همچنین درکادر جستجو با زدن کد پیگیری که توسط پیامک ارسال شده است، می‌توانید درخواست‌های مورد نظرتان را جستجو نمایید.لازم به ذکر است که کد پیگیری صرفا برای درخواست‌هایی که مورد تایید قرار گرفته و ثبت شده اند ارسال می‌شود.

مقدمه

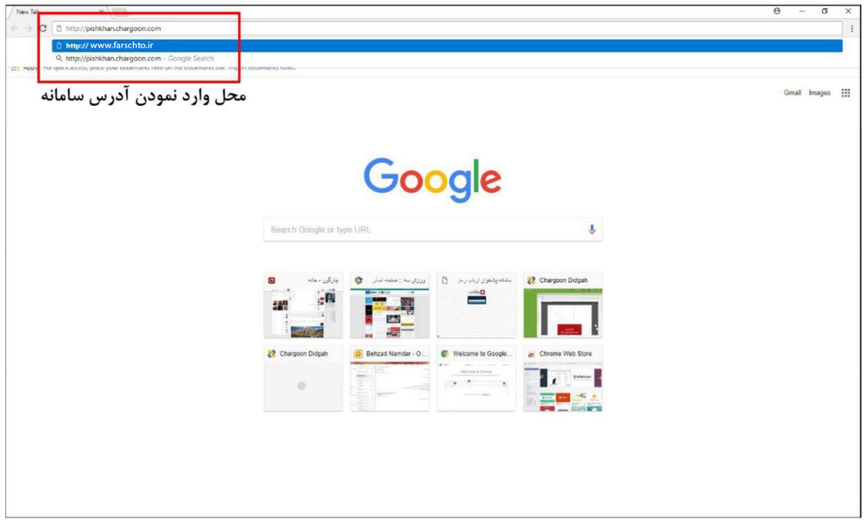
امروزه چه سازمان‌های بزرگ و چه سازمان‌های کوچک در خصوص اینکه جلب رضایت و تکریم ارباب رجوع برایشان حائز اهمیت بوده و الزامات تجارت و ارائه خدمات به مشتریان می‌دانند. به طوری که از دیر باز سازمان‌ها، ارگان‌ها و حتی شرکت‌های خصوصی بر آن بوده‌اند که با ارتقاء سطح کیفیت و جلب رضایت مشتریان و ارباب رجوع، خود 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 ارباب‌رجوع 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 ارباب‌رجوع 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 کافیست آدرس را در قسمت آدرس بار مرورگر وارد نمایید تا به صفحه ورود پیشخوان ارباب‌رجوع دسترسی پیدا نمایید.



محل وارد نمودن آدرس سامانه

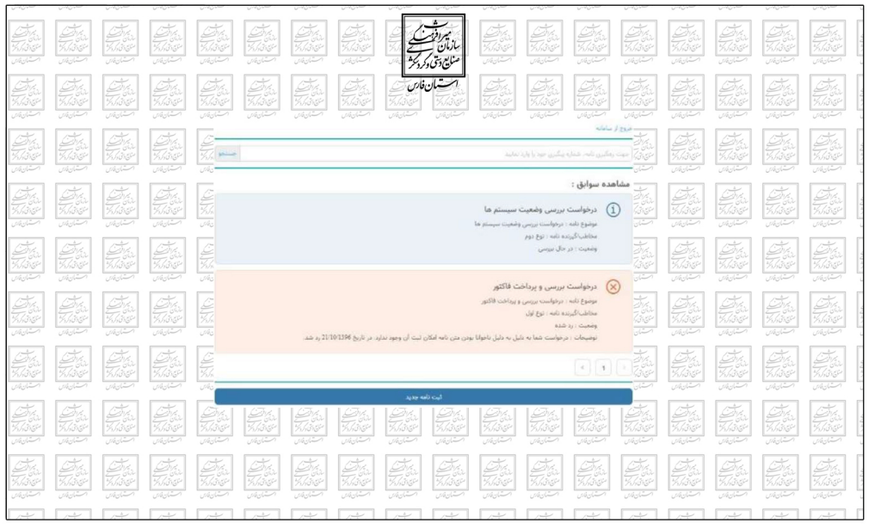
آدرس سامانه : www.farschto.ir بخش «**سامانه پیشخوان مکاتبات ارباب رجوع**»

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.

