

# راهنمای پیشخوان ارباب رجوع

بخش ارباب رجوع

پیشخوان ارباب رجوع  
بخش ارباب رجوع

شرکت «چارگون» سهامی خاص

نام مستند ..... راهنمای پیشخوان ارباب رجوع بخش ارباب رجوع  
تاریخ تنظیم ..... بهمن ماه ۱۳۹۶  
تاریخ آخرین بازنگری ..... تیر ماه ۱۳۹۷  
مخاطب مستند ..... مدیر سیستم  
ویرایش مکتوب ..... ۱،۰  
تهیه کننده ..... واحد راهکار اتوماسیون شرکت چارگون



تذکر قانونی: کلیه حقوق مادی، معنوی و فکری این مکتوب متعلق به شرکت چارگون بوده و صرفاً در اختیار مشتریان طرف قرارداد این شرکت است. محتویات این مستند قابل بهره‌برداری در حوزه مخاطب مشخص شده در شناسنامه آن است. کپی و انتقال کل یا بخشی از آن تنها با کسب مجوز کتبی از این شرکت و با ذکر منبع امکان پذیر خواهد بود. نشر این مستند به افراد خارج از حوزه مخاطب و یا ایجاد امکان دسترسی مخاطبین خارج حوزه تعریف شده به اطلاعات این مستند نقض خلاف حق مؤلف و مفاد قرارداد نرم‌افزار و حق نشر بوده و پیگرد قانونی به همراه خواهد داشت.

پیشخوان ارباب رجوع  
بخش ارباب رجوع

فهرست مطالب



۳	.....فهرست مطالب	•
۴	.....مقدمه	•
۴	.....ورود به پیشخوان	•
۷	.....نحوه ثبت درخواست در پیشخوان ارباب رجوع	•
۱۰	.....نحوه پیگیری درخواست‌های ثبت شده	•

## پیشخوان ارباب رجوع بخش ارباب رجوع

### مقدمه

امروزه چه سازمان‌های بزرگ و چه سازمان‌های کوچک در خصوص اینکه جلب رضایت و تکریم ارباب رجوع برایشان حائز اهمیت بوده و الزامات تجارت و ارائه خدمات به مشتریان می‌دانند. به طوری که از دیر باز سازمان‌ها، ارگان‌ها و حتی شرکت‌های خصوصی بر آن بوده‌اند که با ارتقاء سطح کیفیت و جلب رضایت مشتریان و ارباب رجوع، خود را در سطح عالی قرار داده و حیات حرفه‌ای خود را تضمین کنند. پر واضح است که این مقوله مهم و ارزشمند نیاز به ساز و کار و راهکارهای پیشرفته و اتوماتیک داشته تا بتوان به واسطه ابزارهای نرم‌افزاری اهداف والای تکریم ارباب رجوع را محقق ساخت. اهدافی چون، خدمات غیر حضوری به ارباب رجوع، سهولت در دسترسی و پیگیری، پاسخ گویی مکانیزه و سریع، گوش شنوا برای ارباب رجوع، رسیدگی به شکایات و دهها هدف دیگر شرکت چارگون را بر آن داشت تا با تولید بستر پیشخوان ارباب رجوع نیاز مراجعین و سازمان‌ها را تامین نماید.

