آموزش ارجاع و رسیدگی به درخواست

کارتابل هوشمند سامانه فواد ۱۲۸

راهنمای کاربردی راهبر ارشد

مشاهده درخواست، شروع اقدام، ارجاع و تعیین وضعیت نهایی

سامانه فوریت‌های اداری

در این آموزش

مشاهده و شروع رسیدگی
ارجاع و ثبت توضیح
تعیین وضعیت و تأیید نهایی

نمای کلی فرایند

از فهرست درخواست‌ها تا تأیید نهایی تغییر وضعیت



پس از «شروع اقدام»، گزینه‌های ارجاع و تعیین وضعیت فعال می‌شوند.

مشاهده فهرست درخواست‌ها

نقطه شروع رسیدگی در «کارتابل هوشمند من»

درخواست‌های ارجاع‌شده

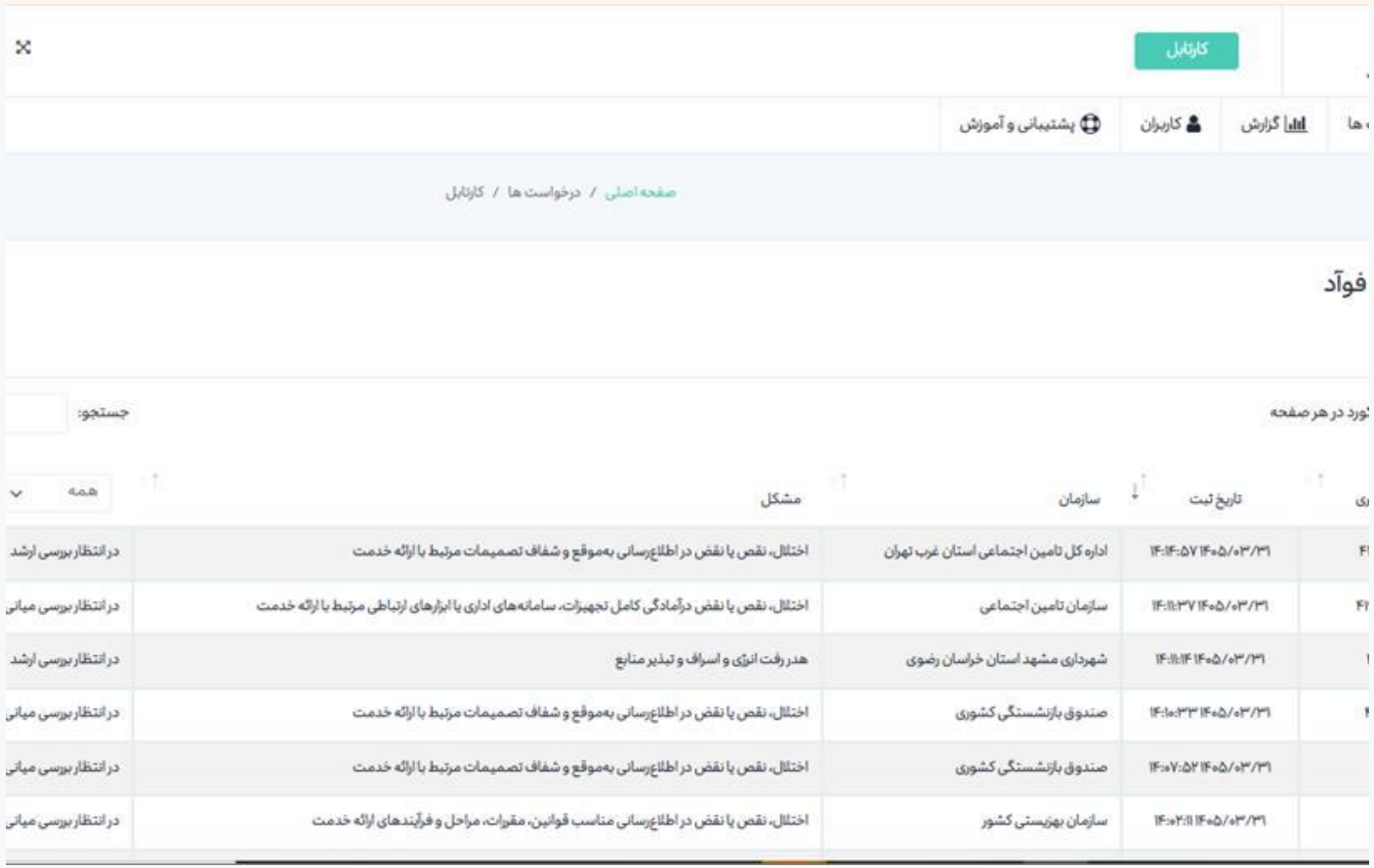
در این صفحه، درخواست‌های ارجاع‌شده به خود را مشاهده کنید.

