

راهنمای استفاده از سامانه میز خدمت و درگاه خدمات الکترونیکی

سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران



معاونت برنامه ریزی

اردیبهشت ۱۳۹۸

نسخه ۱.۱

بسمه تعالی

عطف به بخشنامه ریاست محترم جمهور به شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۰۳/۰۱ در خصوص حقوق شهروندی، تکریم ارباب رجوع، جلوگیری از سرگردانی مردم در ساختمان های اداری و پیشگیری از ارتباط غیراصولی و مفسده آمیز با کارکنان دولت و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد و در راستای اجرای ماده (۱۷) تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری"، سامانه میزخدمات الکترونیکی سازمان و شرکت های استانی راه اندازی گردید همچنین با توجه به ابلاغ بخشنامه جدید میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۷/۰۹/۰۷ موارد ذیل در سامانه جدید رعایت گردیده است.

۱. امکان ثبت نام و ثبت درخواست توسط خود متقاضی از هر نقطه از کشور (از طریق اینترنت)

۲. اطلاع رسانی شفاف در مورد هر یک از خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی

۳. مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز مدت زمان انجام خدمت، هزینه های مورد نیاز برای دریافت خدمت، پیگیری و مسئول اصلی ارائه خدمت

۴. امکان اخذ درخواست خدمت از ارباب رجوع در قالب فرمهای الکترونیکی

۵. ارائه کد رهگیری منحصر به فرد به درخواست خدمت به منظور ردگیری مراحل اجرای فرآیند

۶. پردازش درخواست خدمت و بازبایی و رجوع به سوابق اطلاعات خدمت ارائه شده

۷. امکان ارسال پیامک به منظور اطلاع رسانی مراحل پردازش درخواست خدمت به ارباب رجوع

۸. نظر سنجی الکترونیکی از ارباب رجوع در ارتباط با کیفیت خدمات ارائه شده در میز خدمت.

رویکرد جدید سازمان در طراحی میز خدمت جدید بر اساس نامه شماره ۳۳۹۲۶-۴۰ مورخ ۱۳۹۷/۰۹/۲۸ بدین صورت بوده است که علاوه بر مسئول میز خدمت که وظیفه نظارت، بررسی، پاسخگویی و ارجاع کلیه درخواست های واصله ارباب رجوع بوده به ازای هر حوزه تخصصی در شرکت استانی یک نماینده به عنوان پیگیری کننده در سامانه ثبت نام و طی نامه کتبی به سازمان معرفی تا دسترسی لازم جهت پیگیری موارد ارجاع شده توسط مسئول میز خدمت استانی در حوزه تخصص خود را داشته باشد.

ازین رو مقرر شد متقاضیان محترم بجای حضور فیزیکی در شرکت استانی از طریق پورتال سازمان به آدرس www.isipo.ir از قسمت میز خدمت الکترونیکی بخش درگاه خدمات الکترونیک ثبت نام و پس از تایید مشخصات هویتی توسط مسئول میز خدمت دسترسی لازم به بخش خدمات به او اعطا گردد و بتوانند بدون حضور فیزیکی در شرکت استانی از هر نقطه که به پورتال سازمان دسترسی دارند از طریق پنل کاربری خود در خواست های خود را ثبت و فرایند گردش درخواست را در هر لحظه رویت نمایند.

این راهنما متشکل از ۴ بخش اصلی می باشد که به ترتیب آموزش داده خواهد شد:

۱- فرایند ثبت نام و تائید هویت کاربر (صفحات ۲ الی ۱۲)

۲- فرایند ثبت جواز تاسیس (صفحات ۱۳ الی ۱۸)

۳- فرایند ثبت درخواست زمین صنعتی در شهرک ها و نواحی کشور- پرداخت به صورت نقد و اقساط (صفحات ۱۹ الی ۳۵)

۴- فرایند ثبت درخواست زمین صنعتی در شهرک ها و نواحی کشور - پرداخت تمام نقدی (صفحات ۳۶ الی - ۵۲)

۵ - موارد تکمیلی: فراموشی کلمه عبور، ارسال ایمیل مجدد جهت تائید شدن کاربر (صفحات ۵۳ الی - ۵۶)

ضرورت دارد استان ها پیش نیاز های ذیل را جهت عملیاتی نمودن سامانه مذکور رعایت نمایند:

- بروز رسانی قیمت زمین در سیستم MIS
- بروز رسانی حق مرغوبیت در سیستم MIS
- بروز رسانی مساحت زمین ها در سامانه GIS
- هماهنگی کامل با حوزه فنی و ایجاد روال مستندی برای اعمال تغییرات در اطلاعات قطعات و بلوک ها و سامانه GIS

فرایند ثبت نام و تأیید هویت کاربر

جهت ثبت نام در سامانه در مرورگر خود آدرس اینترنتی eservice.isipo.ir را وارد نمایید. در پنجره ظاهر شده بر روی دکمه "عضویت" کلیک نمایید.

The screenshot shows the website's interface. On the left, there is a logo for 'سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران' (Small and Medium Enterprises Organization of Iran) with the URL 'www.bpb.ir'. On the right, there is a login form titled 'سامانه میز خدمت و درگاه خدمات الکترونیکی' (Service Center and Electronic Services Gateway). The form includes fields for 'نام کاربری' (Username) and 'کلمه عبور' (Password), a 'ورود' (Login) button, and a 'فراموشی کلمه عبور' (Forgot Password) link. Below the login form, there is a registration section with a dropdown menu for 'سازمان صنایع کوچک' (Small and Medium Enterprises Organization) and a date '۱۳۹۷-۱۲-۲۳'.

