

راهنمای کاربران دفاتر پیشخوان

(سامان)

شرکت آب منطقه‌ای استان زنجان

راهنمای کاربران دفاتر پیشخوان

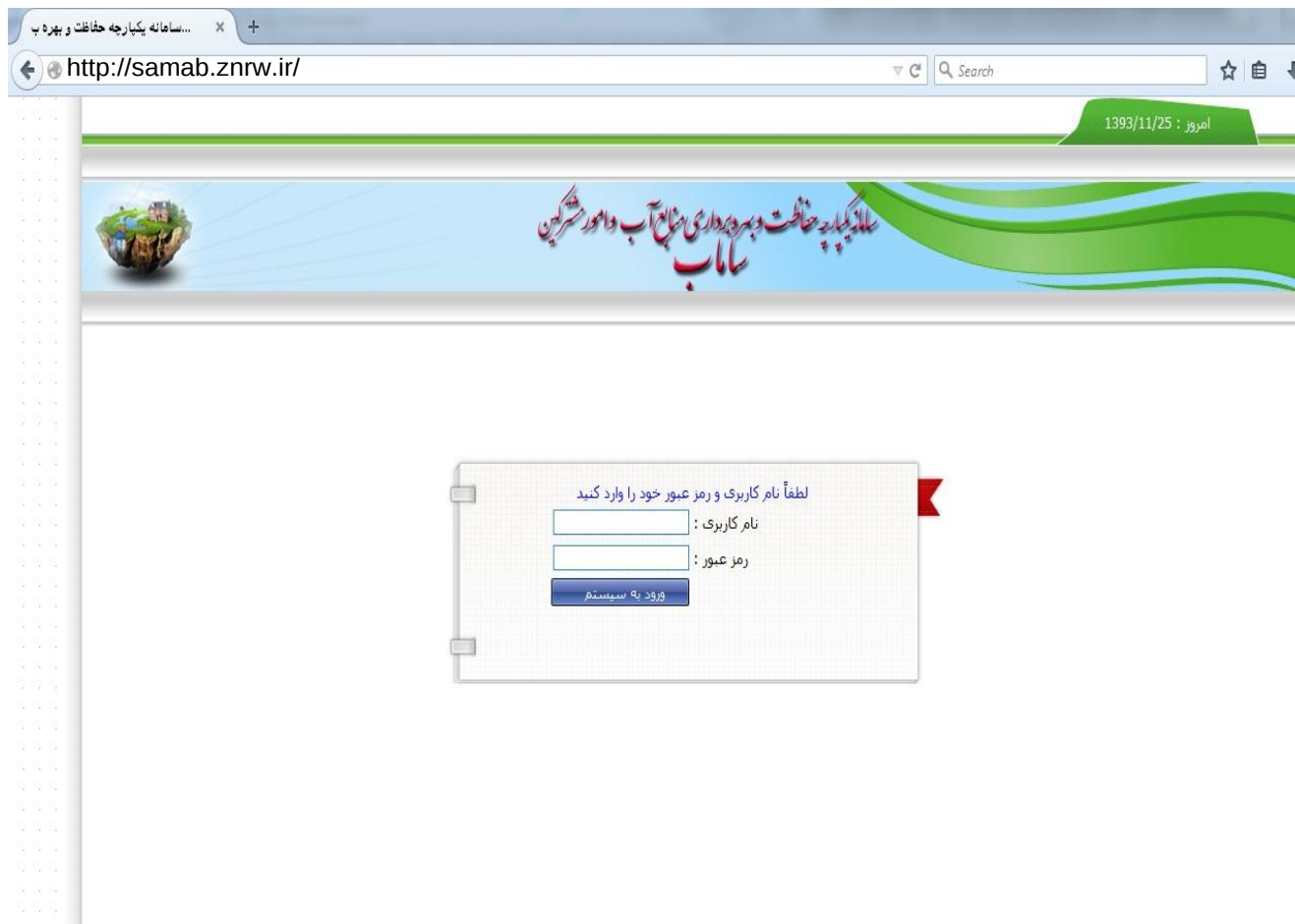
فهرست مطالب

- ۱- اتصال به سامانه
- ۲- ورود به سامانه
- ۳- آشنایی با مفاهیم پایه
- ۴- وظایف دفاتر پیشخوان در سامانه
- ۵- نحوه ثبت درخواستها
- ۶- نحوه ارسال استعلام ها و ثبت و بارگذاری آنها
- ۷- نحوه بارگذاری مدارک

