

سامانه شکایات

راه‌های ثبت شکایات

ثبت شکایت قابل پیگیری از طریق وبسایت



با مراجعه به وبسایت سامانه شکایات، فرد می‌تواند با ورود اطلاعات شخصی نسبت به ثبت شکایت خود اقدام نماید. در این بخش پس از ثبت شکایت، کد رهگیری یکتایی به آن شکایت تخصیص داده می‌شود و فرد در هر زمان قادر خواهد بود که آخرین وضعیت شکایت خود را از طریق وبسایت پیگیری نماید.

گزارش تخلف



در صورتی که فرد شکایت کننده مایل نباشد اطلاعاتی از خود را در سیستم ثبت نماید می‌تواند از گزینه گزارش تخلف استفاده کند. در این بخش تنها امکان طرح شکایت وجود دارد و امکان پیگیری وجود ندارد.

VIOLATION REPORT

ثبت شکایت از طریق نرم‌افزار موبایل



دنیای امروز دنیای فناوری و تلفن‌های هوشمند است. در همین راستا این شرکت اقدام به طراحی اپلیکیشن مخصوص موبایل برای سیستم عامل‌های اندروید و iOS نموده است. این اپلیکیشن با رابط کاربری ساده، به کاربر امکان ثبت شکایت از طریق تلفن همراه را می‌دهد. در این برنامه کاربر می‌تواند از طریق دوربین تلفن همراه فرد در همان زمان اقدام به عکس برداری نماید و یا از تصاویر موجود در گالری تلفن همراه خود تصویری را به عنوان فایل ضمیمه شکایت ارسال نماید و کد رهگیری را دریافت نماید.

ANDROID & IOS

ثبت شکایت از طریق اتوماسیون اداری



این سامانه قادر است با نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری و مکاتبات اداری سازمان‌ها و مؤسسات ارتباط برقرار کرده و شکایاتی که از طریق دبیرخانه‌ی سازمان ثبت گردیده‌اند را دریافت نماید. شکایت دریافت شده پس از پاسخگویی در سامانه شکایات، از طریق دبیرخانه قابل پیگیری است.

OFFICE AUTOMATION

- ثبت شکایت از طریق سامانه پیامک
- ثبت شکایت دستی
- ثبت شکایت از طریق تلفن

سایر

سامانه شکایات

پنل مدیریت شکایات

در سامانه شکایات، دسته بندی شکایات رسیده بر اساس کانال ورودی صورت می گیرد و شکایات دریافتی از هر قسمت، بصورت جداگانه قابل مشاهده می باشند. این دسته بندی ها به متولیان اجازه ی مدیریت هرچه بهتر شکایات ثبت شده را می دهد.

این دسته بندی ها عبارتند از: سامانه وب، اتوماسیون اداری، پیامک، برنامه موبایل (Mobile App)، سرویس های VoIP و سامانه سامد

مشاهده شکایات ثبت شده به تفکیک نوع ثبت



مدیریت کاربران



یکی از مهم ترین موضوعات در هر سیستم مسئله تعیین سطوح دسترسی و امنیت می باشد. اینکه کسانی که قرار است با این سیستم کار کنند هر کدام اجازه ی انجام چه کاری را دارند از اهمیت زیادی برخوردار است. در سامانه شکایات، کاربران سیستم در سه سطح مدیر ارشد، مدیر و کارشناس قابل تعریف هستند و هر کدام دارای سطح دسترسی خاصی می باشند.

USER MANAGEMENT

شاید بتوان اصلی ترین بخش یک سامانه را قسمت گزارش گیری و جستجوی آن دانست؛ چرا که در طی چند سال استفاده از یک سامانه و آرشيو شدن اطلاعات، می بایست روشی بهینه برای بازیابی آن ها وجود داشته باشد. این مهم در سامانه شکایات به خوبی لحاظ شده است. امکان گزارش گیری بر اساس پارامترهای گوناگون مانند بازه زمانی، نوع ثبت، کد رهگیری، دسته بندی، موضوع شکایت و ... نمونه ای از امکانات در نظر گرفته شده در این سامانه است.

گزارش گیری از شکایات



سایر امکانات

- مشاهده شکایات پاسخ داده شده
- مشاهده شکایات حذف شده
- امکان ایجاد قالب های آماده متنی برای پاسخ به شکایات
- امکان دسته بندی شکایات به دسته های دلخواه
- افزودن، ویرایش و حذف واحدهای سازمانی

صفحه ۲