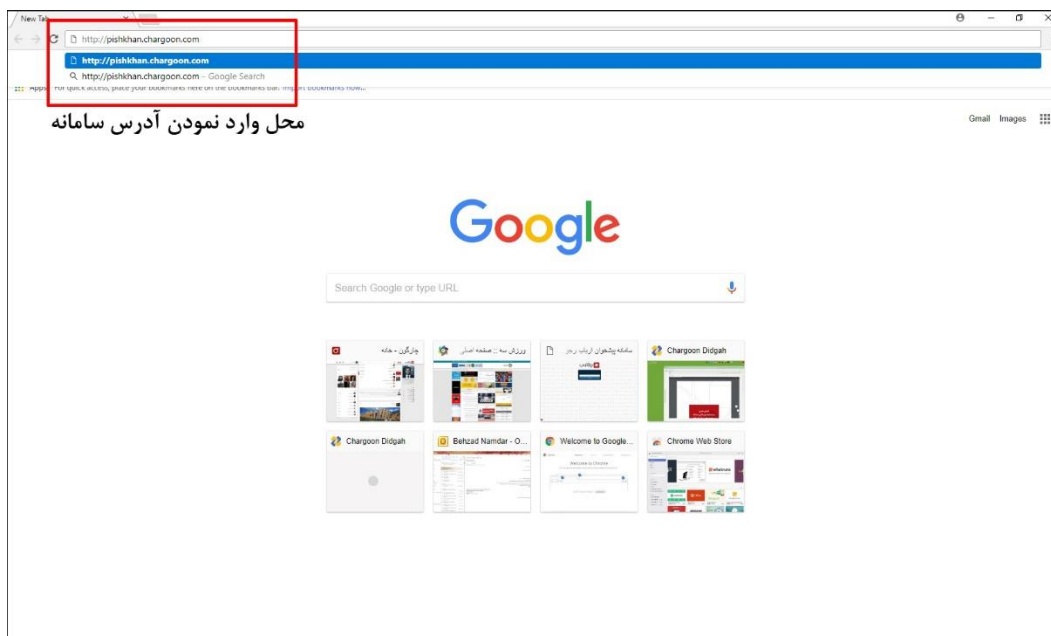
در همین راستا در این مستند، بخش ارباب رجوع جهت نحوه ارسال درخواست خود به سازمان توضیح داده شده است.

### ورود به پیشخوان

برای دسترسی به پیشخوان ارباب رجوع ابتدا یکی از مرورگرهای خود مانند "اینترنت اکسپلورر"، "موزیلا" ، "فایرفاکس" ، "گوگل کروم" و یا سایر مرورگرها را باز نمایید.

هرسازمان دارای یک آدرس اختصاصی می‌باشد که کفایت آدرس را در قسمت آدرس بار مرورگر وارد نمایید تا به صفحه ورود پیشخوان ارباب رجوع دسترسی پیدا نمایید.

## پیشخوان ارباب رجوع بخش ارباب رجوع



همانطور که مشاهده می کنید صفحه اصلی پیشخوان برای شما باز می گردد.



در این صفحه نیاز است در ابتدا شماره تلفن همراه درخواست کننده به همراه کد امنیتی نمایش داده شده وارد و سپس دکمه "ارسال کد" جهت دریافت کد تاییدیه کلیک شود.

## پیشخوان ارباب رجوع بخش ارباب رجوع

بعد از چند ثانیه یک پیامک حاوی کد تایید به شماره تلفن همراه وارد شده ارسال می‌گردد.

یارگون

کاربر گرامی، جهت ورود ابتدا شماره تلفن همراه خود را در کادر مربوطه وارد نمایید و سپس کد تایید دریافتی از طریق پیامک را وارد نمایید.

محل وارد نمودن شماره تلفن همراه

محل وارد نمودن کد امنیتی

ارسال کد

کد تایید ارسال شده را در کادر مشخص شده وارد نموده و سپس بر روی دکمه "تایید کد" کلیک نمایید تا وارد صفحه اصلی پیشخوان شوید.

یارگون

کاربر گرامی، لطفا کد ارسال شده به تلفن همراه را در کادر مربوطه وارد نمایید.

محل وارد کردن کد ارسال شده به تلفن همراه

تایید کد

## پیشخوان ارباب رجوع بخش ارباب رجوع

### نحوه ثبت درخواست در پیشخوان ارباب رجوع

بعد از ورود به سامانه در صورتی که برای اولین بار وارد پیشخوان می شوید در صفحه اصلی دو بخش پیگیری نامه های تایید شده از طریق کد پیگرد و ثبت نامه جدید را مشاهده می نمایید.

