدمت الکترونیک در بستر وب قابل ارایه باشد، بعد از کلیک بر روی عنوان خدمت و یا نماد (آیکن) بستر وب ارایه خدمت، صفحه وب فرم خدمت الکترونیک نمایش داده می شود، در صورتیکه ارایه خدمت منوط به احراز هویت شود، قبل از نمایش صفحه فرم خدمت الکترونیک انتخاب شده، صفحه فرم اولیه اعتبار سنجی کاربر مانند تصویر ذیل نمایش داده می شود. که کاربر بایستی اطلاعات مناسب آن را وارد نماید.

توضیح قسمت های مختلف فرم اولیه اعتبار سنجی به صورت ذیل می باشد.

۱. شماره همراه
 - کاربر بایستی شماره همراه خود را وارد نماید، وارد کردن اطلاعات این قسمت الزامی است.
۲. کد ملی
 - کاربر بایستی کد ملی خود را وارد نماید، وارد کردن اطلاعات این قسمت الزامی است.
۳. عبارت امنیتی
 - کاربر بایستی عبارت امنیتی نمایش داده شده در قسمت چپ که به صورت عددی است را وارد نماید، وارد کردن اطلاعات این قسمت الزامی است.
۴. کلید ارسال پیام
 - بعد از وارد کردن موارد مربوط به بند های ۱ الی ۳، با کلیک بر روی این کلید، یک کد تایید به شماره همراه وارد شده کاربر ارسال می گردد و پیغام "کد با موفقیت ارسال شد" در بالای فرم نمایش داده می شود، همچنین با نمایش فرم ثانویه اعتبار سنجی مانند تصویر ذیل، کاربر باید کد تایید دریافتی در تلفن همراه خود را در قسمت تعیین شده وارد شود.

توضیح قسمت های مختلف فرم ثانویه اعتبار سنجی به صورت ذیل می باشد.

۱. شماره تلفن
 - شماره همراه وارد شده کاربر در فرم اولیه اعتبار سنجی در این قسمت نمایش داده می شود.
۲. کلید ویرایش شماره
 - اگر کاربر در فرم اولیه اعتبارسنجی شماره همراه خود را اشتباه وارد نموده است با استفاده از این کلید به فرم اولیه بازگشته و نسبت به اصلاح شماره همراه اقدام می کند.
۳. کد دریافتی
 - کد تایید دریافتی در همراه کاربر در این قسمت وارد می شود، وارد کردن اطلاعات این قسمت الزامی است.
۴. کلید بررسی کد
 - با کلیک بر روی این کلید، اعتبار سنجی کد تایید دریافتی کاربر بررسی شده و در صورتی که کاربر کد تایید را به صورت صحیح وارد کرده باشد مرحله اعتبار سنجی کاربر تکمیل می شود و صفحه فرم خدمت الکترونیک مورد نمایش داده می شود.

فرم خدمت های الکترونیک سامانه شامل نوع کلی می باشند:

۱. فرم خدمت برای ثبت درخواست کاربر: در این نوع فرم ۲ سربرگ وجود دارد.
 - سربرگ ثبت: کاربر اطلاعات مورد نیاز درخواست خود را وارد نموده و آن را ثبت می کند.
 - سربرگ پیگیری: در این سربرگ ۳ بخش وجود دارد.
 - بخش رهگیری: کاربر بعد از ثبت درخواست می تواند شماره رهگیری خود را در این قسمت مشاهده، چاپ و در مراجعات بعدی به خدمت توسط آن از وضعیت ثبت درخواست خود مطلع شود.
 - بخش نظرسنجی: در این قسمت کاربر می تواند با انتخاب پرسش ها و پاسخ های تعریف شده، نظر خود را در خصوص خدمت جاری ثبت نماید.
 - بخش مشارکت: در این قسمت کاربر می تواند با وارد کردن متن و همچنین مستندات خود در صورت نیاز در رابطه به خدمت جاری مشارکت نماید.
۲. فرم خدمت برای مشاهده اطلاعات درخواستی کاربر: در این نوع فرم ۲ سربرگ وجود دارد.
 - سربرگ مشاهده: کاربر اطلاعات مورد نیاز درخواست خود را وارد نموده و اطلاعات درخواستی خود را مشاهده می کند.
 - سربرگ پیگیری: در این سربرگ ۲ بخش وجود دارد.
 - بخش نظرسنجی: در این قسمت کاربر می تواند با انتخاب پرسش ها و پاسخ های تعریف شده، نظر خود را در خصوص خدمت جاری ثبت نماید.
 - بخش مشارکت: در این قسمت کاربر می تواند با وارد کردن متن و همچنین مستندات خود در صورت نیاز در رابطه به خدمت جاری مشارکت نماید.