بررسی فهرست

سازمان، عنوان مشکل و تاریخ ثبت را برای تشخیص اولویت بررسی کنید.

انتخاب درخواست

ردیف مورد نظر را انتخاب کنید تا وارد جزئیات درخواست شوید.



مشاهده اطلاعات درخواست

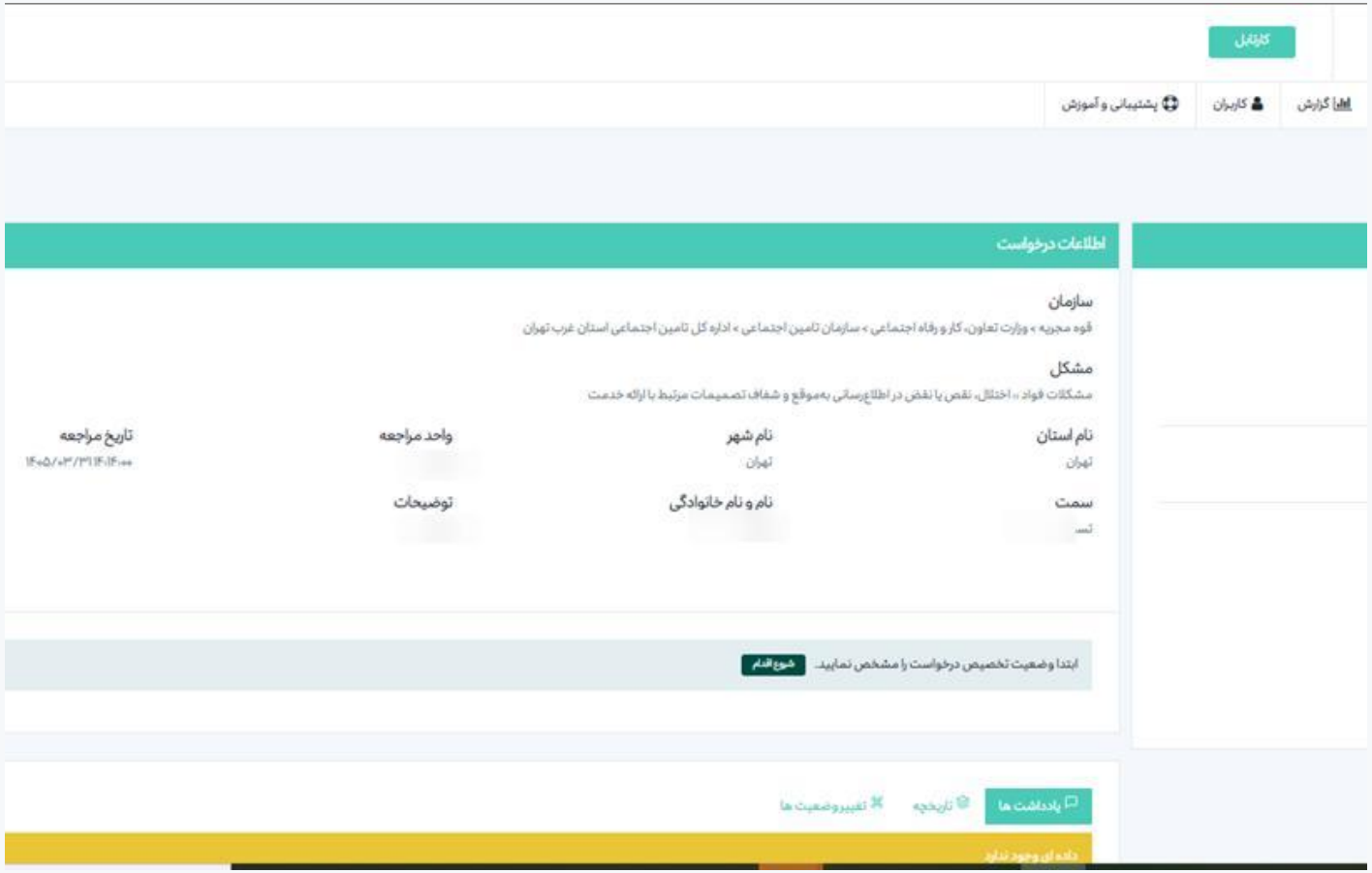
پیش از هر اقدام، اطلاعات اصلی درخواست را بررسی کنید.