The screenshot shows the Chargoon portal interface. At the top, there's a header with the Chargoon logo. Below it, there's a navigation bar. The main content area is titled 'ثبت نامه جدید' (Register New Letter). It contains several input fields for personal information, a dropdown for 'موضوع نامه' (Letter subject), and a 'Choose File' button for attaching documents. Red arrows point to specific sections: one points to the 'قسمت پیگیری درخواست های ثبت شده قبلی' (Previous request tracking section) and another points to the 'قسمت ثبت یک نامه جدید' (Register new letter section).

برای ثبت یک درخواست یا نامه جدید ابتدا در کادر مشخص شده نام و نام خانوادگی درخواست کننده را وارد نمایید..در این قسمت می توان اسم شخص یا اسم شرکت ارسال کننده را وارد نمود..

This is a close-up of the 'ثبت نامه جدید' form. It shows the 'قسمت درج نام فرستنده نامه' (Sender name entry section) with a red arrow pointing to it. The form includes fields for 'نام و نام خانوادگی' (Full name), 'مخاطب/گیرنده نامه' (Addressee/Recipient), 'موضوع نامه' (Subject), and a 'Choose File' button for attachments. There are also 'cancel' and 'ثبت' (Register) buttons at the bottom.

## پیشخوان ارباب رجوع بخش ارباب رجوع

در کادر "مخاطب گیرنده نامه"، می توانید مخاطب نامه خود را انتخاب کنید. برای این منظور مخاطبین سازمان مورد نظر در این قسمت تعریف شده اند و شما کفایت با کلیک بر روی "واحد مورد نظر" آن را انتخاب نمایید.

در کادر "موضوع نامه"، موضوع را به صورت کامل وارد نمایید.

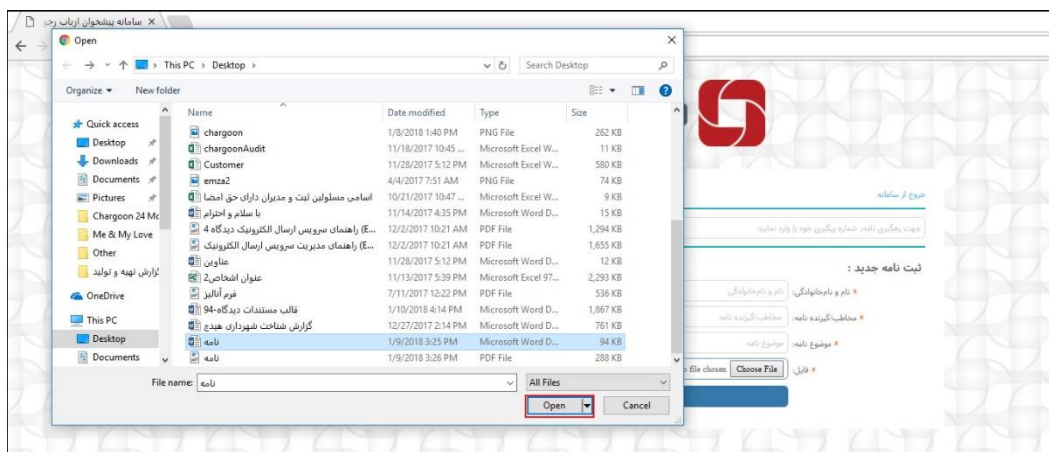
برای قرار دادن فایل متن نامه از باکس "فایل" بر روی دکمه "Choose File" کلیک نمایید.

سپس فایل مورد نظر را از داخل کامپیوتر پیدا نموده و بر روی دکمه "Open" کلیک کنید تا فایل نامه در پیشخوان بارگذاری شود. شما می توانید فایل های با فرمت JPG، PDF، Doc، Docx، Png و Tiff را بارگذاری نمایید.

در نهایت بر روی دکمه "ثبت" کلیک کنید تا درخواست یا نامه برای سازمان با وضعیت "در حال بررسی" ثبت و ارسال شود.



