

بِسْمِ اللَّهِ



کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

راهنمای استفاده از سامانه نظم

(سامانه نوبت دهی جدید دفاتر خدمات الکترونیک قضایی)

مهرماه ۱۴۰۲

مقدمه

با توجه به مشکلات عدیده روش نوبت گیری فعلی دفاتر از جمله هزینه های قابل توجه خرید و پشتیبانی های سالانه از دستگاه نوبت دهی، عدم امکان دریافت نوبت قبل از حضور در دفتر، عدم امکان اتصال نوبت دهی اینترنتی و حضوری، لزوم حضور در دفتر تا زمان فراخوان دفتر و ازدحام جمعیت در حال انتظار، عدم امکان بررسی وضعیت شلوغی و خلوتی دفتر بر اساس تعداد نوبت های ماخوذه، عدم امکان اتصال به برنامه های مسیریابی یا در اصطلاح navigation و بسیاری مشکلات دیگری، همچنین لزوم مرتفع شدن این مشکلات و تهیه سیل گری هرچه بیشتر خدمت رسانی برای مدیران و کارکنان خدوم دفاتر کانون، اقدام به راه اندازی نسل جدید سیستم نوبت دهی و مدیریت صف با نام سامانه نظم نموده است.

از جمله مزایای سیستم نوبت دهی جدید می توان به موارد زیر اشاره نمود:

- هیچ هزینه جدیدی به دفتر تحمیل نمی شود؛
- امکان مشاهده آنلاین و لحظه ای وضعیت صف نوبت در دفتر توسط مراجعین؛
- هزینه گزاف خرید دستگاه نوبت دهی و پشتیبانی سالانه آن حذف می شود؛
- امکان دریافت نوبت از راه دور از طریق ارسال پیامک، صفحه اینترنتی مربوطه و یا تماس با شماره تلفن ۱۴۷۰؛
- توزیع بار شلوغی دفاتر و توزیع عادلانه مراجعین از طریق نمایش وضعیت شلوغی در دفاتر و انتخاب به دلخواه توسط مردم؛
- محیط انتظار دفتر خلوت تر خواهد شد و مردم جهت اطلاع از وضعیت فراخوان و نزدیک شدن نوبت الزامی به انتظار در محیط دفتر ندارند؛
- امکان اتصال به برنامه های مسیریابی جهت دسترسی راحت تر به دفاتر فراهم خواهد شد؛
- امکان نمایش امتیاز دفتر و میزان رضایتمندی مردم از آن؛

امید است با همکاری های لازم و آگاهی بخشی نسبت به سامانه نظم، عملکردی کم نظیر را از سیستم جدید شاهد باشیم.

آموزش بخش های مختلف پنل مدیریت نوبت

The screenshot shows the top navigation bar with tabs: خروج (Logout), پنل (Dashboard), کل نوبت های ثبت شده (All appointments), مشتری های من (My customers), گزارش روزانه (Daily report), گزارش نظرسنجی (Survey report), تنظیمات (Settings), and آموزش ها (Tutorials). Below the navigation, there are two red status messages: "لطفا در قسمت تنظیمات برای خدمت خدمات ثنا ساعت شروع پذیرش تعیین کنید" and "لطفا در قسمت تنظیمات برای خدمت خدمات ثنا ساعت پایان پذیرش تعیین کنید". The main content area is divided into two sections: "افزودن نوبت" (Add appointment) on the right and "نوبت کنونی" (Current appointment) on the left. The "افزودن نوبت" section includes a "شماره همراه:" (Mobile number) field with the value 09120000000 and a "نام خانوادگی مراجعه کننده:" (Customer name) field. The "نوبت کنونی" section has a "فراخوان نوبت بعدی" (Next appointment call) button and a table with columns: شماره نوبت (Appointment number), زمان ثبت (Registration time), خدمت (Service), باجه (Counter), توضیحات (Remarks), وضعیت (Status), and شماره تلفن (Phone number). Below the table is a "لیست نوبت" (Appointment list) section with a "در صف انتظار" (Waiting) button and a "جست و جو شماره نوبت" (Search appointment number) field.