در فرم ظاهر شده تمامی فیلدها را به ترتیب تکمیل نمایید. دقت داشته باشید ایمیل و شماره همراه وارد شده در فرم جهت ارسال لینک و کد فعال می باشد و می بایست با ایمیل و شماره موبایل معتبر تکمیل گردد. همچنین تمامی اطلاع رسانی ها خدمت از طریق همین شماره موبایل به متقاضی اطلاع رسانی می گردد.

نکته: در حال حاضر پیامک ارسالی را فقط برای متقاضیانی دریافت می نمایند که پیامک های تبلیغاتی آنها بسته نباشد. شایان ذکر است سازمان در حال پیگیری جهت تبدیل پنل اس ام اس از حالت تبلیغاتی به خدماتی می باشد.

The screenshot shows the registration form titled 'عضویت' (Registration). It includes fields for 'نام کاربری' (Username), 'کلمه عبور' (Password), 'تکرار کلمه عبور' (Repeat Password), 'ایمیل' (Email), 'نام' (Name), 'نام خانوادگی' (Last Name), 'موبایل' (Mobile), 'کد ملی' (National ID), 'خدمت گیرندگان' (Service Recipients), and 'تصویر امنیتی' (Security Image). There is a 'ثبت نام' (Register) button at the bottom.

در زمان ثبت نام باید نقش خود را در سامانه به درستی انتخاب نمایید. نقش خدمت گیرندگان برای متقاضیان و نقش همکاران سازمان و شرکت های استانی برای همکاران ایجاد شده است.

عضویت

نام کاربری mortezasajjadi

کلمه عبور

تکرار کلمه عبور

ایمیل sajjdi@isipo.ir

نام سید مرتضی

نام خانوادگی سجادی سارویی

موبایل ۰۹۱۱۲۵۷۴۲۳۴

موبایل تکراری می باشد

کد ملی ۵۷۹۰۰۱۵۵۲۲

انتخاب نقش خدمت گیرندگان

تصویر امنیتی 800

ثبت نام

پس از تکمیل فرم و کلیک بر روی ثبت نام، عضویت فرد در سامانه صورت می پذیرد و کاربر به صفحه فعال سازی اکانت هدایت می گردد.

عضویت انجام شد

پس از تأیید ایمیل یا وارد کردن پیامک کد ارسالی به شماره همراه شما در کادر زیر و فعال کردن اکانت خود، وارد سیستم شوید.

