



راهنمای پنل کاربران میز مشاوره کسب و کار

(ویژه کاربران استناداری و مشاورین)

فهرست مطالب

۳	مقدمه.....	۱-
۴	نیازمندیهای اولیه.....	۲-
۴	پنل کاربری.....	۳-
۵	صفحه نخست کاربری.....	۱-۳-
۵	میز مشاوره کسب و کار.....	۲-۳-
۷	BizChat.....	۳-۳-

۱- مقدمه

پیشخوان ملی مجوزهای کشور به آدرس (www.G4B.ir) چارچوبی یکپارچه شامل ۴ سامانه الکترونیکی است که هرکدام از آنها دارای نقشی اساسی و مستقل در زمینه تحقق و تامین اهداف و مأموریت‌های حاکمیت در بهبود محیط کسب و کار کشور می‌باشند. این سامانه ها عبارتند از :

- ✓ سامانه مجوزهای کشور (سام)
- ✓ سامانه دریافت شکایات، انعکاس، پیگیری و رسیدگی به شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار (دادور)
- ✓ میز مشاوره کسب و کار (یاور)
- ✓ نقشه ملی استعلامات کشور (نما)

میز مشاوره کسب و کار با ارایه مشاوره و پاسخگویی صریح، شفاف و رایگان به ذینفعان توسط مشاورین متخصص، متعهد و باتجربه در حوزه‌های مالیاتی، گمرک، بازار بورس و سرمایه، سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی بانک و بیمه و سایر حوزه‌های مرتبط با کسب و کار به کمک ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات در قالب سامانه ای برخط و یکپارچه، پیاده‌سازی شده است تا زمینه های بهبود محیط کسب و کار و تسهیل امور برای فعالان اقتصادی را فراهم نماید.

هدف از سند حاضر تحت عنوان "راهنمای پنل کاربران میز مشاوره کسب و کار" ویژه کاربران استانداری و مشاورین، ارائه راهنمای لازم برای انجام عملیات با پنل کاربری تحت وب سامانه یاور می‌باشد.

۲- نیازمندی‌های اولیه

به منظور ورود و انجام عملیات در سامانه موارد ذیل رعایت شود:

- مرورگر مورد استفاده از لیست مرورگرهای زیر انتخاب شود :
 - Internet Explorer نسخه ۱۱ به بالا
 - Mozilla نسخه ۴۵ به بالا
 - Chrome نسخه ۴۵ به بالا
- برای ارسال مستندات، از فایل های با پسوند JPG ، Zip و یا PDF با حداکثر حجم ۲ مگابایت استفاده نمایید.
- در ارسال تصاویر، از تصاویر بی کیفیت، نامشخص و ناخوانا پرهیز نمایید.
- در ورود اطلاعات دقت لازم انجام شود تا اطلاعات صحیح، به روز و موثق وارد سامانه شوند.

۳- پنل کاربری

در سامانه پیشخوان مجوزهای کشور برای هر یک از کاربران سازمانی در دستگاه‌های اجرایی و سازمان‌های تابعه نام کاربری و کلمه عبور منحصر به فرد در نظر گرفته شده است. با توجه به هماهنگی‌های بعمل آمده با استانداری‌ها به منظور پاسخ و ارجاع درخواست های متقاضیان به متخصصین مرتبط، برای هر یک از استانداری‌ها پنل کاربری شامل نام کاربری و کلمه عبور منحصر به فرد توسط راهبر سامانه تعریف شده است، نام کاربری و کلمه عبور تولید شده توسط سامانه پیامکی در اختیار کاربر دستگاه اجرایی قرار می‌گیرد. کاربران می توانند به منظور دسترسی به سامانه از طریق آدرس www.G&B.ir وارد شوند.

کارکردهای اصلی پنل کاربری عبارتند از:

- [۱] صفحه اصلی
- [۲] مدیریت شکایات
- [۳] میز مشاوره کسب و کار
- [۴] اعلام نیاز یا مشکل
- [۵] مدیریت کاربران
- [۶] مشاهده پروفایل
- [۷] BizChat

۱-۳ - صفحه نخست کاربری

پس از ورود به سامانه در صفحه اصلی، کاربر می تواند از کارکردهای جاری و عملیاتی سیستم با توجه به سامانه‌های قابل دسترس بهره‌مند گردد.

