



سند راهنمای کاربر (User Guide)

سامانه میز خدمت الکترونیک

سازمان حج و زیارت

شناسه سند : **Haj.ESD.USG**

نگارش : ۱,۱

تاریخ ارائه : ۱۳۹۷/۱۱/۱۶

تعداد صفحات : ۸

شرح سند : این سند جهت راهنمای کاربران برای بهره وری سیستم تنظیم شده است.

این سند توسط گروه مستندساز شرکت راهبران فن آوری پاسارگاد جهت استفاده در سازمان حج و زیارت تهیه شده است و هرگونه تکثیر از این سند در خارج از محدوده مورد توافق ممنوع می باشد.

سوابق نگارش و مرور

توضیحات	نگارش	تاریخ	اقدام کننده
شیوه استفاده از سامانه بررسی و به تفصیل توصیف شده است.	۱,۱	۱۳۹۷/۱۱/۱۶	مریم سلطانی

فهرست مطالب

- ۱- معرفی کلی سامانه ۴
- ۲- ارسال درخواست ۵
- ۳- پیگیری درخواست ۷

۱- معرفی کلی سامانه

این سامانه به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت مندی آنان پیاده سازی گردید تا امکان پاسخگویی و رسیدگی به درخواست‌های متقاضیان آسان گردد و متقاضیان امکان پیگیری درخواست‌های خود را داشته باشند.

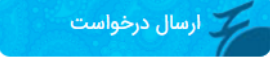
برای این منظور متقاضیان با وارد شدن به سامانه میز خدمت الکترونیک حج و زیارت امکان ارسال و یا پیگیری درخواست خود را دارند. شرح انجام این موارد به تفصیل توضیح داده خواهد شد.

The screenshot shows the website interface for Haj.ESD.USG. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'خانه' (Home), 'ارسال درخواست' (Send Request), and 'پیگیری درخواست' (Track Request). The main content area is divided into three columns:

- تابلو اعلانات (Notice Board):** Contains information about the Hajj and Umrah services, including contact details and instructions for submitting requests.
- درباره سامانه (About the System):** Provides a brief overview of the system's purpose and how it serves pilgrims.
- ورود به سامانه (ویژه همکاران) (Access to the System - Special for Partners):** A section with buttons for 'ارسال درخواست' (Send Request), 'پیگیری درخواست' (Track Request), 'پرتال سازمانی حج و زیارت' (Hajj and Umrah Organizational Portal), and 'پرتال خبری سازمان حج و زیارت' (Hajj and Umrah News Portal).

(نمایی از صفحه خانه میز خدمت سازمان حج و زیارت)

۲- ارسال درخواست

در صفحه **خانه** سامانه میز خدمت حج و زیارت گزینه  را انتخاب نمایید. صفحه ارسال درخواست برای شما نمایش داده می‌شود که شامل اطلاعات زیر می‌باشد:

- ۱- تاریخ تولد: تاریخ تولد را از تقویم انتخاب نمایید.
- ۲- کدملی: کدملی خود را در جعبه متن وارد نمایید.
- ۳- نام و نام خانوادگی و کد ملی: در جعبه متن نام و نام خانوادگی و کد ملی از سرویس ثبت احوال بازخوانی می‌شود و در صورت صحیح وارد کردن اطلاعات بالا برای شما نمایش داده می‌شود.
- ۴- استان: از لیست کشویی استانی که به درخواست شما مربوط می‌گردد را انتخاب نمایید.
- ۵- ایمیل: ایمیل خود را در جعبه متن وارد نمایید.
- ۶- تلفن همراه: تلفن همراه به در جعبه متن وارد نمایید.
- ۷- تلفن ثابت: در جعبه متن تلفن ثابت و در جعبه متن جلوی آن پیش شماره تلفن استان خود را وارد نمایید.
- ۸- موضوع اصلی: از لیست کشویی موضوع اصلی درخواست خود را انتخاب نمایید.
- ۹- موضوع فرعی: در صورت انتخاب موضوع اصلی امکان انتخاب موضوع فرعی را دارید، از لیست کشویی موضوع مربوط به موضوع اصلی را انتخاب نمایید.
- ۱۰- متن درخواست: در جعبه متن، توضیحات مربوط به درخواست خود را وارد نمایید.
- ۱۱- انتخاب فایل: در صورتیکه مدرکی مربوط به درخواست شما مورد نیاز باشد شما با انتخاب گزینه انتخاب فایل امکان بارگذاری مدرک خود را دارید.
- ۱۲- کد امنیتی: با توجه به کد نمایش داده شده، در جعبه متن کد امنیتی را بدرستی وارد نمایید.
- ۱۳- در آخر گزینه  را انتخاب تا درخواست شما به کارشناس مربوطه در استان انتخابی ارسال گردد.
- ۱۴- در صورتیکه درخواست شما با موفقیت ارسال گردد پیغام سبز رنگی به همراه کد پیگیری به شما نمایش داده می‌شود.
- ۱۵- در صورت نیاز با انتخاب گزینه  امکان پیرینت رسید درخواست خود را خواهید داشت.