فعال سازی اکانت با شماره موبایل

ورود به سیستم

نمونه پیامک ارسال به موبایل فرد ثبت نام کننده

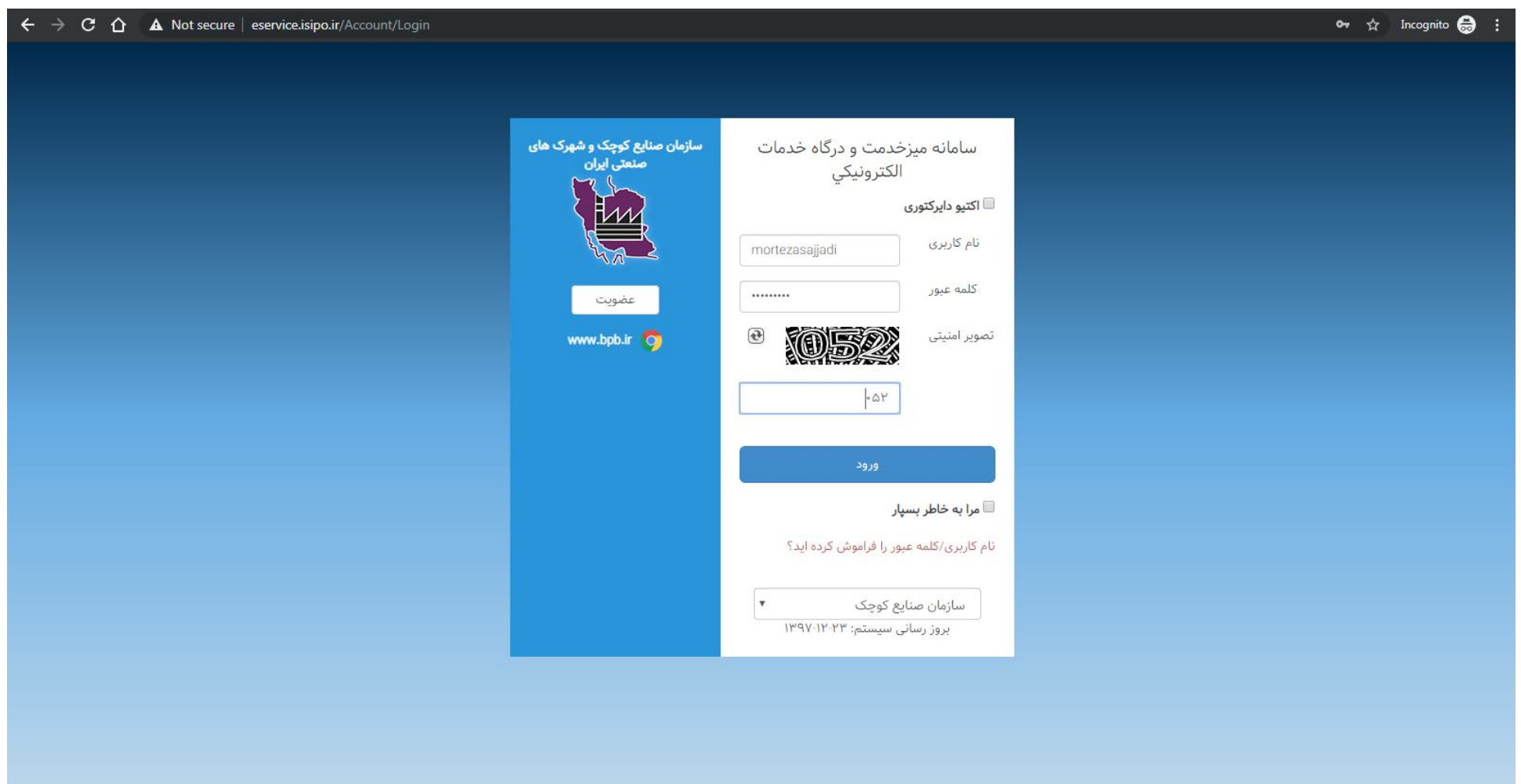


کاربر کد فعال سازی در یافت شده در موبایل خود را جهت تأیید شماره موبایل در این صفحه وارد می نماید و بر روی دکمه سبز رنگ "فعال سازی اکانت با شماره موبایل" کلیک می نماید.

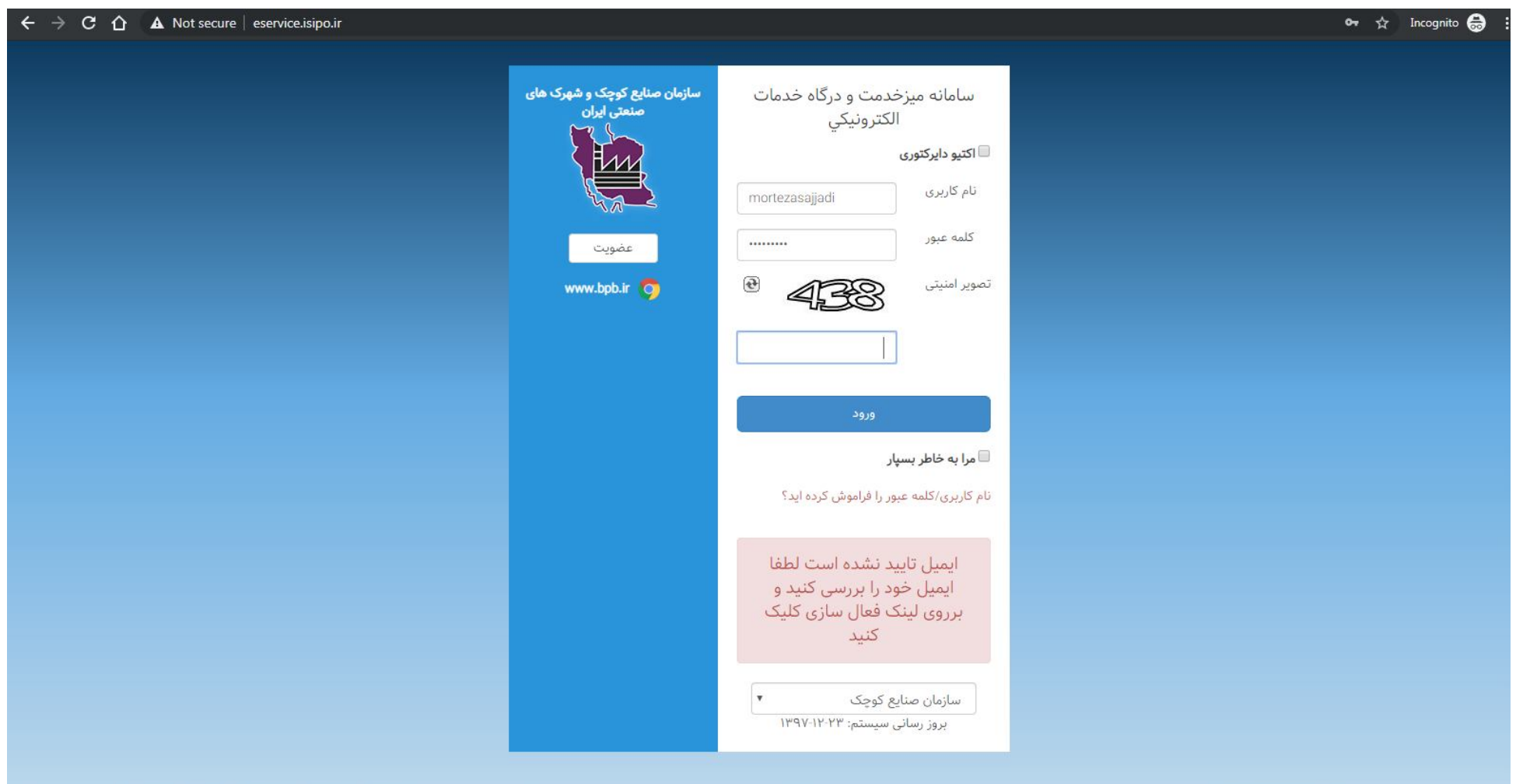
کاربر با ورود به ایمیل خود و کلیک بر روی ایمیل دریافت شده که حاوی لینک فعال سازی می باشد کاربری خود را تأیید نماید.

پس از کلیک بر روی لینک فعال سازی در ایمیل شخصی حساب کاربری شخص فعال می گردد و می تواند به سامانه وارد شود.

پس از فعال شدن حساب کاربری، کاربران میتوانند از طریق آدرس eservice.isipo.ir و با وارد نمودن نام کاربری و رمز عبور وارد سامانه شوند.