نمای کلی پنل

ابتدا وارد قسمت تنظیمات شوید

The screenshot shows the 'خدمات' (Services) section. It features a grid of service cards. Each card has a 'کد خدمت' (Service code) and a 'نمایش نوبت ها برای خدمات قضایی' (Show appointments for judicial services) button. The cards display details such as 'زمان تقریبی انتظار مشتریان' (Estimated customer waiting time), 'توضیحات اضافه' (Additional remarks), 'محدودیت تعداد نوبت' (Appointment limit), 'شروع پذیرش از' (Start of acceptance), and 'مدت زمان انتظار نوبت ها تا تایید شدن' (Waiting time for appointments until confirmed). Below the grid is a 'باجه ها' (Counters) section with a table showing 'نمایش نوبت ها برای باجه' (Show appointments for counter) and 'باجه' (Counter) information.

نمای پنل تنظیمات

در این قسمت ابتدا در بخش خدمات باید با زدن دکمه  خدمت های قابل ارائه در دفتر (خدمات قضایی و خدمات ثنا) را مانند تصویر بالا ایجاد نمایید.

مانند همین کار را برای بخش باجه ها نیز انجام دهید و به تعداد باجه های دفتر، باجه ایجاد کنید.

معرفی بخش های خدمات و تنظیم آن

۱. کد خدمت (که باید در برگه نوبت دهی پیامکی یادداشت شود)
۲. نام خدمت (که در پیامک و در صفحه اینترنتی نمایش داد می شود)
۳. زمان انتظار (اختیاری است و بر اساس تجربه می توانید برای هر زمان انتظار حدودی وارد نمایید)
۴. توضیحات اضافی (اختیاری است)
۵. محدودیت تعداد نوبت: حداکثر تعداد افرادی که در روز میتوانید پذیرش نمایید. *اگر محدودیت تعیین نشود، ظرفیت نوبت دفتر نامحدود در نظر گرفته می شود*
۶. شروع پذیرش: ساعت شروع و پایان پذیرش نوبت دهی که برابر با ساعت کاری دفتر می باشد (ساعت شروع می تواند کمی زودتر از شروع به کار دفتر در نظر گرفته شود) *در صورت عدم تکمیل این قسمت، افراد با داشتن کد خدمت در هر ساعتی می توانند نوبت دریافت کنند که احتمالاً باعث اختلال در روند کاری دفتر می شود*
۷. مدت زمان اعتبار نوبت: مدت زمانی که افراد پس از ثبت نوبت، تا تکمیل مدارک و تایید نوبت، نوبتشان معتبر است (اجباری نیست) *در صورتی که زمان اعتبار نوبت تعیین کنید، در متن پیامک نوبت زمان اعتبار نوبت قید می شود. در غیر این صورت، هیچگونه متنی مبنی بر زمان اعتبار نوبت در پیامک قید نخواهد شد*



۱ کد خدمت: 16

خدمت

۲ نمایش نوبت ها برای

خدمات قضایی

۳ زمان تقریبی انتظار مشتریان دقیقه

توضیحات اضافه

۴ درج لایحه و ...

۵ محدودیت تعداد نوبت 5

۶ شروع پذیرش از: 08:00 تا 14:00

۷ مدت زمان اعتبار نوبت ها تا تایید شدن

60 دقیقه بعد از ثبت

۸ شروع نوبت از عدد 1

وضعیت نمایش

۹ نمایش در هر دو

پیش فرض تایید نوبت ها:

۱۰ نوبت تایید شده

۸. عدد شروع نوبت: توصیه می شود عدد شروع خدمات قضایی و ثنا متفاوت باشد تا از بی نظمی جلوگیری شود

۹. وضعیت نمایش: توصیه می شود گزینه هر دو انتخاب شود

۱۰. پیش فرض تایید نوبت ها: برای دفاتری که متصدی جداگانه از باجه ها دارند که وظیفه احراز هویت و چک کردن

مدارک با متصدی است، پیش فرض باید روی عدم تایید نوبت باشد و در این صورت با تایید نوبت توسط متصدی، امکان فراخوانی مراجعه کننده از باجه ها میسر است. در غیر این صورت، وضعیت پیش فرض را روی نوبت تایید شده قرار دهید.