نام کاربری: SH:FIIF000187590 خروج

تعداد شکایات ثبت شده: ۹
تعداد شکایات پاسخ داده شده: ۶
تعداد شکایات ارجاع شده: ۶

آخرین شکایات	شکایات فاقد ارجاع	شکایات ارجاع شده	شکایات ارجاعی فاقد پاسخ	شکایات ارجاعی فاقد پاسخ نهایی	شکایات دارای پاسخ نهایی
شناسه متقاضی: ۲۹۹۲۱۴۰۸۱	کد رهگیری شکایت: ۲۰۱۸۰۵۱۴۰۲۳۵۵۷	دستگاه اصلی: اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران	سازمان تابعه: اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی استان	عنوان مجوز: گواهی حلال	تاریخ شکایت: ۱۳۹۷/۰۲/۲۴
۱۷۱۰۶۵۷۰۲	۲۰۱۸۰۵۰۵۰۹۶۴۰	اتاق اصناف ایران	اتاق اصناف استان	عدم پاسخگویی	۱۳۹۷/۰۲/۱۵
۲۹۹۲۱۴۰۸۱	۲۰۱۸۰۴۱۸۱۳۳۳۵۳	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران	بانک توسعه صادرات ایران	تست	۱۳۹۷/۰۱/۲۹
۰۰۶۶۷۰۹۸۳	۲۰۱۸۰۴۱۶۰۵۱۰۴۵	اتاق اصناف ایران	اتحادیه صف آرایشگران زنانه	تجدید پروانه کسب آرایشگران زنانه	۱۳۹۷/۰۱/۲۷
۱۵۰۲۱۱۰۶۰۱	۲۰۱۸۰۴۱۶۰۹۲۹۲۸	وزارت جهاد کشاورزی	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان	تخصیص اراضی	۱۳۹۷/۰۱/۲۷
۲۹۹۲۱۴۰۸۱	۲۰۱۸۰۳۳۵۰۰۸۴۴	وزارت امور اقتصادی و دارایی	اداره کل گمرک استان	تست	۱۳۹۷/۰۱/۰۵
۲۹۹۲۱۴۰۸۱	۲۰۱۸۰۳۳۵۰۹۳۰۸	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران	بانک توسعه صادرات ایران	عنوان مجوز تست	۱۳۹۷/۰۱/۰۵
۱۳۷۱۸۷۷۷۸۹	۲۰۱۸۰۱۲۸۰۹۱۶۳۸	وزارت نیرو	شرکت آب و فاضلاب استان	تجدید مجوز حفاری	۱۳۹۶/۱۱/۰۸
۱۳۷۱۸۷۷۷۸۹	۲۰۱۸۰۱۲۸۰۸۴۷۱۰	استانداری	استانداری	تجدید مجوز حفاری	۱۳۹۶/۱۱/۰۸

مورد از ۱ تا ۹ کل موارد: ۹ مورد در هر صفحه

۲-۳ - میز مشاوره کسب و کار

به منظور مشاوره از منوی اصلی گزینه "میز مشاوره کسب و کار" را انتخاب نمایید. در این بخش کاربر به لیستی از پرسش‌های درخواست شده با اطلاعاتی شامل شماره پیگیری، عنوان پرسش، تاریخ ارسال، آخرین وضعیت و مشاهده جزئیات پرسش دسترسی دارد. کاربر می تواند از لیست، پرسش مربوطه را جستجو و به منظور انجام عملیات مرتبط با مشاوره شامل پاسخ و یا ارجاع به مشاور دکمه "مشاهده" را انتخاب نماید.