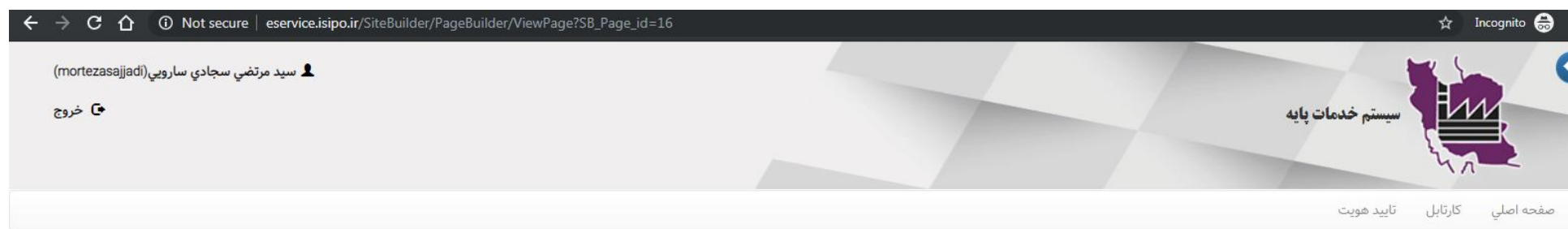


در صورتی که در مراحل قبل حساب کاربری فرد از طریق ایمیل فعال نشده باشد به کاربر پیغام خطای قرمز رنگ زیر نمایش داده می شود و لینک فعال سازی دوباره به آدرس ایمیل فرد ارسال می گردد و می بایست فعال سازی را مجددا با وارد شدن به ایمیل شخصی خود انجام دهد.



در صورت عدم وجود مشکلی در فرایند ثبت نام و فعال سازی حساب کاربری، پس از وارد نمودن نام کاربری و رمز عبور کاربر به سیستم خدمات پایه الکترونیک سازمان هدایت می شود.

سیستم خدمات پایه و تمامی سیستم های سامانه میز خدمت و درگاه خدمات الکترونیکی سازمان، دارای ۲ منو اصلی و ثابت با عنوان های "صفحه اصلی" و "کارتابل" می باشد. سایر منو ها براساس دسترسی های هر فرد به او نمایش داده خواهد شد. با توجه به اینکه کاربر ثبت نام شده در گام نخست باید اقدام به تکمیل فرم تایید هویت نماید، منو مذکور برای او قابل مشاهده می باشد. کاربر می بایست از منو "تأیید هویت" فرم مربوطه را تکمیل، ثبت و ارسال نماید.



به سیستم خدمات پایه الکترونیک سازمان صنایع کوچک خوش آمدید

برای دسترسی به تمامی امکانات سامانه ابتدا از منوی سایت هویت خود را کامل کنید پس از بررسی هویت شما توسط واحد مربوطه اجازه استفاده از امکانات سامانه به شما اختصاص داده می شود.

در این فرم مواردی که با ستاره قرمز رنگ مشخص شده است حتما باید تکمیل گردند. نکاتی که در تکمیل این فرم باید مد نظر قرار داد:

۱- در صورت متصل بودن استان به سامانه احراز هویت ثبت احوال، الزامی برای بارگذاری مدارک هویتی از قبیل تصویر کارت ملی و شناسنامه وجود ندارد.

مشخصات هویتی

توجه: در صورت مراجعه حضوری و دسترسی شرکت استانی به سامانه احراز هویت ثبت احوال، بارگذاری تصویر کارت ملی و شناسنامه ضروری نمی باشد. در غیر اینصورت ضرورت دارد نسبت بارگذاری تصویر کارت ملی و شناسنامه علاوه بر بخش های ستاره دار اقدام فرمایید.

نوع حقیقی حقوقی

نام (فقط فارسی) نام خانوادگی (فقط فارسی)

کد ملی

موبایل

استان

اصلتا وکالتا

بارگذاری تصویر کارت ملی:

بارگذاری تصویر شناسنامه:

بارگذاری تصویر کارت ملی هیات مدیره و مالک:

بارگذاری تصویر آگهی تاسیس و تغییرات:

بارگذاری تصویر اظهارنامه:

بارگذاری اسناد تأییدیه وکالت توسط دفتر خانه اسناد رسمی:

۲- در صورتی که کاربر ثبت نام کننده دارای ماهیت حقوقی باشد، پس از انتخاب گزینه حقوقی، می بایست نام شرکت، شناسه ملی شرکت و کد اقتصادی شرکت خود را در فیلدهای ظاهر شده وارد نماید.

۳- چنانچه کاربر ثبت نام کننده نماینده و یا وکیل شرکت یا شخص خاصی می باشد پس از انتخاب گزینه وکالت، می بایست اسکن وکالت نامه خود را در سیستم بارگذاری نماید.

نکته: در قسمت انتهایی تمامی فرم های این سامانه ۲ گزینه با عناوین "ثبت موقت" و "ثبت و ارسال" موجود می باشد.

ثبت موقت: زمانی استفاده می شود که فرم طولانی بوده و کاربر در این لحظه فقط میتواند بخشی از آن را تکمیل نماید و مابقی را باید به زمان دیگری موکول نماید از این گزینه استفاده کرده و بخش های تکمیل شده را ذخیره می نماید و فرم را می بندد و مابقی فرم را بدون از دست دادن اطلاعات در زمان دیگری تکمیل می نماید.

ثبت و ارسال: در صورتی که کاربر از صحت اطلاعات تکمیل شده اطمینان دارد، میتواند این گزینه را انتخاب و فرم را به مرحله بعد ارسال نماید. پس از انتخاب گزینه "ثبت و ارسال" در صورتی که مشکلی در تکمیل فرم وجود نداشته باشد صفحه زیر نمایش داده می شود.