## پیشخوان ارباب رجوع بخش ارباب رجوع



بعد از ثبت نامه، درخواست شما توسط تایید کننده درخواستها در سازمان بررسی شده و در صورت تایید برای واحد انتخاب شده ارسال می گردد و شماره نامه به همراه تاریخ ثبت و شماره پیگیری به شماره تلفن همراهی که برای ورود به پیشخوان وارد شده بود، پیامک می گردد.

در صورتی که درخواست شما مورد تایید قرار نگیرد، دلیل عدم تایید و تاریخ آن نیز از طریق پیامک برای شما ارسال خواهد شد.

لازم به ذکر است که اگر سابقا در پیشخوان درخواستی را ثبت کرده باشید، بعد از ورود مجدد به پیشخوان برای ثبت یک درخواست جدید، صفحه زیر را مشاهده می کنید که باید بر روی دکمه ثبت نامه جدید کلیک نمایید.



## پیشخوان ارباب رجوع بخش ارباب رجوع

### نحوه پیگیری درخواست‌های ثبت شده

جهت پیگیری درخواست‌های ثبت شده مجدداً وارد پیشخوان شوید. در پنجره باز شده سوابق درخواست‌هایی که سابقاً ثبت کرده بودید را می‌توانید مشاهده کرده و وضعیت فعلی آن‌ها را ببینید.



همانطور که مشاهده می‌کنید در خواست‌هایی که رد شده‌اند به رنگ قرمز درآمد و دلیل رد شدن آن نیز بیان شده است.

در خواست‌هایی که هنوز هیچ اقدامی بر روی آن‌ها صورت نگرفته است با رنگ آبی مشخص شده و وضعیت آن‌ها در حال بررسی می‌باشد.

همچنین درخواست‌هایی که تایید شده‌اند به رنگ سبز درآمد و دارای شماره نامه، شماره پیگیری و تاریخ ثبت نامه می‌باشند و با کلیک نمودن بر روی دکمه "گرفتن آخرین وضعیت" می‌توان آخرین وضعیت نامه خود را مشاهده و در صورتی که پاسخی برای آن توسط واحد اقدام کننده تولید شده باشد را دریافت نمود.

## پیشخوان ارباب رجوع بخش ارباب رجوع

**مشاهده سوابق :**

**درخواست برای پرونده 458** ⓘ

موضوع نامه : درخواست برای پرونده 458  
مخاطب/گیرنده نامه : واحد شکایات  
وضعیت : در حال بررسی

**درخواست رسیدگی** ⓧ

موضوع نامه : درخواست رسیدگی  
مخاطب/گیرنده نامه : واحد شکایات  
وضعیت : رد شده  
توضیحات : درخواست شما به دلیل تکمیل نبودن مدارک در تاریخ 1397/04/19 رد شد.

**تست ارسال پیشنویس** ✓

موضوع نامه : تست ارسال پیشنویس  
مخاطب/گیرنده نامه : واحد شکایات  
وضعیت : تایید شده  
توضیحات : درخواست شما با شماره نامه دریافتی چارگون/101 و شماره پیگیری 133607 و تاریخ نامه 1397/04/19 ثبت شده است.

**گرفتن آخرین وضعیت**

همچنین درکادر جستجو با زدن کد پیگیری که توسط پیامک ارسال شده است، می توانید درخواست های مورد نظرتان را جستجو نمایید. لازم به ذکر است که کد پیگیری صرفا برای درخواست هایی که مورد تایید قرار گرفته و ثبت شده اند ارسال می شود.

**یارگون**

خروج از سامانه

جهت رهگیری نامه، شماره پیگیری خود را وارد نمایید.

جستجو



[www.chargoon.com](http://www.chargoon.com)  
[info@chargoon.com](mailto:info@chargoon.com)



آدرس: تهران، خیابان ولیعصر، بالاتراز میدان ونک، خیابان عطار،  
کوچه بوستان، پلاک ۳، ساختمان چارگون

تلفن: ۸۴۲۰۲ (۰۲۱) | فکس: ۸۴۲۰۳۹۹۹ (۰۲۱)