اجزا صفحه اصلی فراخوان نوبت

۱. بخش انتخاب لیست نوبت خدمت: برای مثال در دفاتر خدمات قضایی و خدمات ثنا دو دسته بندی جداگانه باید داشته باشند. کارکنان باجه ها با انتخاب منوی مشخص شده میتوانند لیست نوبت های قضایی و ثنا را مشاهده نموده و فراخوان کنند.
۲. باجه: کارمند هر باجه باید باجه ی مربوط به خود را از این قسمت انتخاب نماید. انتخاب اشتباه ممکن است منجر به بی نظمی در دفتر شود.
۳. افزودن نوبت به صورت دستی: کارمند باجه از این قسمت می تواند برای افراد سالمند یا افرادی که خود امکان دریافت نوبت از طریق پیامک و صفحه نوبت دهی اینترنت ندارند، نوبت ثبت نماید.
۴. دسترسی سریع افزایش پذیرش تعداد نوبت: از این بخش میتوانید بدون مراجعه به تنظیمات، محدودیت تعداد نوبت برای خدمات قضایی و خدمات ثنا را به صورت جداگانه و سریع ویرایش نمایید.
۵. لیست نوبت کنونی و دکمه فراخوان نوبت: در این قسمت، هر باجه میتواند مشاهده نماید چه افرادی را فراخوان نموده و منتظر مراجعه به باجه است. از طریق دکمه فراخوان نوبت بعدی نیز برای فراخوان افراد حاضر در صف باید استفاده نمود.
۶. لیست نوبت: لیست افراد حاضر در صف نوبت خدمت مورد نظر (قضایی و یا ثنا) را نمایش می دهد.
۷. نوار مدیریت: از این قسمت می توان به گزارش تعداد نوبت ها و ... دسترسی داشت. از قسمت آموزش ها، میتوانید به فیلم های آموزشی نحوه کار با پنل و لینک دانلود برگه نوبت دهی پیامکی و ... دسترسی پیدا کنید. همچنین بخش تنظیمات نیز در دسترس است که صرفاً در صورت لزوم وارد بخش تنظیمات شوید.

فراخوان و مدیریت نوبت ها:

۱. فیلتر لیست نوبت بر اساس وضعیت: این فیلتر به صورت پیشفرض روی صف انتظار است اما وضعیت های دیگر مانند نوبت کنسل شده، نوبت های تحویل داده شده و... را میتوان از این قسمت مشاهده کرد
 ۲. جستجوی شماره نوبت: برای جستجوی شماره نوبت مورد نظر در لیست
 ۳. ویرایش: برای ویرایش مشخصات مراجعه کننده
 ۴. تایید/رد نوبت: همانطور که در بخش تنظیمات ذکر شد، این قابلیت برای دفاتری است که متصدی جداگانه ای برای احراز هویت و کنترل کردن مدارک مراجعین دارند که با زدن دکمه تایید/رد نوبت، وضعیت نوبت مراجعه کننده از رد به تایید و بالعکس تغییر پیدا می کند. در صورتی که این متصدی در دفتر شما وجود ندارد، نیازی به استفاده از این دکمه نیست. زیرا صرفاً نوبت های تایید شده فراخوان می شوند و سیستم نوبت هایی با وضعیت عدم تایید را فراخوان نخواهد کرد.
- نکته بسیار مهم برای نوبت های رزرو شده اینترنتی

پیشنهاد می شود ابتدای ساعت کاری، مشخصات مراجعین با نوبت های رزرو شده اینترنتی را به صورت دستی و کامل وارد سیستم نموده و در قسمت توضیحات، ساعت نوبت اینترنتی این افراد را نیز وارد نمایید. سپس وضعیت نوبت این افراد را در وضعیت عدم تایید قرار داده و پس از آنکه فرد به دفتر مراجعه کرد و خود را معرفی نمود، وضعیت را به حالت تایید نوبت تغییر دهید

بدین ترتیب مراجعه کننده رزرو اینترنتی با اولین فراخوان از هر باجه ای خدمات خود را دریافت می نماید.

پس از فراخوان نوبت

پس از فراخوان نوبت از طریق دکمه "فراخوان نوبت بعدی"، نوبت فراخوان شده از لیست نوبت ها به لیست نوبت کنونی وارد می شود.

۱. نوبت تحویل داده شده: پس از آنکه کار فرد مراجعه کننده به باجه به پایان رسید، حتماً این دکمه باید زده شود.
۲. تماس دوباره با مشتری: این دکمه برای فراخوان مجدد مراجعه کننده استفاده می شود.
۳. مراجعه کننده نیامده است: این دکمه برای زمانی است که فرد را فراخوان کرده ایم اما پس از گذشت مدتی به باجه مراجعه نکرده است.