همانگونه که در ابتدای گام هفتم بیان شد هر فرد دارای کارتابل اختصاصی می باشد. کارتابل دارای ۲ بخش اصلی در سمت چپ و راست می باشد. در بخش راست کارتابل ۳ منو جهت دسته بندی درخواست ها نمایش داده می شود.

۱- **در انتظار اقدام:** تمامی فرم ها و درخواست های که نیازمند انجام اقدامی از سوی متقاضی میباشد. (اصلاح و ویرایش فرم ها)

۲- **در حال گردش:** تمامی فرم ها و درخواست هایی که توسط متقاضی تکمیل گردید و در حال گردش درون سازمان می باشد.

۳- **تمام شده / آرشیو:** تمامی فرم ها و درخواست هایی که به سرانجام و پایان رسیده است.

و در بخش چپ کارتابل لیستی از درخواست ها نمایش داده می شود که شامل فیلدهای ذیل می باشد:

۱- **درخواست کننده:** نام شخصی که فرم مورد نظر را برای بار اول تکمیل نموده است و صاحب درخواست می باشد.

۲- **درخواست:** شماره انحصاری درخواست جهت پیگیری بر اساس شماره درخواست.

۳- **تاریخ درخواست:** زمان ثبت درخواست توسط صاحب درخواست.

۴- **زمان انتظار:** مقدار زمان انتظار پاسخ بر روی درخواست مورد نظر.

۵- **فعلی:** درخواست در کارتابل چه شخصی قرار دارد.

۶- **کلید گردش:** نمایش لیستی و نموداری گردش کار درخواست.

۷- **گزارش:** نمایش جزئیات درخواست و توضیحات ثبت شده توسط کارشناسانی که بر روی درخواست اعلام نظر نموده اند.

با توجه به اینکه فرم تائید هویت توسط متقاضی تکمیل گردید، متقاضی میتواند درخواست خود را از منو "در حال گردش" مشاهده نموده و با کلیک بر روی گزینه "گردش کار" مراحل بعدی را مشاهده نماید.

گزارش	کلید گردش کار	فعلی	زمان انتظار	تاریخ	درخواست	درخواست کننده
گزارش	گردش کار	کارشناس تائید کننده محمدرضا دهقانی	روز ۰۰ ساعت ۰۰ دقیقه ۰۰ قبل	۱۳۹۸/۰۱/۲۸ ۱۰:۳۰:۴۲	۶۴۳۰۸	سید مرتضی سجادی سارویی

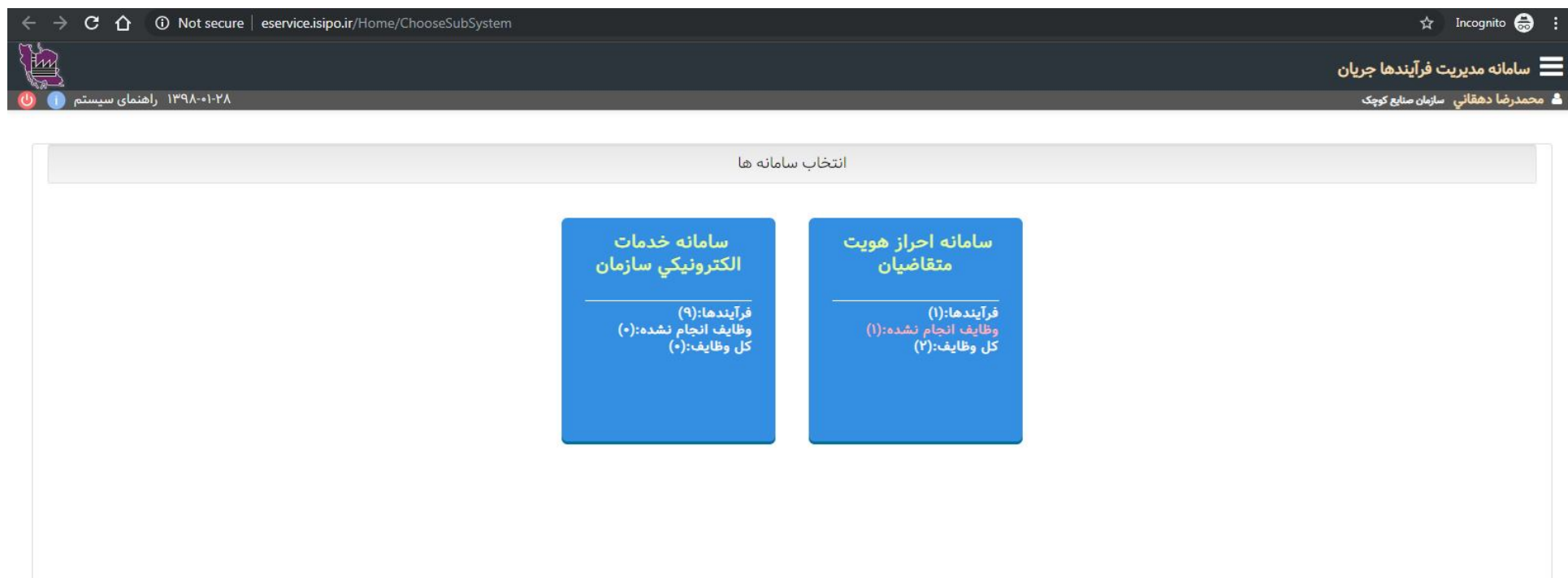
همانگونه که در تصویر ملاحظه می نمایید درخواست تائید هویت متقاضی به کارتابل آقای محمدرضا دهقان مسئول میز خدمت و تائید کننده هویت متقاضیان استان، ارجاع گردیده است و متقاضی باید منتظر تائید اطلاعات هویتی خود باشد.

