



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی
ریس

شماره: ۱/۱۳۹۲۰۰

تاریخ: ۱۳۹۹/۰۴/۰۴

پیوست: ندارد

سیستم اتوماسیون

« جهش تولید »

بسمه تعالی

رؤسای محترم سازمان های صنعت، معدن و تجارت ۳۱ استان و جنوب کرمان

موضوع: امکان ثبت و پیگیری درخواست های کاربران (Ticketing) در سامانه تدارکات الکترونیکی دولت "ستاد"

با سلام و احترام

به استحضار می رساند به منظور تسهیل، تسریع و ارتقاء شفافیت و کیفیت خدمات پشتیبانی سامانه تدارکات الکترونیکی دولت به عنوان یکی از پروژه های اولویت دار توسعه دولت الکترونیکی، امکان ثبت و پیگیری سیستمی درخواست ها (Ticketing) برای تمام کاربران محترم دولتی و خصوصی فراهم شده است.

در حال حاضر، امکان ثبت و پیگیری ۵۷ نوع درخواست از جمله " غیر فعال سازی/تعریف مقام مسئول دستگاه اجرایی"، "اصلاح مشخصات هویتی کاربران بخش خصوصی"، "درخواست دسترسی به گزارشات مدیریتی (MIS)"، "درخواست دوره آموزشی" و "درخواست اعزام کارشناس جهت حضور در جلسه گشایش پاکت ها" فراهم شده و کاربران محترم می توانند درخواست های خود را بدون مکاتبات اداری و بر اساس نقش و دسترسی های خود در سامانه ثبت و پیگیری نمایند. فهرست انواع درخواست، سند راهنما و کلیپ آموزشی در وبسایت سامانه به آدرس "setadiran.ir" لینک "آموزش" - "مستندات نحوه ثبت و پیگیری درخواست های کاربران" قابل دسترس است.

کاهش سلسله مراتب ارائه خدمات پشتیبانی، حذف مکاتبات اداری مربوط، پاسخگویی به موقع و امکان مشاهده گردش و آخرین وضعیت درخواست ها توسط کاربر از مزایای این امکان جدید می باشد و برآورد می شود این خدمت منجر به حذف بیش از ۳۰۰ هزار مکاتبه، ۱۵۰ هزار تماس و یا مراجعه حضوری و ۶۰۰ هزار برگ کاغذ در سال شود.

خواهشمند است روسای محترم سازمان ها ضمن بهره مندی از ابزارهای مدیریتی این امکان جدید، موضوع را به همکاران محترم تحت مدیریت ابلاغ فرموده و به طرق مقتضی اعم از تبلیغات در صدا و سیما استان، همایش های مدیران استانی و ... به تمامی کاربران بخش خصوصی متعامل خود در استان اطلاع رسانی فرمایند. مزید امتنان است گزارش اقدامات اطلاع رسانی در آن استان، برای این مرکز ارسال گردد. همچنین، مرکز راهبری و پشتیبانی سامانه با شماره ۴۱۹۳۴-۰۲۱ آماده پاسخگویی به سوالات می باشد.

علی رهبری

دبیر کارگروه سامانه تدارکات الکترونیکی دولت

رونوشت:

- جناب آقای مدرس خیابانی، سرپرست محترم وزارت متبوع، جهت استحضار
- جناب آقای صبوری دیلمی، مدیر کل محترم دفتر وزارتی، جهت استحضار
- جناب آقای دولت، سرپرست محترم معاونت امور حقوقی، مجلس و استان ها وزارت متبوع، جهت استحضار
- جناب آقای کلامی، سرپرست محترم معاونت بازرگانی داخلی وزارت متبوع، جهت استحضار
- جناب آقای تابش، معاون محترم وزیر، مدیرعامل، رییس هیات مدیره و سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، جهت استحضار
- جناب آقای باقری اصل، دبیر محترم شورای اجرایی فناوری اطلاعات، جهت استحضار

آدرس: تهران - بلوار کشاورز - خیابان شهید نادری - جنب کوچه حجت دوست - پلاک ۱۵ - کد پستی ۱۴۱۶۶۴۳۸۵۱ - صندوق پستی

۶۳۸۵-۱۴۱۵۵ شماره تلفن ۴۱۰۳۱۰۰۰ شماره فاکس ۸۸۹۶۸۰۷۲-۸۸۹۵۵۹۵۳

Website: www.Ecommerce.gov.ir

Email: Info@Ecommerce.gov.ir