اطلاعات اصلی

سازمان، عنوان مشکل، نام استان و شهر را کنترل کنید.

اطلاعات مراجعه

واحد مراجعه، سمت و توضیحات درخواست را بخوانید.



دکمه «شروع اقدام» برای ورود به مرحله رسیدگی است.

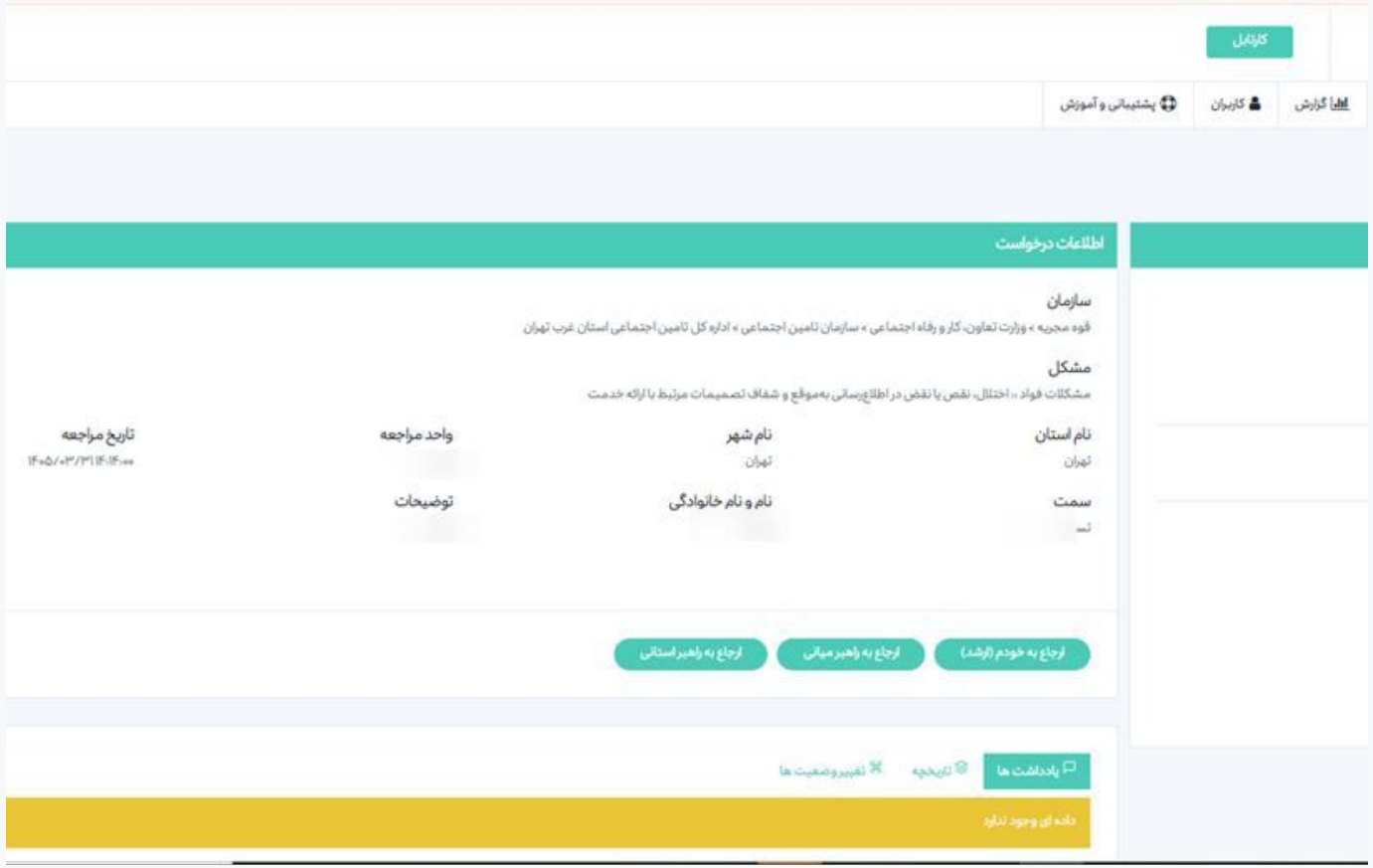
شروع اقدام و انتخاب مسیر رسیدگی

فعال شدن گزینه‌ها

پس از «شروع اقدام»، تصمیم درباره ادامه مسیر در اختیار راهبر قرار می‌گیرد.

مسئول رسیدگی بعدی

از بین «ارجاع به خودم»، «ارجاع به راهبر میانی» یا «ارجاع به راهبر استانی» انتخاب کنید.



هر تصمیم باید با توضیح قابل پیگیری همراه باشد.

