




سازمان بهیشتی کشور

راهنمای سامانه پاسخگویی به شکایت

سامانه پاسخگویی به شکایات سازمان بهزیستی کشور در راستای افزایش رضایتمندی، ارتقای اعتماد عمومی و پاسخگویی به موقع و سریع به شکایات راه اندازی شده است. که کاربران میتوانند نسبت به ثبت شکایات خود اقدام و با دریافت کد رهگیری در جریان روند رسیدگی به شکایت قرار گیرید در این سند توضیحات لازم جهت استفاده از سامانه توضیح داده شد است.

۱- نحوه ی ثبت شکایت :

پس از مراجعه به پورتال سیستم شکایات سازمان بهزیستی ، اولین گام جهت ثبت شکایت، مطالعه هدف از پیاده سازی سیستم شکایات خواهد بود که با زدن دکمه  این پنجره بسته خواهد شد. (مشابه تصویر ۱)



شکل ۱-۱ ، مطالعه هدف از پیاده سازی سیستم شکایات

- پس از مطالعه و بستن پنجره بالا به صفحه ایی هدایت خواهید شد که در مراجعه به این صفحه باید به نکات زیر دقت داشته باشید
- ❖ اگر برای اولین بار قصد ثبت شکایت دارید از آیکن "**ثبت نام در سامانه**" استفاده کنید. (مشابه شکل ۲)
 - ❖ اگر قبلا در این سامانه ثبت نام کرده اید، از آیکن "**ورود به سامانه / ارسال شکایت**" استفاده کنید. (مشابه شکل ۲) همچنین اگر قصد پیگیری شکایت های خود را دارید از آیکن "**ورود به سامانه / ارسال شکایت**" استفاده نمایید . (مشابه شکل ۲)
 - ❖ از آیکن "**گزارش سوء جریان**" امکان ثبت درخواست سوء جریان برای شما مهیا می باشد. (مشابه شکل ۲)

نکته: جهت ثبت شکایت در سامانه باید ابتدا اقدام به ثبت مشخصات فردی از آیکن "ثبت نام در سامانه" نمایید و با در دست داشتن کد ملی و رمز عبور با استفاده از آیکن "ورود به سامانه / ارسال شکایت" در سامانه وارد شده و شکایت خود را ثبت نمایید.

به گزارش روابط عمومی سازمان بهزیستی، در راستای پیشبرد نظارت و ارزیابی هوشمند، سیستم بر خط (آنلاین) ثبت و پاسخگویی به شکایات در سامانه شکایات با هدف تکریم مددجویان، تسهیل در ثبت درخواست و شکایات، چاپک سازی و تسریع در فرآیند بررسی و پاسخگویی با رعایت محرمانگی، طراحی و راه اندازی شده است. این سیستم در حال حاضر جهت شکایات مددجویان طراحی گردیده است. مددجویان می توانند از طریق ورود به سامانه نسبت به ثبت شکایات اقدام و با دریافت آنلاین کد رهگیری در جریان روند رسیدگی به شکایت خود قرار گیرند.



شکل 2 ثبت نام در سامانه سپس ورود به سامانه جهت ثبت ارسال شکایت

در بخش زیر به توضیحات کامل در خصوص هر بخش خواهیم پرداخت:

۲- " ثبت نام در سامانه "

در صورتی که گزینه " ثبت نام در سامانه " را انتخاب کنید. اقدام به ثبت مشخصات فردی نموده، این مشخصات شامل موارد زیر می باشد (تصویر ۳)

- | | | | | | |
|-------------------|-----------------|---------------|----------------------|-------------------|---------------|
| ۱. وضعیت شغلی فرد | ۲. وضعیت پرسنلی | ۳. نام | ۴. نام خانوادگی | ۵. کد ملی* | ۶. تاریخ تولد |
| نام پدر | ۸. جنسیت | ۹. شماره ثابت | ۱۰. پست الکترونیک | ۱۱. مقطع تحصیلی | ۱۲. نام استان |
| ۱۳. نام شهرستان | ۱۴. کد پستی | ۱۵. آدرس | ۱۶. رمز عبور* | | |

شکل 3 ثبت مشخصات فردی در صورت انتخاب "ثبت نام در سامانه"

ورود به سامانه / ارسال شکایت
ثبت نام در سامانه
گزارش سوء جریان

لوچه

به منظور تسهیل و تسریع در امر پاسخگویی به شکایات یا حذف تکرم ارباب رجوع این سامانه برخط (آنلاین) راه اندازی شده است. شاکیلن محترم می توانند از طریق ورود به سامانه نسبت به ثبت شکایات خود اقدام و با دریافت آنلاین کد رهگیری در جریان روند رسیدگی به شکایت قرار گیرند.