نام کاربری: SH:FIIF000187590 خروج

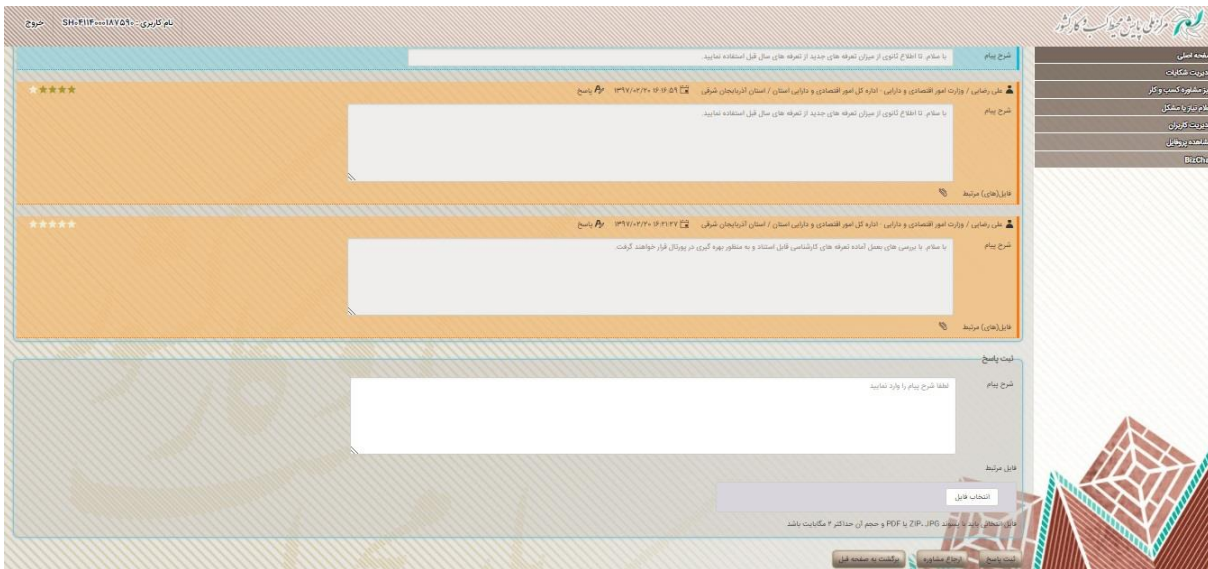
میز مشاوره کسب و کار

شماره پیگیری	عنوان	تاریخ ارسال	وضعیت	مشاهده
۱۸۰۵۱۰۰۳۲۸۰	تعرفه مالیات و گمرک	۱۳۹۷/۰۲/۲۰ ۱۵:۳۰:۰۵	در دست بررسی	🔍
۱۸۰۵۱۰۰۳۰۲۸	تعرفه مالیات و گمرکات	۱۳۹۷/۰۲/۲۰ ۱۵:۱۱:۱۳	در دست بررسی	🔍
۱۸۰۵۱۰۰۲۵۵۴۷	تعرفه مالیات بر اربت سال ۱۳۹۷	۱۳۹۷/۰۲/۲۰ ۱۴:۵۹:۳۱	در دست بررسی	🔍
۱۸۰۵۱۰۰۲۴۴۳۸	مالیات بر اربت و ارزش افزوده	۱۳۹۷/۰۲/۲۰ ۱۴:۵۰:۲۳	در دست بررسی	🔍
۱۸۰۵۱۰۰۲۳۸۱۴	مالیات بر ارزش افزوده و اربت	۱۳۹۷/۰۲/۲۰ ۱۴:۴۱:۵۹	در دست بررسی	🔍
۱۸۰۵۱۰۰۲۱۶۲۹	مالیات بر اربت سال ۱۳۹۷	۱۳۹۷/۰۲/۲۰ ۱۴:۲۰:۱۴	در دست بررسی	🔍
۱۸۰۵۱۰۰۲۰۴۲۹	مالیات بر ارزش افزوده سال ۱۳۹۷	۱۳۹۷/۰۲/۲۰ ۱۴:۰۸:۱۴	در دست بررسی	🔍
۱۸۰۵۱۰۰۱۵۸۲۸	مالیات بر ارزش افزوده سال ۹۷	۱۳۹۷/۰۲/۲۰ ۱۴:۰۲:۱۳	در دست بررسی	🔍
۱۸۰۵۱۰۰۱۴۱۳۴	مالیات بر ارزش افزوده ۹۷	۱۳۹۷/۰۲/۲۰ ۱۳:۵۳:۱۹	در دست بررسی	🔍
۱۸۰۵۱۰۰۱۲۵۵۴۷	تست گمرک	۱۳۹۷/۰۲/۱۵ ۱۳:۵۶:۱۸	در دست بررسی	🔍