ارجاع به خودم

وقتی راهبر ارشد مسئول ادامه بررسی است

۱ ثبت توضیح

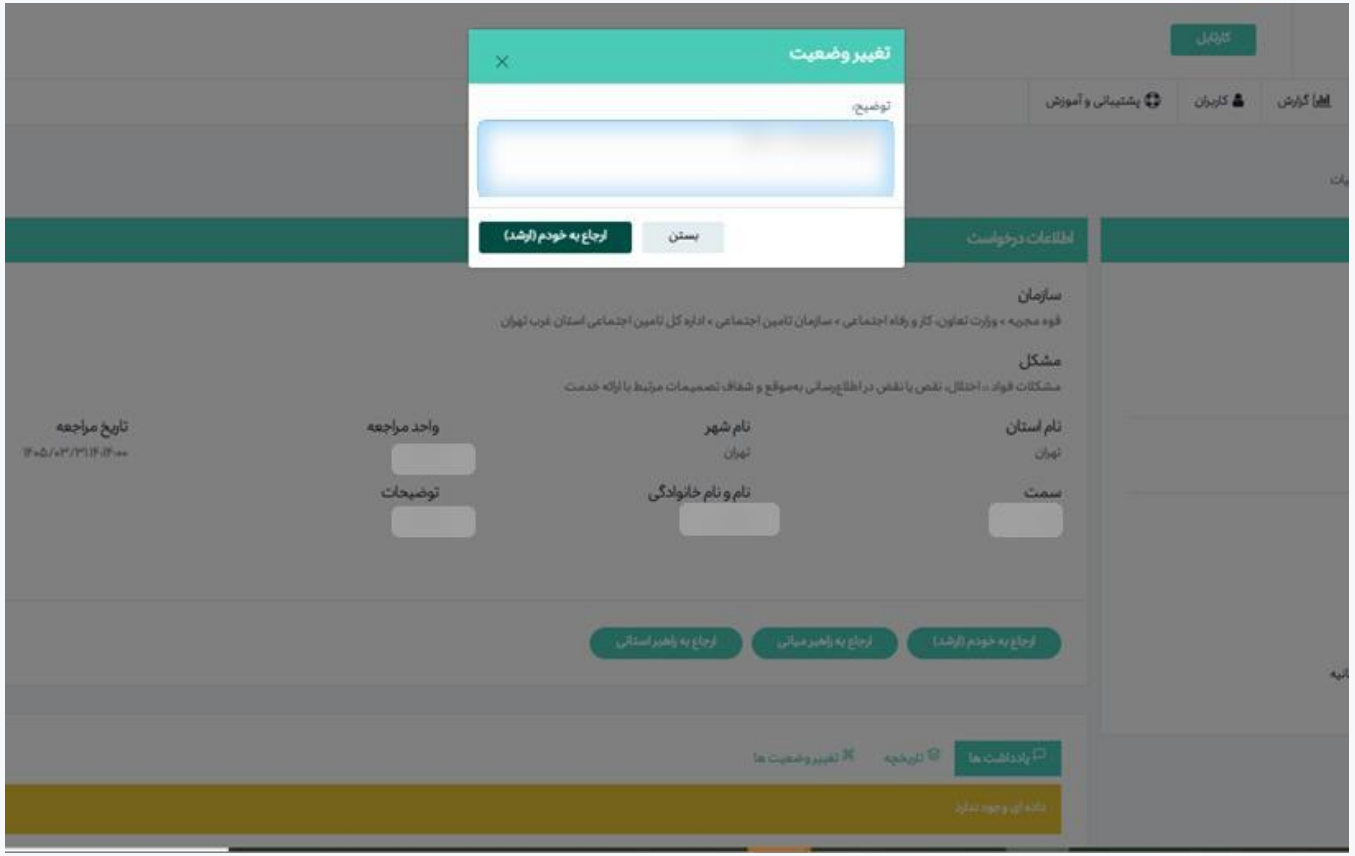
علت پذیرش مسئولیت و مسیر پیگیری بعدی را در «تغییر وضعیت» بنویسید.

۲ ثبت ارجاع

سپس گزینه «ارجاع به خودم» را انتخاب کنید.

