



شماره: ۱/۱۳۹۲۰۱

تاریخ: ۱۳۹۹/۰۴/۰۴

پیوست: ندارد

جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی
رئیس

سیستم اتوماسیون

« جهش تولید »

بسمه تعالی

کلیه دستگاه‌های اجرایی کشور، موضوع بند (ب) ماده (۱) قانون برگزاری مناقصات و سایر مشمولان بخش عمومی

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

با سلام و احترام

به استحضار می‌رساند به منظور تسهیل، تسریع و ارتقاء شفافیت و کیفیت خدمات پشتیبانی سامانه تدارکات الکترونیکی دولت به‌عنوان یکی از پروژه‌های اولویت‌دار توسعه دولت الکترونیکی، امکان ثبت و پیگیری سیستمی درخواست‌ها (Ticketing) برای تمام کاربران محترم دولتی و خصوصی فراهم شده است.

در حال حاضر، امکان ثبت و پیگیری ۵۷ نوع درخواست از جمله "غیر فعال‌سازی/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 پاکت‌ها" فراهم شده و کاربران محترم می‌توانند درخواست‌های خود را بدون مکاتبات اداری و بر اساس نقش و دسترسی‌های 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 درخواست‌های کاربران" قابل دسترسی است.

کاهش سلسله مراتب ارائه خدمات پشتیبانی، حذف مکاتبات اداری مربوط، پاسخگویی به‌موقع و امکان مشاهده گردش و آخرین وضعیت درخواست‌ها توسط کاربر از مزایای این امکان جدید می‌باشد و برآورد می‌شود 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 دستگاه‌های مشمول، ضمن بهره‌مندی از ابزارهای مدیریتی این امکان جدید، موضوع را به همکاران محترم تحت مدیریت و دستگاه‌های تابعه ابلاغ و به کاربران بخش خصوصی متعامل خود اطلاع‌رسانی فرمایند. همچنین، مرکز راهبری و پشتیبانی سامانه با شماره ۴۱۹۳۴-۰۲۱ آماده پاسخگویی به سوالات می‌باشد.

علی رهبری

دبیر کارگروه سامانه تدارکات الکترونیکی دولت

رونوشت:

- جناب آقای مدرس خیابانی، سرپرست محترم وزارت متبوع، جهت استحضار
- جناب حجت‌الاسلام درویشیان، رئیس محترم سازمان بازرسی کل کشور، جهت استحضار
- جناب آقای عادل آذر، رئیس محترم دیوان محاسبات کشور، جهت استحضار
- جناب آقای انصاری، معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور، جهت استحضار
- جناب آقای آذری جهرمی، وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات، جهت استحضار
- جناب آقای باقری اصل، دبیر محترم شورای اجرایی فناوری اطلاعات، جهت استحضار
- اعضای محترم کارگروه سامانه تدارکات الکترونیکی دولت موضوع بند ۱۱ مصوبه شماره ۱۶۱۴۵/ت۵۳۵۲۵-هـ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۱۶ هیات محترم دولت، جهت استحضار