۱- اتصال به سامانه

پس از حصول اطمینان از اتصال به اینترنت، جهت برقراری ارتباط با سامانه اقدام به بازگشایی صفحه مرورگر خود (ترجیحاً نسخه IE9 و یا بالاتر) کرده و در نوار آدرس آن، آدرس `samab.znrw.ir` را تایپ کرده و سپس کلید Enter را فشار دهید. (شکل ۱)

شکل ۱



۲- ورود به سامانه

کلیه کاربران برای ورود به سامانه و کار با آن، نیازمند انجام فرایند احراز هویت از سوی سامانه هستند برای این کار بایستی نام کاربری و رمز عبور خود را در صفحه ورودی سامانه وارد کنند (شکل ۲) این نام کاربری و رمز عبور قبلاً توسط کاربر ارشد تهیه و در اختیار کاربران سامانه قرار گرفته است .

شکل ۲



نکته ۱: برای امنیت بیشتر بهتر است بلافاصله رمز عبور را تغییر دهید.

در صورتی که نام کاربری و رمز عبور از سوی سامانه تایید شود کاربر مطابق با دسترسی که از قبل توسط کاربر ارشد برای او در نظر گرفته شده است به فهرستها و گزینه های سامانه دسترسی پیدا می کند بعبارت دیگر از میان تمامی گزینه های موجود در سامانه صرفاً بخشی از آن که در قالب حقوق دسترسی برای کاربر تعریف شده ، برای وی قابل مشاهده و انجام است .

در صورتی که نام کاربری و رمز عبور بیش از ۳ بار بصورت اشتباه وارد شود برای حفظ امنیت سامانه و جلوگیری از پاره ای از نفوذهای ناخواسته، تا نیم ساعت از ورود کاربر به سامانه جلوگیری بعمل آورده و سامانه قفل می شود.

۳- آشنایی با مفاهیم پایه

تمامی درخواستها بصورت استاندارد در سامانه تعریف شده است این درخواستها از مراحل مختلفی تشکیل شده است هر مرحله توسط یک کاربر که دارای نقش تعریف شده ای در سامانه است انجام شده و به مرحله بعدی هدایت می شود. به هر درخواست فرایند هم گفته می شود.

- تا کنون حدود ۵۵ فرایند در ارتباط با متقاضیان / مشترکین در سامانه تعریف شده است .
- اولین مرحله هر فرایند توسط متقاضی / مشترک و از کانال دفاتر پیشخوان شروع می شود.
- در سامانه نقشهای متعددی تعریف شده است که تمامی مراحل توسط این نقشها انجام شده و به مرحله بعدی یا مرحله

پایانی هدایت می شوند.

- هر کاربری در سامانه حتما بایستی حداقل دارای یک نقش در سامانه باشد.
- هر مرحله با تایید کاربر و انجام عمل ارجاع به مرحله بعدی هدایت می شود. در این صورت پرونده از کارتابل کاربر ارجاع دهنده خارج شده و به کارتابل کاربر دیگر (که دارای نقش دیگری است) وارد می شود. (در صورت مرحله آخر بایگانی می شود و فرایند خاتمه پیدا می کند)
- در پایان هر مرحله از هر فرایند کنترل‌های لازم بصورت خودکار توسط سامانه انجام می شود.
- مرحله بعدی بصورت استاندارد توسط سامانه مشخص می شود.

۴- وظایف دفتر پیشخوان در سامانه

دفتر پیشخوان علیرغم تعدد درخواستها دارای وظایف مشخصی در سامانه می باشند که تقریباً در همه درخواستها مشترک و تکراری می باشد.

متقاضیان یا مشترکین شرکتهای آب منطقه ای بطور کلی به دو دلیل به دفتر پیشخوان مراجعه می کنند .

دلیل اول : قصد دارند تقاضای جدیدی از کانال دفتر پیشخوان به شرکت آب منطقه ای ارائه دهند.

دلیل دوم : برای پیگیری درخواست (که پیش از این آغاز شده) و یا رفع موانع گردش درخواست مراجعه می نمایند .

موانع توقف گردش فرایند :

- نواقص پرونده و کسری مدارک

- عدم پرداخت حقوق دولتی مرتبط با درخواست

- بدهی قبلی و مواردی از این قبیل

با توجه به توضیحات قبل می توان اهم وظایف دفتر پیشخوان را به چند وظیفه که در تمامی درخواستها تکراری می باشد اشاره کرد.