نحوه پیگیری درخواست‌های ثبت شده

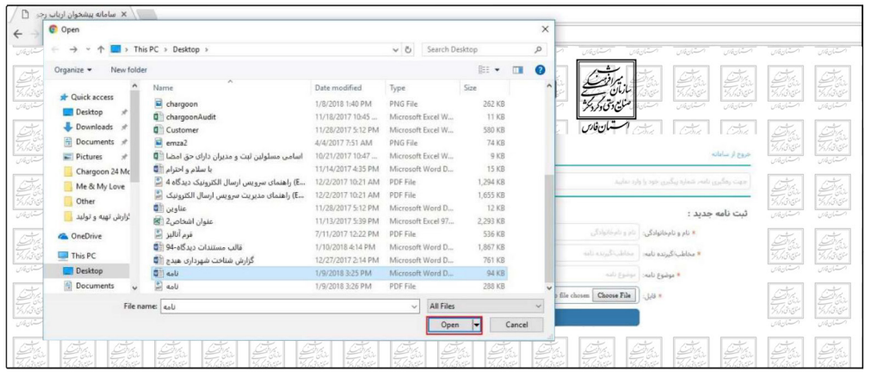
جهت پیگیری درخواست‌های ثبت شده مجددا وارد پیشخوان شوید. در پنجره باز شده سوابق درخواست‌هایی که سابقا ثبت کرده بودید را می‌توانید مشاهده کرده و وضعیت فعلی آن‌ها را ببینید.



همانطور که مشاهده می‌کنید در خواست‌هایی که رد شده‌اند به رنگ قرمز درآمده 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.

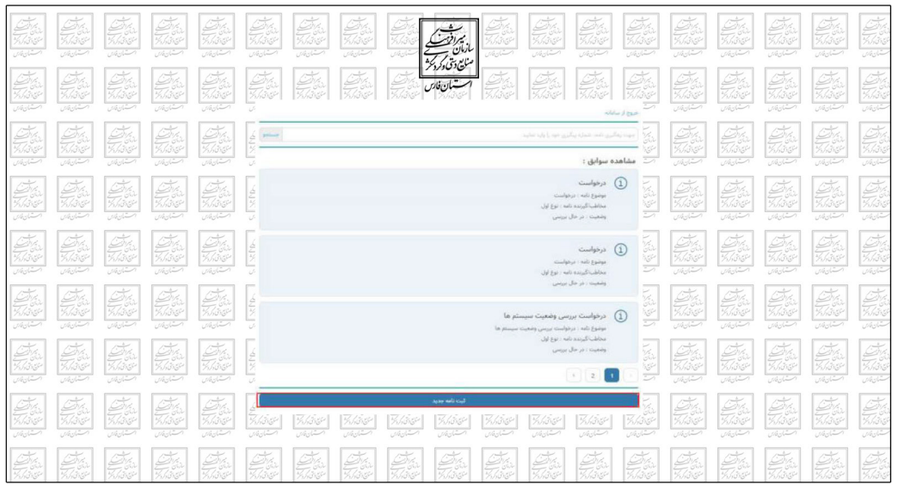
همچنین درخواست‌هایی که تایید شده‌اند به رنگ سبز درآمده و دارای شماره نامه،شماره پیگیری و تاریخ ثبت نامه می‌باشند و با کلیک نمودن بر روی دکمه "گرفتن آخرین وضعیت" می‌توان آخرین وضعیت نامه خود را مشاهده و در صورتی که پاسخی برای آن توسط واحد اقدام کننده تولید شده باشد را دریافت نمود.