شکایت توسط کاربر عادی ثبت شده است

* وضعیت شغلی فرد

انتخاب...

* وضعیت پرسنلی

ثبت نام در سامانه شکایت بهزیستی

لطفا نام خود را وارد نمایید.

* نام خانوادگی

* نام

لطفا کد ملی خود را وارد نمایید.

* تاریخ تولد

* کدملی

لطفا نام پدر خود را وارد نمایید.

* جنسیت

 زن مرد سایر

* نام پدر

لطفا شماره همراه خود را وارد نمایید.

* شماره ثابت

* شماره همراه

لطفا پست الکترونیک خود را وارد نمایید.

* مقطع تحصیلی

* پست الکترونیک

لطفا کد پستی خود را وارد نمایید.

* نام شهرستان

* نام استان

لطفا آدرس خود را وارد نمایید.

* کد پستی

* آدرس

رمز عبور

تکرار رمز عبور

* رمز عبور

کاربر گرامی رمز عبور دلخواه خود را به منظور ورود و پیگیری شکایات درج نمایید در حلقه آن کوشا باشید

کد امنیتی

72438

تایید

نکته*: جهت ثبت شکایت در سامانه و پیگیری شکایت های ثبت شده باید پس از ثبت مشخصات فردی و با در دست داشتن کد ملی و رمز عبور با استفاده از آیکن "ورود به سامانه / ارسال شکایت" در سامانه وارد شده و شکایت خود را ثبت نمایید. پس در نتیجه در وارد نمودن رمز عبور و کد ملی دقت داشته باشید تا بتوان با در دست داشتن این دو پس از ورود به سامانه اقدام به ثبت شکایت نمایید.(شکل ۴)

رمز عبور
تکرار رمز عبور

کاربر گرامی رمز عبور دلخواه خود را به منظور ورود و پیگیری شکایات درج نمایید در حفظ آن کوشا باشید

* رمز عبور

شکل 4 - فرم ثبت اطلاعات فردی

۳- " ورود به سامانه / ارسال شکایت "

جهت ثبت شکایت در سامانه و پیگیری شکایت های ثبت شده باید پس از ثبت مشخصات فردی و با در دست داشتن کد ملی و رمز عبور با استفاده از تب " ورود به سامانه / ارسال شکایت " در سامانه وارد شده.



شکل ۵ - ورود کد ملی و رمز عبور جهت ورود به سامانه برای ثبت شکایت و پیگیری شکایت

بعد از وارد کردن مشخصات شامل "کد ملی و رمز عبور" به صفحه ای هدایت خواهید شد که می توانید لینک های مربوط به "مشخصات فردی" ، "ثبت شکایت" ، "پیگیری شکایت" ، "تغییر رمز عبور" مشاهده نماید (تصویر ۶)

توجه

کاربر گرامی به مدیریت پزل خود خوش آمدید.
شما دارای کد ملی و وضعیت فردی میباشید.
لطفاً برای ثبت شکایت ابتدا نسبت به تکمیل مشخصات فردی اقدام فرمایید.



تغییر رمز عبور



پیگیری شکایت



ثبت شکایت



مشخصات فردی

شکل ۶ ورود به سامانه / ارسال شکایت

در بخش زیر به توضیح در خصوص هر مورد خواهیم پرداخت.

۳-۱- مشخصات فردی:

با استفاده از این بخش فرد می تواند مشخصات فردی خود را شامل " نام پدر، شماره همراه، جنسیت، پست الکترونیک، مقطع تحصیلی، آدرس " تغییر دهد. (تصویر ۷)

تکمیل اطلاعات شخصی

توجه

به جهت تکمیل اطلاعات فردی لطفاً موارد درخواستی زیر را وارد نمایید.