۴-۱ ثبت درخواست جدید

۴ ۲ اسکن و بارگذاری مدارک مورد نیاز و ارسال مدارک بصورت فیزیکی

۴-۳ پرداخت حقوق دولتی که ممکن است بسته به نوع درخواست با هم تفاوت داشته باشند.

۴-۱ ثبت درخواست جدید

اولین قدم برای شروع ثبت درخواست جدید چاپ فرم تک صفحه ای درخواست می باشد. برای دانلود و چاپ این فرم کاربران دفاتر پیشخوان می توانند از تک منوی پیشخوان گزینه "فرمهای خام" را انتخاب نموده تا صفحه مطابق شکل ۳ برای وی گشوده شود اولین گزینه از لیست نمایش داده شده مربوط به فرم درخواست بوده که با کلیک بر روی ایکن "دریافت فایل" امکان دانلود فرم مذکور و سپس چاپ آن فراهم خواهد شد.

شکل ۳



در صورتی که متقاضی یا مشترک خودش اعلام کند که درخواست جدیدی می خواهد ارائه کند به نحوی که معلوم شود مراجعه وی بخاطر پیگیری و ادامه درخواست قبلی (که گردش آن به اتمام نرسیده است) نیست در این صورت بایستی درخواست جدیدی برای وی ثبت گردد. برای ثبت درخواست جدید کاربر دفتر پیشخوان از تک منوی دفتر پیشخوان گزینه اول "ثبت درخواست جدید" را انتخاب می کند تا صفحه مطابق شکل ۴ برای وی گشوده شود.

شکل ۴



برای اینکه کاربر از میان انواع درخواستها (فعلا حدود ۵۵ درخواست) بتواند به راحتی درخواست مورد نظر خود را ثبت نماید از بخش بندی انجام شده توسط سامانه در شکل فوق استفاده خواهد کرد. کاربر بایستی بلافاصله تشخیص دهد درخواست متقاضی/مشترک از نوع "آبهای زیر زمینی است" یا از نوع "آبهای سطحی" و در قدم بعدی مشخص کند درخواست مطرح شده، مربوط به کدام یک از زیر بخشهای، دو بخش اصلی می باشد.

همانگونه که در شکل ۴ هم مشخص شده است زیر بخشها با رنگ آبی وبصورت لینک تعبیه شده است و کاربر با کلیک بر روی هر کدام از آنها به صفحه ثبت درخواست که در شکل ۵ مشخص شده است هدایت می شود.

شکل ۵

ردیف	تاریخ درخواست	نوع درخواست	نام پدر	نام مشترک	کلاس پرونده	کد اشتراک	نوع پروانه	نوع منبع آب	ارجاع دهنده	عملیات
بید	1391/06/08	حفر چاه جدید	جهاگیر	ارسلان هدایتی رنگه		119064	پروانه حفر گمانه	چاه		🔄 📄 ✖ 📧 📁
اس	1391/09/21	حفر چاه جدید		انجمنیه شرکتهاى تعاونى روستايى		119199	پروانه حفر گمانه	چاه		🔄 📄 ✖ 📧 📁

ورود اطلاعات - کلیک کنید ...

ورود اطلاعات درخواست جدید

نوع درخواست: [انتخاب کنید] جستجو درخواستها

موقعیت منبع:

استان:	شهرستان:	امور تابعه:
بخش:	دهستان:	روستا:
حوضه آبریز 6 گانه:	حوضه آبریز:	محدوده:
دشت:	نام منبع:	

کلاس پرونده:

مالک: اشخاص حقیقی

سازمان معرف: [انتخاب کنید]

فرم ثبت درخواست دارای ۳ بخش اصلی می باشد :

۱- بخش جستجو : با کلیک بر روی نوار نارنجی رنگ بالای صفحه با عنوان " جستجو - کلیک کنید ..." این بخش باز شده و آیتمایی جهت جستجوی درخواستهای قبلی در اختیار کاربر قرار داده می شود.

۲ بخش لیست درخواستها : این بخش شامل لیستی از درخواستهایی است که در کارتابل دفتر پیشخوان قرار داشته (درخواست های جاری) یا درخواستهای نتیجه جستجو(بخش ۱) را نمایش می دهد. هر سطر از این لیست مربوط به یک پرونده مجزا بوده و از طریق آیکنهای عملیاتی ابتدای هر سطر امکان ویرایش و یا انجام سایر قابلیتهای سامانه در خصوص آن پرونده برای کاربر فراهم می گردد.