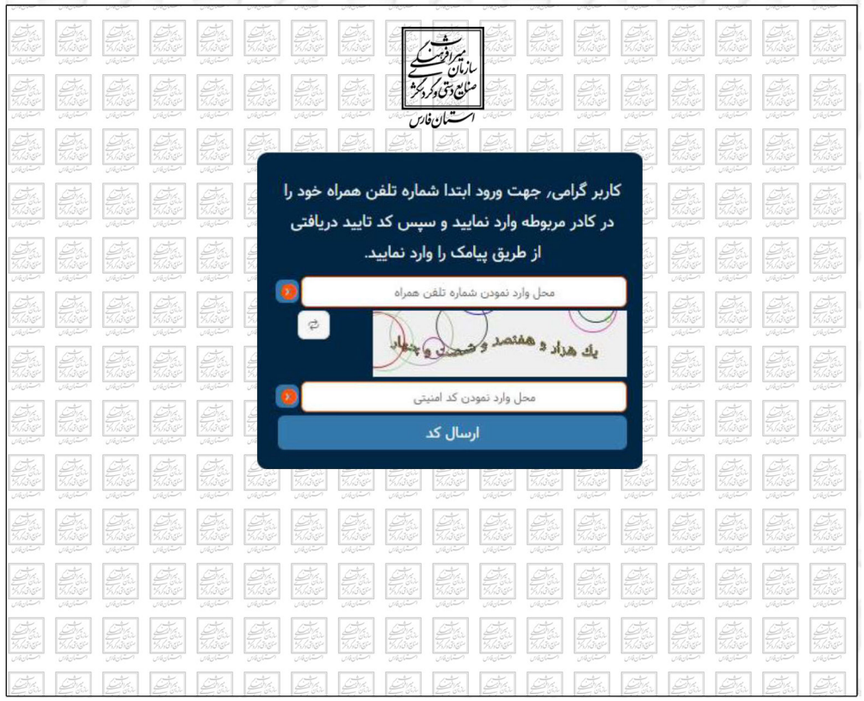
بعد از ثبت نامه، درخواست شما توسط تایید کننده درخواست‌ها در سازمان بررسی شده و درصورت تایید برای واحد انتخاب شده ارسال می‌گردد و شماره نامه به همراه تاریخ ثبت و شماره پیگیری به شماره تلفن همراهی که برای ورود به پیشخوان وارد شده بود،پیامک می گردد.

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 می‌کنید که باید بر روی دکمه ثبت نامه جدید کلیک نمایید.



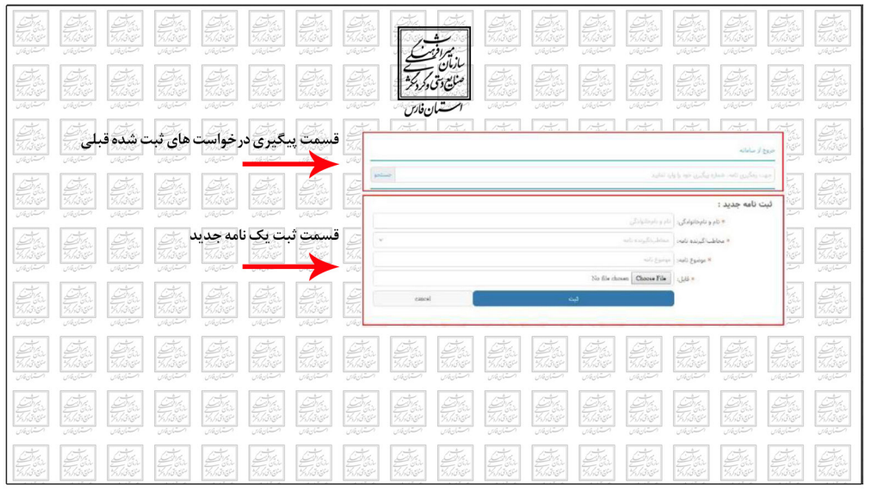
بعد از چند ثانیه یک پیامک حاوی کد تایید به شماره تلفن همراه وارد شده ارسال می‌گردد.



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.

نحوه ثبت درخواست در پیشخوان ارباب‌رجوع

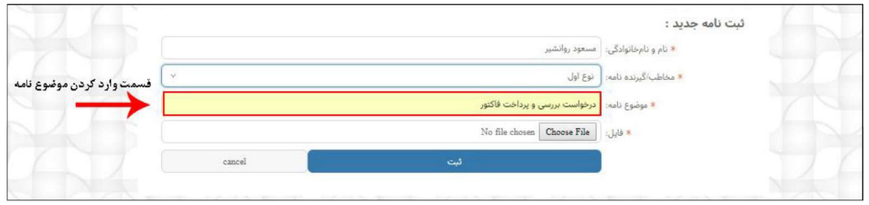
بعد از ورود به سامانه در صورتی که برای اولین بار وارد پیشخوان می‌شوید در صفحه اصلی دو بخش پیگیری نامه های تایید شده از طریق کد پیگرد و ثبت نامه جدید را مشاهده می‌نمایید.



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

درکادر "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 کافیست 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 می‌توانید فایل‌های با فرمتJPG، PDF، Doc، Docx، Png و Tiffرا 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.