نام *	نام خانوادگی *	نام پدر *
کد ملی *	تاریخ تولد *	شماره همراه *
جنسیت *	کد پستی *	پست الکترونیک *
شماره ثابت *	مقطع تحصیلی *	استان *
آدرس *	شهرستان *	

تعیین وضعیت فرد

وضعیت فرد

پرسنل مرکز غیر دولتی

تایید

شکل ۷ ورود به سامانه / مشخصات فردی

۳-۲- "ثبت شکایت"

با استفاده از لینک "ثبت شکایت" نیز می توان اقدام به ثبت شکایت خود نمایید و پس از شکایت کد رهگیری به صورت اتوماتیک ارائه می شود که می توان توسط آن اقدام به پیگیری شکایت نمود.

توجه

لطفا برای ثبت شکایت فرم زیر را تکمیل نمایید.

تاریخ و زمان جاری

۱۳۹۷/۰۷/۰۵ ۱۱:۲۰:۳۰

* موضوع شکایت

انتخاب..

* نوع شکایت

استان ستاد

نام مرکز

X

نام مرکز

نام

نام خانوادگی

نام

* شرح شکایت

ضمیمه

Choose File No file chosen

تاریخ و زمان جاری
* موضوع شکایت
* نوع شکایت
نام مرکز
نام
* شرح شکایت
ضمیمه

تایید

شکل ۷ ورود به سامانه / مشخصات فردی

۳-۳- "پیگیری شکایت"

با استفاده از لینک "پیگیری شکایت" نیز می توان اقدام به پیگیری شکایت خود نمایید و بررسی نمایید که شکایت شما در چه وضعیتی قرار دارد.

در صفحه مربوط به "پیگیری شکایت" با وارد کردن "کد رهگیری شکایت" می توان اقدام به پیگیری شکایت نمود. (مشابه شکل ۸) در صورتی که کد رهگیری خود را فراموش کرده باشید می توانید لیست تمامی شکایت های ثبت شده خود را مشاهده کنید. (مشابه شکل ۸)

توجه

لیست شکایات های ثبت شده توسط شما در سامانه بهزیستی به شرح زیر است.

کد پیگیری شکایت

جستجو

خروجی اکسل: بخش ۱

مرتب سازی u
۲ رکورد

ردیف	کد پیگیری	نام	نام خانوادگی	کد ملی	نوع شکایت	وضعیت فرد	موضوع	شرح شکایت
۶								
۷								
۸								
۹								
۱۰								
۱۱								
۱۲								
۱۳								
۱۴								
۱۵								
۱۶								
۱۷								
۱۸								
۱۹								

شکل ۸ ورود به سامانه / پیگیری شکایت

۳-۴- "تغییر رمز عبور"

با استفاده از لینک "تغییر رمز عبور" نیز می توان اقدام به تغییر رمز عبور پنل خود نمایید.

توجه

شما میتوانید از فرم زیر برای تغییر رمز عبور خود استفاده نمایید.

* رمز عبور قدیم

* رمز عبور

تایید

نکته بسیار مهم در صورتی که رمز عبور خود را فراموش کرده باشید می توانید با استفاده از تب منوی "ورود به سامانه / ارسال شکایت" قسمت "جهت بازیابی کلمه عبور بر روی این لینک کلیک نمایید"، نسبت به بازیابی رمز عبور خود اقدام نمایید.



که با وارد نمودن کد ملی و تاریخ تولد مشخصات فردی شما قابل ملاحظه است و با انتخاب مشخصات فردی و زدن گزینه ارسال اطلاعات با پیامک ، رمز عبور برای شما پیامک می شود.

فراموشی رمز عبور

توجه
به جهت بازیابی کلمه عبور اطلاعات زیر را تکمیل نموده و بر روی دکمه ارسال اطلاعات با پیامک کلیک نمایید.

کد ملی *
تاریخ تولد *

1 جستجو اطلاعات

انتخاب	نام	نام خانوادگی	کد ملی	تاریخ تولد
<input checked="" type="checkbox"/>	فریاد	فریاد	4911748125	1372/01/01

2 ارسال اطلاعات با پیامک

3

شکل 7 ارسال اطلاعات با پیامک