نام فعالیت	زمان انجام	انجام توسط (کارتابل)	نمایش فرم	ویرایش
فرم هویتی متقاضی	۱۳۹۸-۰۱-۲۸ ۱۰:۳۰	(محمدرضا دهقانی)	✓	

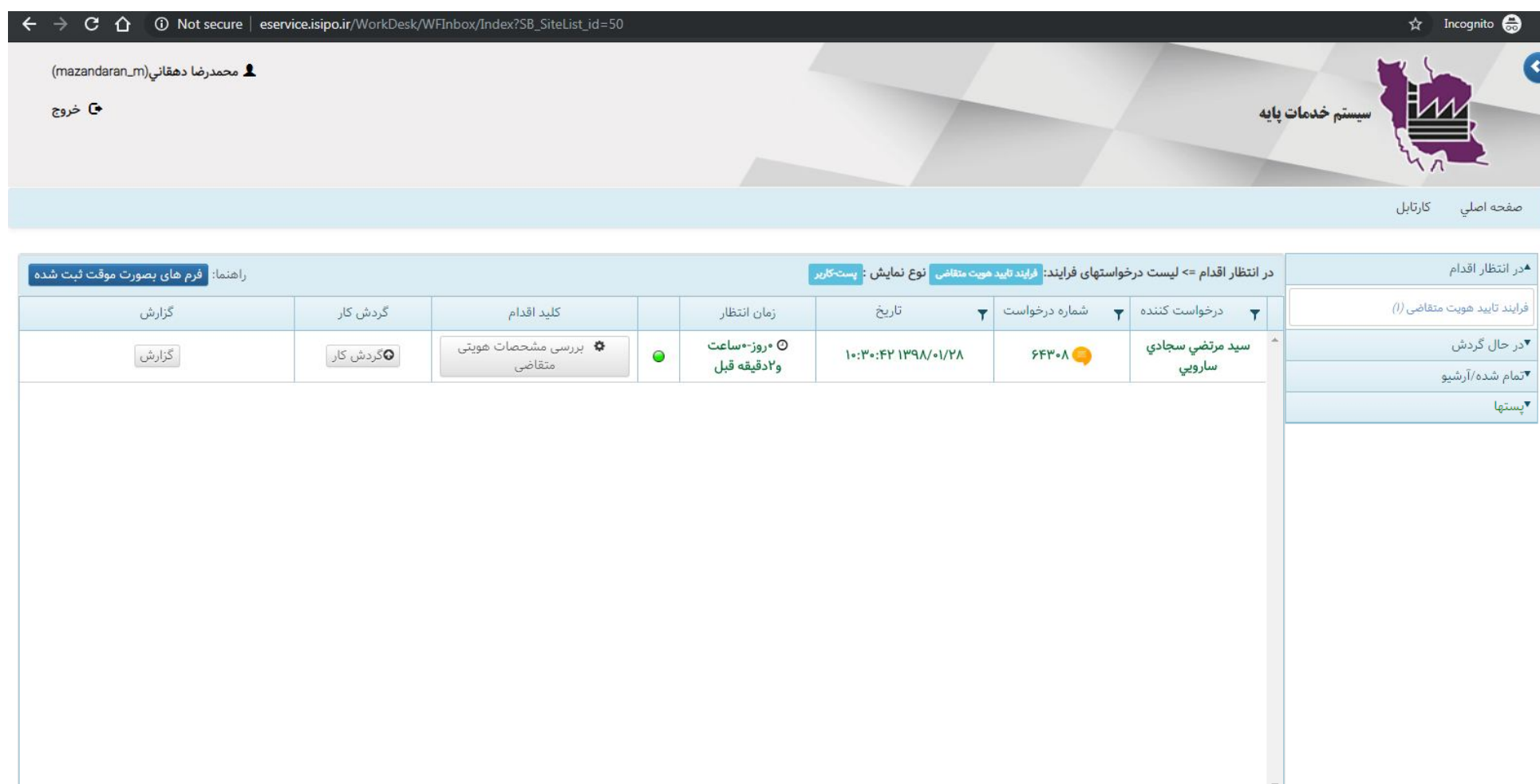
جهت تائید هویت متقاضی، مسئول میز خدمت و تائید کننده هویت در استان پس از ورود به سامانه، دو بخش اصلی را در صفحه اولیه مشاهده می نمایند:

۱- سامانه احراز هویت متقاضیان: این سامانه فقط در اختیار مسئول میز خدمت و تائید کنندگان هویت می باشد. تمامی درخواست های تائید هویت را می توان در این سامانه مشاهده و پیگیری نمود.