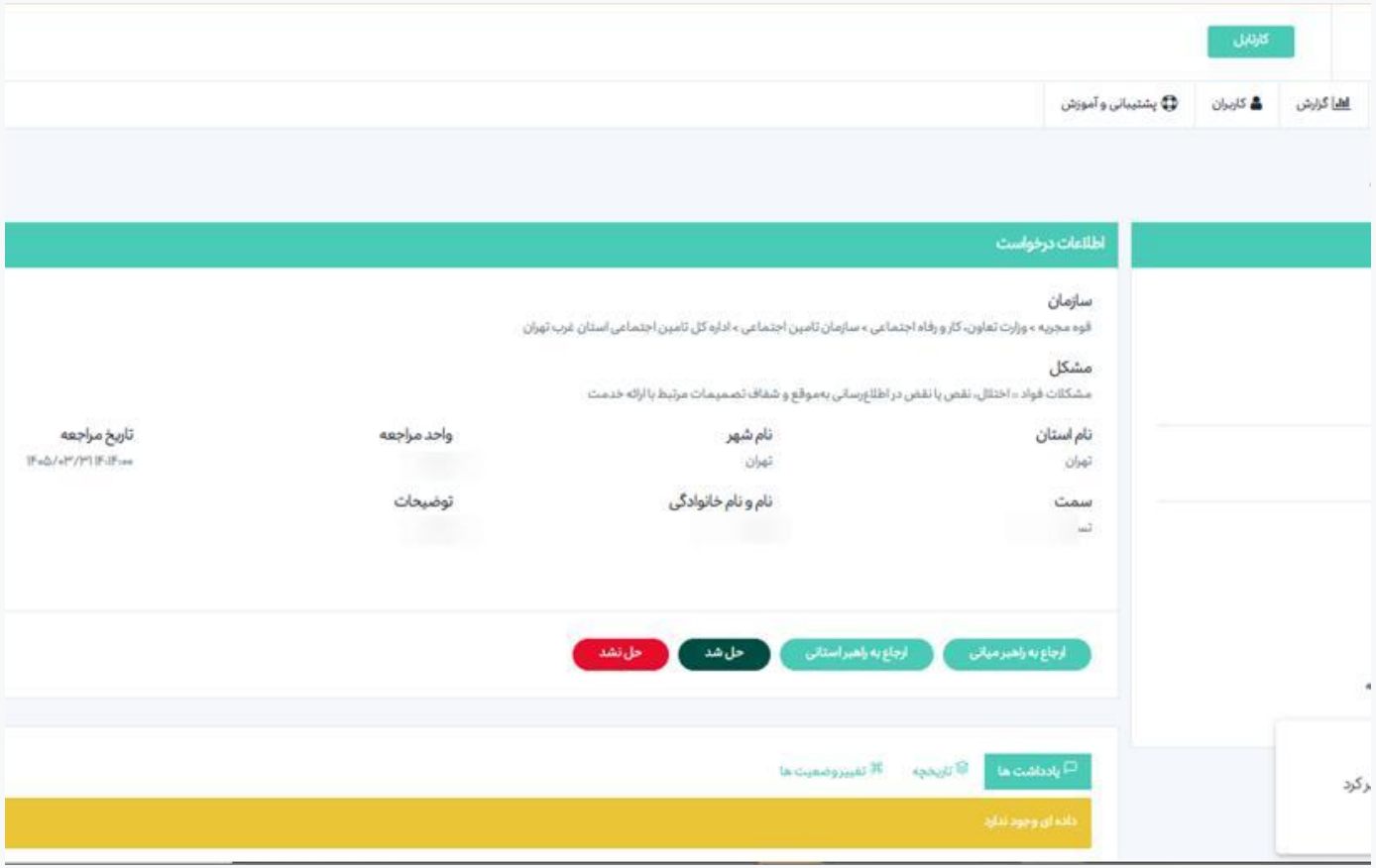
۳ کیفیت متن

از متن‌های تستی یا نامرتبط استفاده نکنید.



نمونه توضیح: «درخواست برای بررسی تکمیلی دریافت شد.»