*** در صورت عدم تعیین تکلیف وضعیت نوبت در لیست کنونی (عدم انتخاب گزینه تحویل داده شد و یا مراجعه کننده نیامده است) لیست نوبت کنونی و تابلوی نمایش نوبت ها دچار مشکل می شود و در نتیجه بی نظمی پیش می آید ***

آموزش استفاده از سیستم صف دیجیتال برای مراجعه کنندگان

مراجعه کننده گرامی! سیستم صف دیجیتال برای رفاه حال شما و جلوگیری از اتلاف وقت شما در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی راه اندازی گردیده است. با استفاده صحیح از قابلیت های ویژه و کاربردی صف دیجیتال، میتوانید ضمن دریافت به موقع خدمات قضایی، از زمان انتظار خود به نحو احسن استفاده نمایید.

برای دریافت نوبت در صف دیجیتال از سه روش زیر میتوانید اقدام بفرمایید:

۱. ارسال کد خدمت دفتر به سرشماره های دریافت نوبت پیامکی

۲. دریافت نوبت اینترنتی از طریق آدرس Nobatkdke.ir

۳. تماس به شماره تلفن ۱۴۷۰ و اعلام درخواست جهت اخذ نوبت به کارکنان مرکز تماس کانون

با استفاده از سه روش فوق می توانید در کمترین زمان ممکن، نوبت خود را حتی خارج از دفتر نیز دریافت نمایید.

در روش دوم، با مشاهده صفحه مخصوص دریافت نوبت، همزمان می توانید از وضعیت شلوغی و خلوتی دفاتر به صورت لحظه ای مطلع شوید.

The screenshot shows the website interface for the digital queue system. At the top, it says "سیستم نوبت دهی دفاتر الکترونیک قضایی" (Digital Queue System of Electronic Court Offices). Below this, there are dropdown menus for "تهران" (Tehran) and "حجت و جوی آدرس یا کد دفتر یا دفتر دفتر" (Court name or code). A message says "لطفا دفتر مورد نظر خود را انتخاب کنید" (Please select your desired office). Below this is a table of offices:

دفتر الکترونیک	آدرس	شماره تلفن
دفتر الکترونیک ۹۲۳۰۱۰۰۱ روحانی نیا	خیابان کارگر جنوبی - پایین تراز تقاطع جمهوری - بعد از کوچه ایوم - پلاک ۴۳۰ - طبقه همکف	۹۲۳۰۱۰۰۱
دفتر کد ۱۴۰۱۳۰۱۱۴۶ سلطانی	پونک - مخبری - میدان عدل - پلاک ۳ - واحد ۱۲	۱۴۰۱۳۰۱۱۴۶
دفتر کد ۹۳۳۰۱۰۳۴ سلیمی نابین	خیابان ولیعصر - مقابل پارک ساسی - ریش کوچه نخعی - پلاک ۲۳۶۲ - طبقه اول	۹۳۳۰۱۰۳۴
دفتر کد ۱۴۰۲۳۰۱۱۵۹ زینالی ساسی	تهران - پاسداران شمالی - پایین تراز سه راه اقدسیه - جنب بانگ صادرات - ساختمان ۷۵ - طبقه اول - واحد ۵	۱۴۰۲۳۰۱۱۵۹

مشاهده آنلاین وضعیت نوبت خود در دفتر:

از دیگر قابلیت های سیستم صف دیجیتال موجود در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، امکان مشاهده وضعیت نوبت های دفتر و وضعیت نوبت خود پس از دریافت نوبت می باشد.

شما می توانید از طریق لینک موجود در پیامک تایید نوبت (حاوی شماره نوبت و تعداد افراد حاضر در صف و ...) و وارد کردن شماره تلفن خود، به صورت لحظه ای از وضعیت نوبت خود، تعداد افراد حاضر در صف و نیز زمان تقریبی انتظار با خبر شوید.

۱. ورود به لینک ارسال شده و وارد کردن شماره تلفن همراه خود

۲. مشاهده لحظه ای وضعیت صف در دفتر

با زدن دکمه رفرش نیز جدید ترین وضعیت اعلام میشود

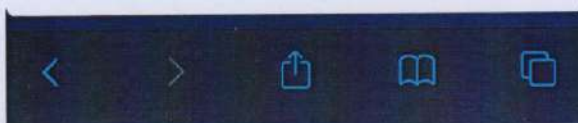


تعداد افراد در صف: 5

خدمات قضایی: 1

شماره نوبت شما: 6

وضعیت نوبت: در صف انتظار



سیستم مدیریت نوبت دفاتر الکترونیک قضایی