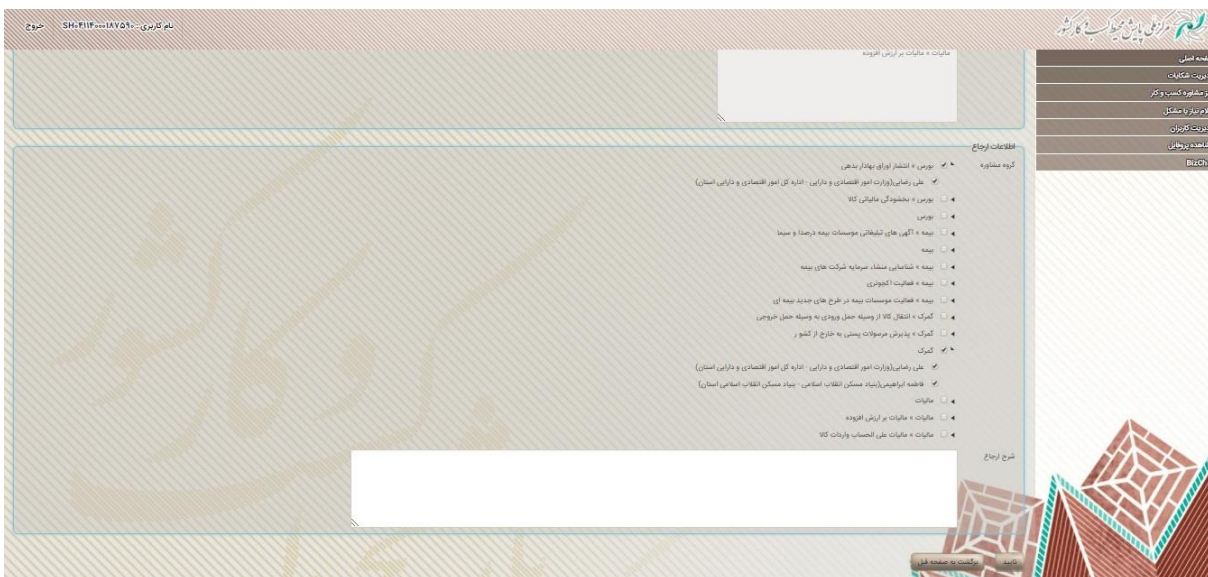
مورد از ۱ تا ۹ کل موارد: ۹ مورد در هر صفحه

درگت به صفحه قبل

پس از ورود به صفحه جزییات مشاهده، "اطلاعات مشاوره"، "جزئیات ارجاعات" و همچنین کلیه "پاسخ‌های مشاورین" قابل دسترسی است. لازم به ذکر است مشخصات هویتی مشاور، موقعیت جغرافیایی، گروه مشاوره، زمان و تاریخ پاسخ‌دهی نیز قابل مشاهده می‌باشد. به منظور ثبت پاسخ، کاربر استاندارد در بخش شرح پیام پاسخ مورد نظر را تشریح و سپس دکمه ثبت پاسخ را انتخاب می‌نماید. پاسخ ثبت شده بصورت اتوماتیک به کارتابل متقاضی ارجاع داده می‌شود.

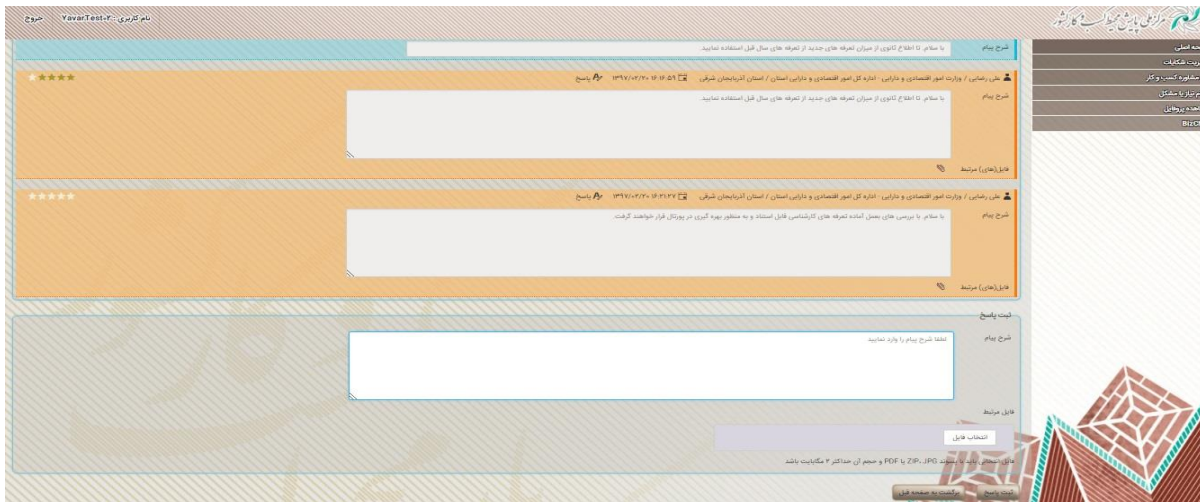


در صورت ارجاع به مشاورین، کاربر می‌تواند گزینه "ارجاع مشاور" را انتخاب نماید. در این قسمت کلیه گروه‌های مشاوره تخصصی، اعم از مشاورین منتسب به دستگاه‌های اجرایی و یا بخش خصوصی در استان در دسترس کاربر استاندارد قرار می‌گیرد. همانگونه که در تصویر مشاهده می‌شود در هر گروه یک یا چند مشاور ثبت شده است. کاربر می‌تواند بر اساس نیاز، مشاور یا مشاورین مرتبط را انتخاب نماید. لازم به ذکر است در صورتی که به مشاوره یک یا چند حوزه تخصصی اختصاص داده شده باشد ارجاع به این مشاور فقط یک بار امکان‌پذیر است.