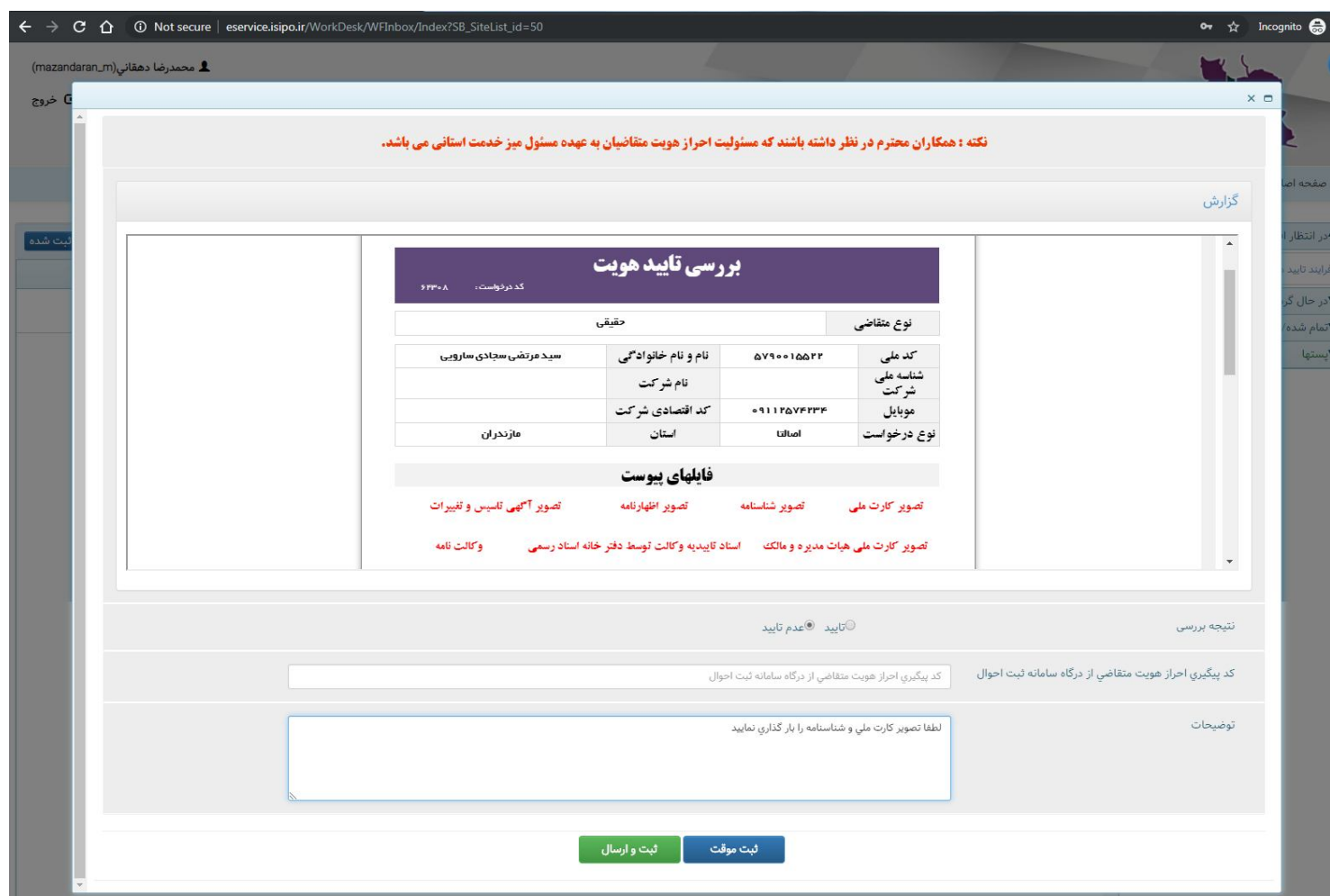
۲- سامانه خدمات الکترونیکی سازمان: سایر خدمات و درخواست های متقاضیان (تمامی درخواست های میز خدمت، درخواست های واگذاری زمین و ...) در این بخش قابل مشاهده و پیگیری می باشد.



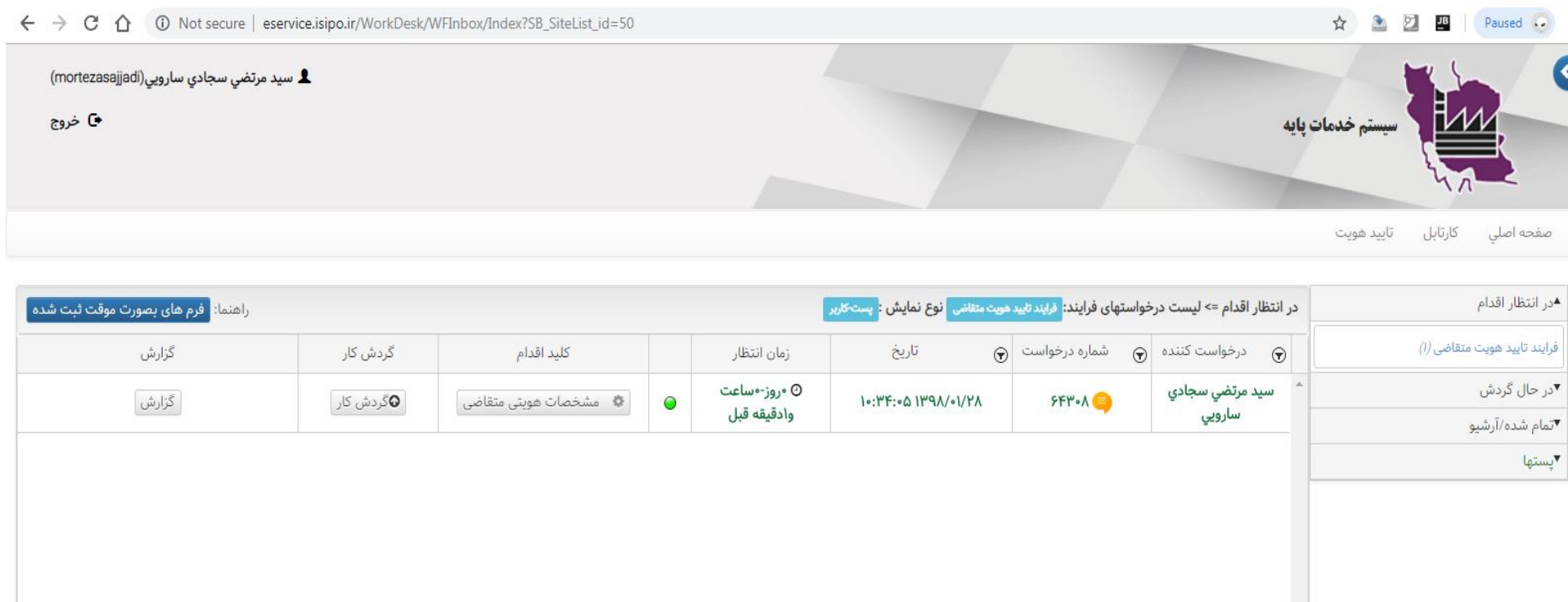
مسئول میز خدمت و تائید کننده هویت با کلیک بر روی سامانه احراز هویت متقاضیان و انتخاب منو "کارتابل"، درخواست های تائید هویت ارجاع شده به خود را مشاهده می نماید.