ادامه پیگیری پس از ارجاع



ارجاع به راهبر دیگر

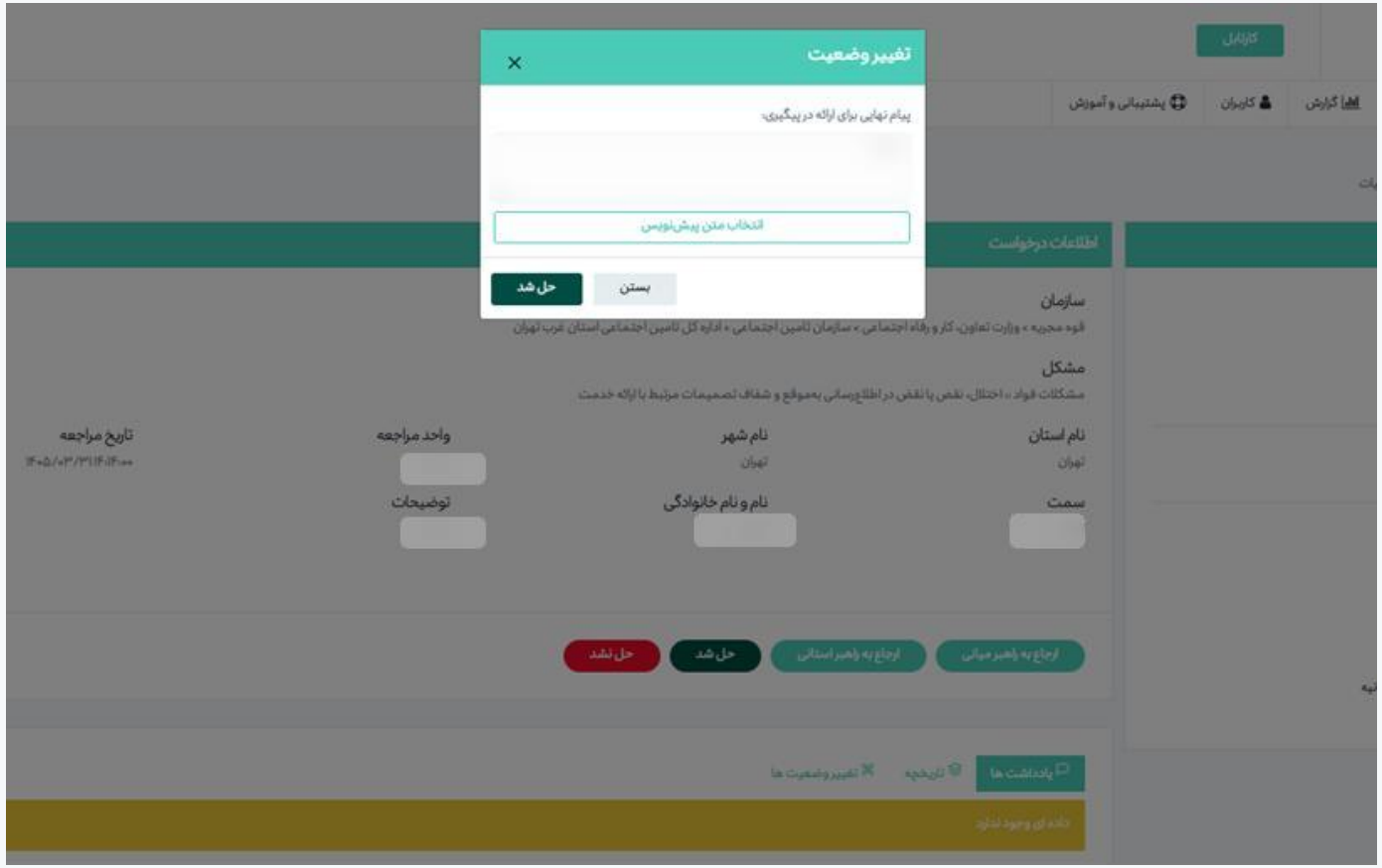
در صورت نیاز، درخواست را برای ادامه رسیدگی به راهبر میانی یا استانی ارجاع دهید.

پس از انجام پیگیری

راهبر پس از بررسی، نتیجه را با انتخاب «حل شد» یا «حل نشد» مشخص می‌کند.

ثبت نتیجه بررسی

انتخاب وضعیت «حل شد» یا «حل نشد»