پس از انتخاب دقیق مشاورین، کاربر می تواند گزینه "تایید" را انتخاب نماید. در این حالت مشاورین با دریافت پیامک از ارسال پرسش مرتبط، مطلع می شوند.

به منظور پاسخ به پرسش، مشاورین پس از دریافت پیامک ارجاع، از طریق نام کاربری و کلمه عبور وارد سامانه می شوند. در لیست مشاوره کسب و کار، مشاور می تواند از طریق جستجوی پرسش مطرح شده از ستون مشاهده وارد صفحه جزئیات مشاوره شده و در بخش ثبت پاسخ، شرح پیام را تکمیل و در صورت نیاز مدرک، سند یا فایل مربوطه را ضمیمه و دکمه "ثبت پاسخ" را انتخاب نماید.



لازم به ذکر است به منظور افزایش کیفیت مشاوره و ارزیابی نحوه پاسخگویی دستگاههای اجرایی، الزامی است که متقاضیان با توجه به میزان رضایت از مشاوره انجام شده به میزان ۱ تا حداکثر ۵ ستاره امتیازدهی نمایند. امتیاز داده شده برای هر پاسخ در دسترس کاربر قرار می گیرد.

۳-۳ - BizChat

یکی از اثربخشترین فعالیتهایی که همزمان با اجرایی شدن سامانههای تعریف شده در پیشخوان مجوزهای کشور با موفقیت به انجام رسیده است، شناسایی و ثبت ذینفعان (حاکمیت، دستگاههای اجرایی و متقاضیان) در گستره جغرافیایی کشور می باشد که در تعاملی چند سویه، شبکه ارتباطی نظام مجوزدهی کشور را تشکیل دادهاند.

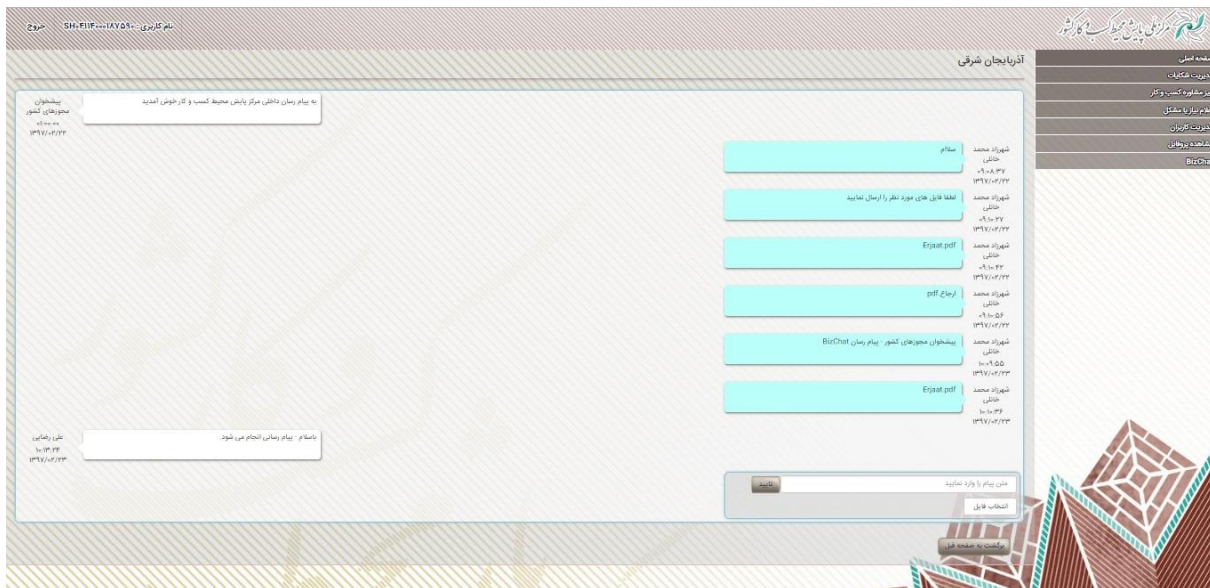
بر این اساس و به منظور مدیریت یکپارچه اطلاع رسانی، توانمندسازی و توسعه نظاممند شبکه ایجاد شده، طراحی و پیاده سازی پیام رسان سفارشی برای پیشخوان مجوزهای کشور به عنوان بخشی از سامانه بدون نیاز به نصب نرم افزار مجزا با نام BizChat عملیاتی و به بهره برداری رسیده است.

راهنمای پنل کاربران

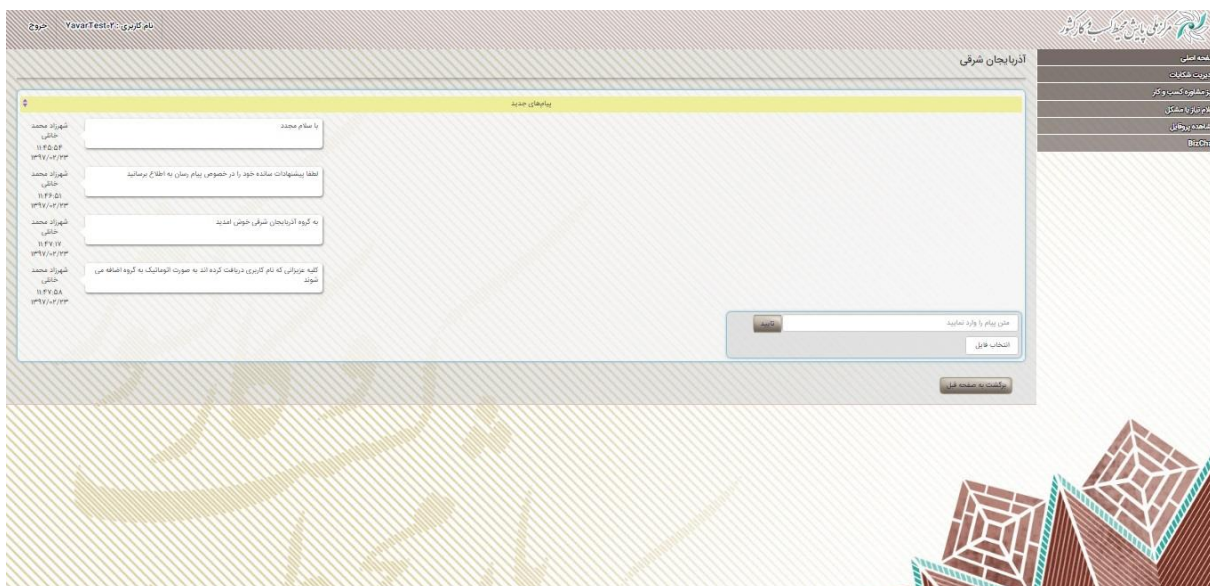
میز مشاوره کسب و کار (سامانه یاور)

این پیام رسان شامل امکاناتی همچون، مدیریت برخط گروه‌های کاربری (ایجاد به تفکیک استان‌ها و نوع ذینفعان، و امکان تعامل دو سویه) و مدیریت برخط محتوا (امکان ارسال متن، تصویر و اسناد و ...) می‌باشد.

به منظور دسترسی به پیام‌رسان گزینه BizChat را انتخاب نمایید. پس از ورود، کاربر می‌تواند متن پیام خود را در کادر مربوطه وارد و دکمه "تایید" را انتخاب نماید. پس از تایید، این پیام در اختیار سایر کاربران گروه قرار می‌گیرد که امکان پاسخ‌دهی توسط آنها نیز وجود دارد.



لازم به ذکر است که کاربران به کلیه پیام‌های گروه دسترسی دارند و امکان دسترسی به پیام‌هایی که توسط کاربر "مشاهده نشده" نیز وجود دارد که این امکان با تفکیک پیام‌های قبلی از پیام‌های جدید ایجاد شده است.



راهنمای پنل کاربران

میز مشاوره کسب و کار (سامانه یاور)

از امکانات دیگر پیام رسان BizChat ضمیمه نمودن فایل، سند و یا تصویر در گروه می باشد که با فشردن دکمه "انتخاب فایل" قابل دسترسی است. لازم به ذکر است دریافت فایل توسط سایر کاربران، با انتخاب فایل مربوطه و دانلود آن امکان پذیر می باشد.