مسئول میز خدمت و تأیید کننده هویت در بخش کلید اقدام با کلیک بر روی بررسی مشخصات هویتی میتواند جزئیات در خواست متقاضی را مشاهده و اعلام نظر خود را ثبت نماید.



تمامی فرم های بررسی و اعلام نظر دارای ۲ بخش "تأیید" و "عدم تأیید" می باشند. در صورت انتخاب گزینه تأیید: فرایند به گام بعدی خود ارجاع می شود. در صورت انتخاب گزینه عدم تأیید: فرایند به درخواست دهنده جهت اصلاح موارد ذکر شده در توضیحات ارجاع می گردد. همانگونه که در این فرم مشاهده می نمایید ، کاربر درخواست تأیید هویت متقاضی را به دلیل عدم بارگذاری کارت ملی و شناسنامه رد نموده است. درخواست به صورت اتوماتیک به کارتابل متقاضی ارجاع می شود.



همانطور که در تصویر فوق مشاهده می نمایید، متقاضی با ورود به سامانه و انتخاب گزینه کارتابل، یک درخواست در انتظار اقدام از نوع فرایند تأیید هویت متقاضی را مشاهده می نماید .

متقاضی با کلیک بر روی گزینه گزارش می‌تواند دلایل عدم تأیید و بازگشت درخواست به کارتابل خود را مشاهده نماید.

بررسی تأیید هویت

کد درخواست: ۶۴۳۰۸

نوع متقاضی	حقیقی
کد ملی	۵۷۹۰۰۱۵۵۲۲
شناسه ملی شرکت	نام و نام خانوادگی: سید مرتضی سجادی سارویی
موبایل	نام شرکت
نوع درخواست	کد اقتصادی شرکت: ۰۹۱۱۲۵۷۴۲۳۴
	استان: مازندران

فایلهای پیوست

تصویر کارت ملی، تصویر شناسنامه، تصویر اظهارنامه، تصویر آگهی تاسیس و تغییرات، تصویر کارت ملی هیات مدیره و مالک، اسناد تأییدیه وکالت توسط دفتر خانه اسناد رسمی، وکالت نامه

گردش کار

تاریخ	نتیجه بررسی	توضیحات
۱۳۹۸-۰۱-۲۸ ۱۰:۳۴	عدم تأیید	لطفا تصویر کارت ملی و شناسنامه را بارگذاری نمایید

دلیل عدم تأیید از سوی مسئول میز خدمت، عدم بارگذاری کارت ملی و شناسنامه اعلام شده است. حال با بستن این گزارش و انتخاب گزینه "مشخصات هویتی متقاضی" از بخش "کلید اقدام"، فرم ثبت شده در حالت ویرایش نمایش داده می‌شود و میتوان اطلاعات هویتی را مجدداً بارگذاری و با کلیک بر روی گزینه ثبت و ارسال، درخواست را جهت بررسی مجدد به مسئول میز خدمت ارجاع داد.

مشخصات هویتی

توجه: در صورت مراجعه حضوری و دسترسی شرکت استانی به سامانه احراز هویت ثبت احوال، بارگذاری تصویر کارت ملی و شناسنامه ضروری نمی‌باشد. در غیر اینصورت ضرورت دارد نسبت به بارگذاری تصویر کارت ملی و شناسنامه علاوه بر بخش های ستاره دار اقدام فرمایید.

نوع: حقیقی حقوقی

نام (فقط فارسی): سید مرتضی

نام خانوادگی (فقط فارسی): سجادی سارویی

کد ملی: ۵۷۹۰۰۱۵۵۲۲

موبایل: ۰۹۱۱۲۵۷۴۲۳۴

استان: مازندران

اصالت: اصالتا وکالتا

بارگذاری تصویر کارت ملی: (Melli Smat.png)

بارگذاری تصویر شناسنامه:

بارگذاری تصویر کارت ملی هیات مدیره و مالک:

بارگذاری تصویر آگهی تاسیس و تغییرات:

بارگذاری تصویر اظهارنامه:

بارگذاری اسناد تأییدیه وکالت توسط دفتر خانه اسناد رسمی:

مسئول میز خدمت نیز در کارتابل خود، مجدداً درخواست را مشاهده و می‌تواند آن را تأیید و یا رد نماید که این چرخه به صورت بی‌نهایت ادامه خواهد داشت. در صورت تأیید مشخصات هویتی متقاضی توسط مسئول میز خدمت، حداکثر طی بازه ۱۰ دقیقه، سیستم دسترسی متقاضی به سامانه احراز هویت متقاضیان را لغو و به سامانه خدمات الکترونیکی سازمان دسترسی جدید اعطا می‌نماید و فرایند ثبت نام و تأیید هویت کاربر به اتمام می‌رسد.