در تصویر ذیل به توضیح در خصوص "سربرگ ثبت" یک فرم از نوع "ثبت درخواست کاربر" می پردازیم.

The screenshot shows a web form titled "ثبت شکایات مردمی در حوزه توزیع برق" (Registration of Public Complaints in the Electricity Distribution Sector). The form is divided into several sections:

- 1. Title Bar:** A blue header bar containing the title "ثبت شکایات مردمی در حوزه توزیع برق".
- 2. Guide Button:** A blue button labeled "راهنما" (Help) located at the top left.
- 3. Register Button:** A button labeled "ثبت" (Register) with a "پیگیری" (Track) link next to it.
- 4. Name Fields:** Two input fields for "نام خانوادگی" (Family Name) and "نام" (Name), with a red asterisk indicating they are required.
- 5. Complaint Description:** A large text area for "شرح شکایت" (Complaint Description) with a red asterisk, and a "موضوع شکایت" (Complaint Subject) field below it.
- 6. Register Button:** A blue button labeled "ثبت درخواست" (Register Request) at the bottom left.

Additional form fields include: "شماره ملی ثبت کننده درخواست" (Requester's National ID), "شماره ملی درخواست کننده" (Requester's National ID), "شماره تلفن همراه درخواست کننده" (Requester's Mobile Number), "تاریخ ثبت درخواست" (Request Date), and a file upload section with a "Choose File" button.

توجه: پر کردن موارد ستاره دار (*) الزامی است.

۱. عنوان خدمت الکترونیک
۲. کلید راهنما
 - با کلیک کردن این کلید، راهنمای تکمیل کردن فرم برای کاربر نمایش داده می شود.
۳. عنوان تب جاری
۴. یک نمونه از اطلاعاتی که وارد کردن آن توسط کاربر اختیاری می باشد به دلیل اینکه این قسمت ستاره دار نیست.
۵. یک نمونه از اطلاعاتی که وارد کردن آن توسط کاربر اجباری می باشد به دلیل اینکه این قسمت ستاره دار است.
۶. کلید ثبت درخواست

در تصویر ذیل به توضیح در خصوص "سربرگ پیگیری" یک فرم از نوع "ثبت درخواست کاربر" می پردازیم.

۱. عنوان تب جاری
۲. بخش رهگیری
۳. بخش نظرسنجی
۴. بخش مشارکت
۵. قسمت نمایش شماره رهگیری
 - بعد از ثبت درخواست توسط کاربر شماره رهگیری در قسمت نمایش داده می شود.
۶. کلید چاپ رهگیری
 - بعد از نمایش شماره رهگیری در قسمت مربوطه، با کلیک کردن این کلید می توانیم شماره رهگیری را چاپ نماییم.
۷. شماره رهگیری
 - در این قسمت کاربر می تواند با وارد کردن شماره رهگیری نسبت به جستجوی شماره رهگیری برای مشخص شدن وضعیت درخواست اقدام نماید.
۸. کلید جستجوی شماره رهگیری
 - با کلیک بر روی این کلید و همچنین وارد کردن شماره رهگیری (توضیح در بند ۷) کاربر می تواند روند جستجوی وضعیت ثبت درخواست خود را انجام دهد.
۹. قسمت نتیجه رهگیری
 - در این قسمت نتیجه جستجوی شماره رهگیری که مشخص کننده وضعیت ثبت درخواست می باشد نمایش داده می شود.

خروج از سامانه

به جهت خروج از سامانه کافی است صرفاً از طریق کلیک کردن پیوند (لینک) "صفحه اصلی" در بالای صفحه همانند تصویر های ذیل به صفحه اصلی وبگاه شرکت توزیع نیروی برق بازگردید.

خروج در زمانی که در صفحه فهرست گروه های خدمت الکترونیک می باشید:



خروج در زمانی که در صفحه فرم خدمت الکترونیک می باشید:

