



---

## سند راهنمای کاربر (User Guide)

سامانه میز خدمت الکترونیک

سازمان حج و زیارت

---

شناسه سند : **Haj.ESD.USG**

شرح سند : این سند جهت راهنمای کاربران برای بهره وری سیستم تنظیم شده است.

---

این سند جهت استفاده در سازمان حج و زیارت تهیه شده است و هرگونه تکثیر از این سند در خارج از محدوده مورد توافق ممنوع می باشد.

---

### فهرست مطالب

- 1- معرفی کلی سامانه ..... 3
- 2- ارسال درخواست ..... 4
- 3- پیگیری درخواست ..... 6

## ۱- معرفی کلی سامانه


این سامانه به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت مندی آنان پیاده سازی گردید تا امکان پاسخگویی و رسیدگی به درخواست‌های متقاضیان آسان گردد و متقاضیان امکان پیگیری درخواست‌های خود را داشته باشند.

برای این منظور متقاضیان با وارد شدن به سامانه میز خدمت الکترونیک حج و زیارت امکان ارسال و یا پیگیری درخواست خود را دارند. شرح انجام این موارد به تفصیل توضیح داده خواهد شد.

The screenshot displays the website's main interface. At the top, there is a navigation bar with the title "میز خدمت سازمان حج و زیارت" and a search icon. Below the navigation bar, there are several service options presented as buttons: "ورود به سامانه (ویژه همکاران)", "ارسال درخواست", "پیگیری درخواست", "پرتال سازمانی حج و زیارت", and "پرتال خبری سازمان حج و زیارت". On the left side, there is a section titled "تابلو اعلانات" (Notice Board) containing text about the service's goals and user instructions. In the center, there is a section titled "درباره سامانه" (About the System) providing more details about the service's purpose and how to use it.

(نمایی از صفحه خانه میز خدمت سازمان حج و زیارت)

## ۲- ارسال درخواست

در صفحه **خانه** سامانه میز خدمت حج و زیارت گزینه  را انتخاب نمایید. صفحه ارسال درخواست برای شما نمایش داده می‌شود که شامل اطلاعات زیر می‌باشد:

- 1- تاریخ تولد: تاریخ تولد را از تقویم انتخاب نمایید.
- 2- کدملی: کدملی خود را در جعبه متن وارد نمایید.
- 3- نام و نام خانوادگی و کد ملی: در جعبه متن نام و نام خانوادگی و کد ملی از سرویس ثبت احوال بازخوانی می‌شود و در صورت صحیح وارد کردن اطلاعات بالا برای شما نمایش داده می‌شود.
- 4- استان: از لیست کشویی استانی که به درخواست شما مربوط می‌گردد را انتخاب نمایید.
- 5- ایمیل: ایمیل خود را در جعبه متن وارد نمایید.
- 6- تلفن همراه: تلفن همراه به در جعبه متن وارد نمایید.
- 7- تلفن ثابت: در جعبه متن تلفن ثابت و در جعبه متن جلوی آن پیش شماره تلفن استان خود را وارد نمایید.
- 8- موضوع اصلی: از لیست کشویی موضوع اصلی درخواست خود را انتخاب نمایید.
- 9- موضوع فرعی: در صورت انتخاب موضوع اصلی امکان انتخاب موضوع فرعی را دارید، از لیست کشویی موضوع مربوط به موضوع اصلی را انتخاب نمایید.
- 10- متن درخواست: در جعبه متن، توضیحات مربوط به درخواست خود را وارد نمایید.
- 11- انتخاب فایل: در صورتیکه مدرکی مربوط به درخواست شما مورد نیاز باشد شما با انتخاب گزینه انتخاب فایل امکان بارگذاری مدرک خود را دارید.
- 12- کد امنیتی: با توجه به کد نمایش داده شده، در جعبه متن کد امنیتی را بدرستی وارد نمایید.
- 13- در آخر گزینه  را انتخاب تا درخواست شما به کارشناس مربوطه در استان انتخابی ارسال گردد.
- 14- در صورتیکه درخواست شما با موفقیت ارسال گردد پیغام سبز رنگی به همراه کد پیگیری به شما نمایش داده می‌شود.
- 15- در صورت نیاز با انتخاب گزینه  امکان پیرینت رسید درخواست خود را خواهید داشت.

ارسال درخواست

تاریخ تولد

کد ملی

نام و نام خانوادگی

جنسیت

استان

ایمیل

تلفن همراه

تلفن ثابت

موضوع اصلی

موضوع فرعی

متن درخواست

ردیف

عنوان

انتخاب فایل

انتخاب فایل

تصویر مدرک  
حداکثر ۳۰۰ کیلوبایت  
پسوند های مجاز: jpg, jpeg, png, pdf, zip, xls, xlsx

9681  
کد فوق را در فیلد زیر را وارد نمایید  
9681

ثبت درخواست  انصراف

(نمایی از فرم ارسال درخواست)

ارسال درخواست

درخواست شما با موفقیت ثبت گردید. خواهشمند است جهت پیگیری نتیجه با استفاده از کد ملی و کد پیگیری ذیل اقدام فرمایید:  
کد پیگیری:

چاپ رسید

(نمایی از پیغام ارسال موفق درخواست و کد پیگیری)

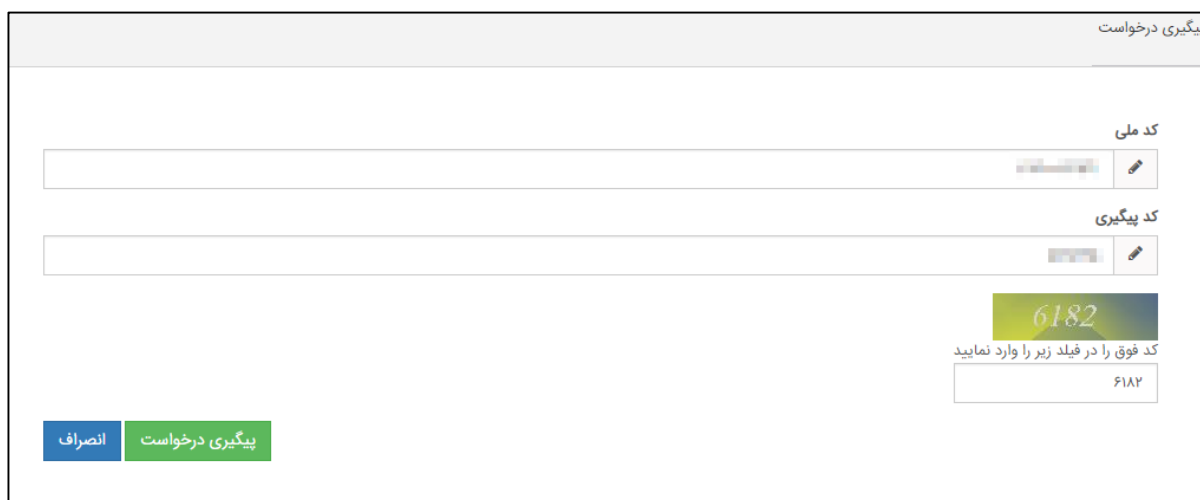
توجه:

- وارد کردن موارد الزامی ، اجباری می باشد.
- در صورتیکه تاریخ تولد و کد ملی بدرستی وارد نشود، آیتم های نام و نام خانوادگی و جنسیت پر نخواهد شد و شما امکان ارسال درخواست را نخواهید داشت.

## ۳- پیگیری درخواست

در صفحه **خانه** سامانه میز خدمت حج و زیارت گزینه **پیگیری درخواست** را انتخاب نمایید. صفحه پیگیری درخواست برای شما نمایش داده می‌شود که شامل اطلاعات زیر می‌باشد:

- 1- کد ملی: کد ملی خود را در جعبه متن وارد نمایید.
- 2- کد پیگیری: کد پیگیری را در جعبه متن وارد نمایید.
- 3- کد امنیتی: با توجه به کد نمایش داده شده، در جعبه متن کد امنیتی را بدرستی وارد نمایید.
- 4- در آخر گزینه **پیگیری درخواست** را انتخاب تا نتیجه درخواست خود را مشاهده نمایید.
- 5- در صورتیکه به درخواست شما پاسخ داده شده باشد، نتیجه استعلام به همراه پاسخ کارشناسان برای شما نمایش داده می‌شود.



(نمایی از فرم پیگیری درخواست)

The screenshot displays a user interface for the Haj.ESD.USG system. The main content area shows a request status: "درخواست مورد نظر مورد پیگیری قرار گرفت." (The requested request has been placed for follow-up). To the right, a teal sidebar titled "نتیجه استعلام" (Query Result) contains several sections: "وضعیت درخواست بررسی شده" (Request Status Checked), "تاریخ و ساعت درخواست ق.ظ. ۱۳۹۷/۱۱/۱۶ ساعت ۱۰:۴۶" (Request Date and Time: 1397/11/16 10:46 AM), "تاریخ و ساعت پاسخ ق.ظ. ۱۳۹۷/۱۱/۱۶ ساعت ۱۱:۴۰" (Response Date and Time: 1397/11/16 11:40 AM), "کد ملی" (National ID) with a masked input field, and "کد پیگیری" (Follow-up Code) with a masked input field.

(نمایی از نتیجه استعلام)