ارسال درخواست

کد ملی: [کد ملی] تاریخ تولد: ۱۳۶۸/۰۴/۲۶

جنسیت: مونث نام و نام خانوادگی: مریم سلطانی

ایمیل: maryam9@gmail.com استان: تهران

تلفن ثابت: ۰۲۱ تلفن همراه: ۰۹۳۳۱۵۵۲۱۳

موضوع فرعی: رزرو و ثبت نام در کاروان موضوع اصلی: حج تمتع

متن درخواست: در فرم رزرو و ثبت نام در کاروان امکان ثبت نهایی وجود ندارد.

انتخاب فایل	عنوان	ردیف
انتخاب فایل	تصویر مدرک حداکثر ۳۰۰ کیلوبایت پسوند های مجاز: jpg, jpeg, png, pdf, zip, xls, xlsx	۱

کد پیگیری: 9681
کد فوق را در فیلد زیر وارد نمایید

۹۶۸۱

انصراف ثبت درخواست

(نمایی از فرم ارسال درخواست)

ارسال درخواست

درخواست شما با موفقیت ثبت گردید. خواهشمند است جهت پیگیری نتیجه با استفاده از کد ملی و کد پیگیری ذیل اقدام فرمایید:
کد پیگیری: [کد پیگیری]

چاپ رسید

(نمایی از پیغام ارسال موفق درخواست و کد پیگیری)

توجه:

- وارد کردن موارد الزامی ، اجباری می باشد.
- در صورتیکه تاریخ تولد و کد ملی بدرستی وارد نشود، آیتم های نام و نام خانوادگی و جنسیت پر نخواهد شد و شما امکان ارسال درخواست را نخواهید داشت.

۳- پیگیری درخواست

در صفحه **خانه** سامانه میز خدمت حج و زیارت گزینه **پیگیری درخواست** را انتخاب نمایید. صفحه پیگیری درخواست برای شما نمایش داده می‌شود که شامل اطلاعات زیر می‌باشد:

- ۱- کد ملی: کد ملی خود را در جعبه متن وارد نمایید.
- ۲- کد پیگیری: کد پیگیری را در جعبه متن وارد نمایید.
- ۳- کد امنیتی: با توجه به کد نمایش داده شده، در جعبه متن کد امنیتی را بدرستی وارد نمایید.
- ۴- در آخر گزینه **پیگیری درخواست** را انتخاب تا نتیجه درخواست خود را مشاهده نمایید.
- ۵- در صورتیکه به درخواست شما پاسخ داده شده باشد، نتیجه استعلام به همراه پاسخ کارشناسان برای شما نمایش داده می‌شود.

The screenshot shows a web form titled 'پیگیری درخواست' (Track Request). It contains the following elements:

- A text input field for 'کد ملی' (National ID) with the value '۳۸۶۰۰۷۳۵۹۱' and a small edit icon.
- A text input field for 'کد پیگیری' (Tracking Code) with the value '۵۲۵۲۲۵' and a small edit icon.
- A green box containing the number '6182'.
- A text input field for 'کد فوق را در فیلد زیر وارد نمایید' (Enter the code above in the field below) with the value '۶۱۸۲'.
- Two buttons at the bottom left: 'انصراف' (Cancel) in blue and 'پیگیری درخواست' (Track Request) in green.

(نمایی از فرم پیگیری درخواست)

The screenshot displays a user interface for a request tracking system. On the left, the user's name 'مریم سلطانی' (Maryam Sultani) is shown above a status message: 'درخواست مورد نظر مورد پیگیری قرار گرفت.' (The requested request has been followed up). On the right, a teal sidebar titled 'نتیجه استعلام' (Query Result) provides details: 'وضعیت درخواست بررسی شده' (Request status: reviewed), 'تاریخ و ساعت درخواست ق.ظ ۱۳۹۷/۱۱/۱۶ ساعت ۱۰:۴۶' (Request date and time: 1397/11/16 at 10:46 AM), 'تاریخ و ساعت پاسخ ق.ظ ۱۳۹۷/۱۱/۱۶ ساعت ۱۱:۴۰' (Response date and time: 1397/11/16 at 11:40 AM), 'کد ملی' (National ID) with a masked number, and 'کد پیگیری ۹۷۱۱۱۸۹۱۶۱' (Tracking code: 9711189161).

(نمایی از نتیجه استعلام)