۳- بخش ثبت درخواست : این بخش مربوط به جزئیات اقلام اطلاعاتی درخواست می شود که با کلیک بر روی دگمه "ورود اطلاعات درخواست جدید" قابلیت درج اقلام اطلاعاتی درخواست جدید فراهم می شود.

نکته بسیار مهمی که بایستی در اینجا یادآوری کنیم این است نوع درخواست انتخاب شده تعیین می کند آیا درخواست بایستی متصل به سوابق قبلی پرونده شود یا کاملاً جدید است و بایستی پرونده جدیدی ایجاد شود یا خیر. در صورتی که در خواست از نوعی باشد که متصل به سوابق قبلی خود بشود بایستی با کلیک بر روی گزینه جستجوی درخواستها(که در مقابل نوع درخواست قرارداد) قبل از هر اقدام دیگری، پرونده مربوط به آن درخواست جستجو شود. برای این کار آیتمهای مختلفی برای جستجوی پرونده در اختیار کاربر قرار خواهد گرفت تا براحتی بتواند عمل جستجو را با موفقیت انجام دهد. در صورت انتخاب پرونده از فرم جستجو لینکی در کنار دگمه جستجو اضافه می شود که کاربر بایستی بر روی آن کلیک کند تا مشخصات موجود در سابقه به درخواست جدید هم منتقل شود.

شکل ۶ - صفحه جستجوی سابقه درخواست

	کد اشتراک :		کلاس پرونده :	
	شماره ملی :		نام خانوادگی :	
	نام پدر :		نام حقیقی :	
	نام حقوقی :		شناسه ملی :	
	استان :		شهرستان :	
	دهستان :		روستا :	
			بخش :	

نوع منبع آب	وضعیت پرونده	کد اشتراک	کلاس پرونده	نام مشترک	شهرستان	روستا
چاه		105600	359/68	سلیمان رحمتی		
چاه		103262	12/69	عماداله رحمتی سلیمانیه		
چاه		102964	15/68	جان محمد رحمتی سلیمانیه		
چاه		100574	96/69	جان محمد رحمتی		
چاه		102994	358/68	جمشید رحمتی سلیمانیه		
چاه		102661	279/64	جمشید رحمتی وشركاء		
چاه		103208	455/70	لطف اله رحمتی		

یادآوری نکته مهم :

درخواست‌های جدید از یک نگاه به دو گروه تقسیم می‌شود.

گروه اول: درخواستهایی که هیچ سابقه ای از قبل در سامانه برای آنها موجود نیست و متقاضی به منظور تشکیل پرونده جدید مراجعه نموده است. مثل "درخواست حفر چاه جدید" در این صورت بایستی مشخصات فردی مالک یا مالکین از ابتدا ثبت شده و مراحل درخواست به گردش در آید.

گروه دوم: این گروه از درخواستها که بیش از ۹۰ درصد درخواستها را به خود اختصاص می دهند شامل درخواستهایی می باشد که مشترک قصد دارد در ارتباط با پرونده قبلی خود نوع جدیدی از درخواست را به گردش درآورد. بعنوان مثال وقتی یک مشترک دارای چاهی می باشد که آب آن کم و یا خشک شده است ممکن است به منظور رسیدن به آب، درخواست "کف شکنی" یا "جابجایی" چاه را مطرح نماید. در این صورت کاربر در این نوع از درخواست نمی تواند (اجازه ندارد) مشخصات مالک یا شرکا را تغییر دهد بلکه بایستی با انجام جستجو ابتدا پرونده قبلی مشترک را پیدا نموده و درخواست جدیدی را بر روی آن اعمال نماید.

نوع درخواست		کف شکنی چاه				حمایتی درخواستها	
موقعیت منبع							
استان :		شهرستان :		امور تابعه :			
بخش :		دهستان :		روستا :			
حوضه آبریز 6 گانه :		حوضه آبریز :		محدوده :			
دشت :		نام منبع :					

کلاس پرونده		اشخاص حقیقی		سازمان معرفی [انتخاب کنید]	
اشخاص حقیقی					
نام مالک :		نام خانوادگی مالک :		نام پدر :	
صادر از :		تاریخ تولد :		ش. ملی :	
تلفن :		تلفن همراه :		کد پستی :	
نشانی :					
وکیل ندارد ☐ نام وکیل فانونی : ش. وکیلنامه : تاریخ ثبت وکیلنامه : ش. دفترخانه ثبت وکالت :					