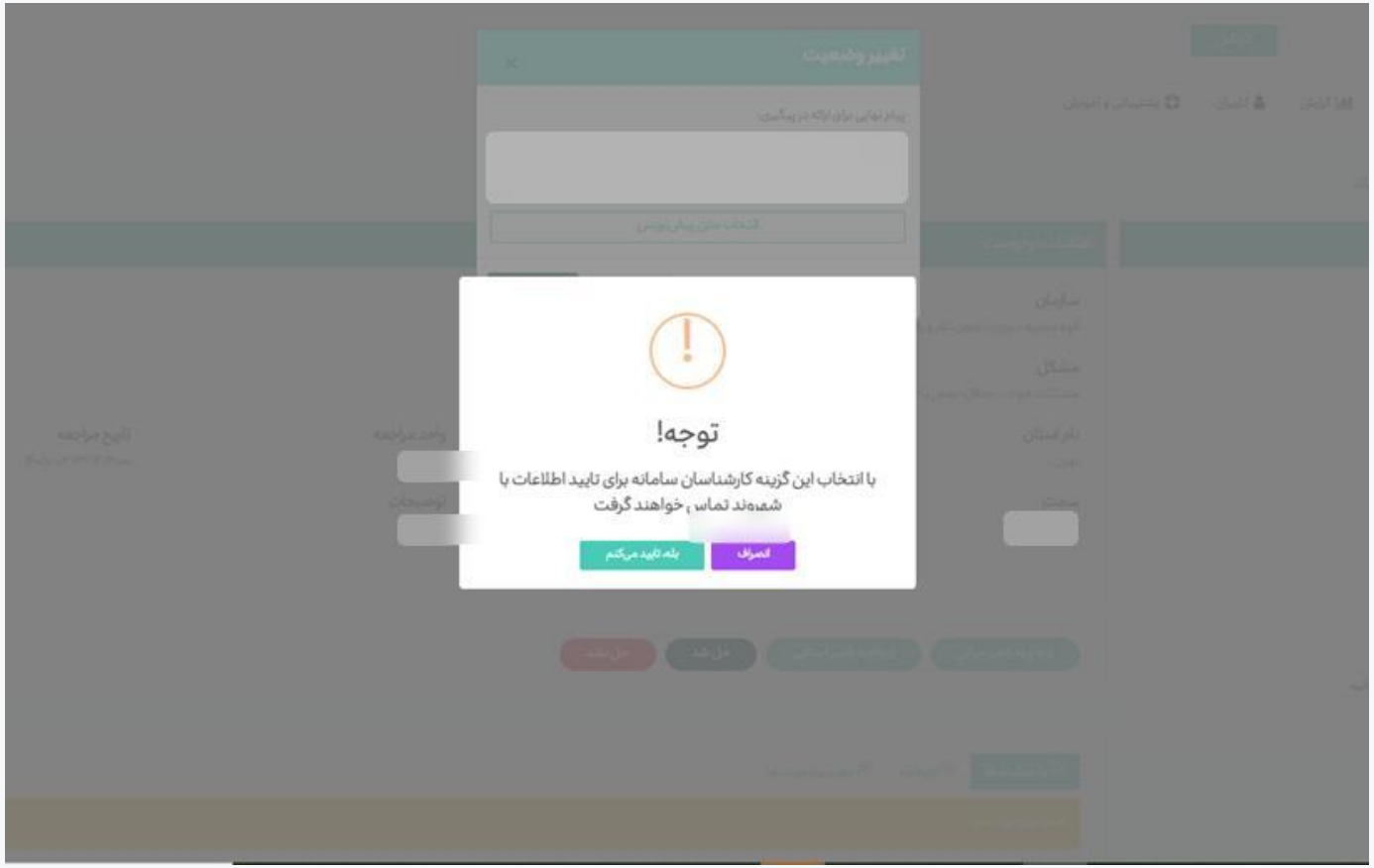
حل شد

در متن پیام نهایی، نتیجه اقدام انجام‌شده را روشن بنویسید.

حل نشد

دلیل عدم حل درخواست را به‌صورت روشن و قابل پیگیری ثبت کنید.

تأیید نهایی تغییر وضعیت



کنترل پیش از تأیید

وضعیت انتخاب‌شده و متن پیام را دوباره بررسی کنید.

اطلاعات شخصی

اطلاعات شخصی غیرضروری را در متن پیام ننویسید.

ثبت و پیگیری

با تأیید، وضعیت ثبت می‌شود و در تاریخچه درخواست قابل پیگیری خواهد بود.

پس از ثبت، پیگیری از مسیر هوشمند انجام می‌شود.

قواعد نگارشی و کنترل کیفیت

برای جلوگیری از ابهام در رسیدگی

شفاف بنویسید	علت ارجاع، نتیجه بررسی یا اقدام بعدی را مشخص کنید.
توضیح قابل پیگیری	عبارت‌هایی مثل «پیگیری شد» یا «انجام شد» به‌تنهایی کافی نیستند.
اطلاعات حساس	در صورت نیاز، اطلاعات شخصی را فقط در بخش‌های مجاز سامانه ثبت کنید.
کنترل قبل از تأیید	وضعیت، مقصد ارجاع و متن پیام را پیش از ثبت نهایی بررسی کنید.

در پایان، درخواست باید وضعیت و توضیح قابل پیگیری داشته باشد.