

باسمه تعالی

دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد دانشگاه

کارگروه سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم



معرفی پنل گفتگوی آنلاین

ویرایش بهار ۱۴۰۵

• نحوه درخواست جهت راه اندازی پنل گفتگوی آنلاین:

جهت راه اندازی این پنل بر روی وبسایت هر واحد پیرو نامه شماره ۴۰۳۰۷۱۵ مورخ ۱۳۹۹/۱۲/۲۶ با عنوان " راه اندازی پنل گفتگوی آنلاین دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز " می بایست لیست اسامی اپراتورها جهت پاسخگویی طبق جدول اکسل پیوست نامه یا فایل اکسل موجود در وبسایت SHAHRVAND.SUMS.AC.IR قسمت (دستورالعملها و مصوبات / صیانت از حقوق شهروندی / فرمها) با عنوان " فرم اسامی گفتگوی آنلاین " از طریق سیستم پیام سامانه رشد (آقای سید فخرالدین دبیری) یا اتوماسیون اداری به گروه تحول اداری ارسال گردد.

شایان ذکر است فایل اطلاعات ارسالی معرفی اپراتورها بایستی کامل بوده و تمامی ستونهای فایل اکسل مذکور تکمیل شده باشد در غیر این صورت دسترسی برای افراد معرفی شده ایجاد نخواهد شد. همچنین پیشنهاد می گردد در این پنل اپراتورهای معرفی گردند که اطلاعات کافی جهت پاسخگویی به سؤالات مطرح شده از سوی کاربران را داشته باشند.

• نحوه ورود به پنل گفتگوی آنلاین:

پس از دریافت اسامی از طریق ارسال پیام دسترسی ایجاد شده به اپراتورها اطلاع رسانی می گردد. اپراتورها جهت پاسخگویی به سؤالات کاربران می توانند با استفاده از نام کاربری و رمز عبوری که در اختیار ایشان قرار داده شده است از دو طریق زیر اقدام نمایند:

۱) از طریق اپلیکیشن (صرفاً مخصوص گوشی های موبایل با سیستم عامل Android)

✓ دانلود و نصب اپلیکیشن مخصوص موبایل های Android به آدرس

زیر: <https://cafebazaar.ir/app/io.raychat.raychat>

۲) از طریق نسخه تحت وب سازگار با دستگاه کامپیوتر، گوشی های موبایل با سیستم عامل IOS و Android:

✓ درج آدرس اینترنتی <https://webapp.raychat.io> در یکی از مرورگرهای گوشی یا کامپیوتر

• نشانه فعال بودن پنل گفتگوی آنلاین در وبسایت واحد:

نشانه فعال بودن پنل گفتگوی آنلاین بر روی وبسایت واحدها، نمایش آیکن گفتگوی آنلاین در صفحه اصلی صفحه وبسایت می باشد.

• نحوه مکالمه اپراتور با کاربر:

پس از ورود به محیط گفتگوی آنلاین به عنوان اپراتور در سمت راست صفحه لیست کاربران به همراه کد هر کاربر نمایش داده می شود. جهت پاسخگویی به سؤالات، با کلیک بر روی هر کاربر سؤالات مطرح شده توسط او نمایش داده می شود. در بالای صفحه سؤالات دو گزینه "قبول کردن مکالمه" و "بستن" قابل مشاهده می باشد که لازم است جهت پاسخگویی به سؤال کاربر، بر روی گزینه "قبول کردن مکالمه" کلیک کنید. در صورتی که یک وبسایت چندین اپراتور داشته باشد پیام ارسال شده برای کلیه افراد قابل مشاهده است و هر زمان که یکی از افراد متناسب با شرح وظایف، اطلاعات، تخصص خود و... آماده پاسخگویی باشد با انتخاب گزینه "قبول کردن مکالمه" پیام مذکور به کارتابل ایشان وارد شده و با ادامه گفتگو شخص را راهنمایی می نماید و در صورتی که پاسخ سؤالات مطرح شده در حیطه وظایف و یادانش شخص دیگری باشد با انتخاب گزینه "انتقال مکالمه" ادامه گفتگوی به کارتابل شخص موردنظر ارجاع داده خواهد شد.

• استفاده از پیام های آماده:

در زمان پاسخگویی می توان برای سؤالاتی که بیشتر مطرح می شود، پاسخ های آماده را طراحی و از آنها استفاده کرد. برای تهیه پاسخ های آماده پس از "قبول کردن مکالمه" می توان با استفاده از علامت (!) در ابتدای متن پیام یا کلیک بر روی گزینه (📎) در قسمت پایین صفحه گفتگو می باشد به منوی پیام های آماده دسترسی پیدا کرد. سپس در قسمت تنظیمات بالای این صفحه با کلیک بر روی گزینه (+ افزودن) عنوان پیام را مشخص کرده و در قسمت توضیحات، متنی که می خواهید به عنوان پیام آماده برای کاربر ارسال شود را ثبت نمایید. قبل از کلیک بر روی گزینه "ذخیره" گزینه "قابل مشاهده برای تمامی هم تیمی ها" را غیرفعال کنید. سپس با انتخاب گزینه "ذخیره"، پیام موردنظر در لیست پیام های آماده شما قرار می گیرد.

نحوه انتقال گفتگو:

در مواردی که جهت پاسخگویی نیاز به ارجاع فرد به واحد یا فرد دیگری وجود دارد، می توان از گزینه "انتقال گفتگو" استفاده کرد. دقت فرمایید که پس از پایان پاسخ دهی، حتماً گزینه "بستن مکالمه" را انتخاب نمایید تا مکالمه پایان یابد و در صورت ارسال مجدد سؤال توسط کاربر، پرسش ها برای شما نمایش داده شود.

• نظرسنجی در خصوص پنل گفتگوی آنلاین با استفاده از کدهای دستوری USSD :

ارباب رجوع می توانند در فرایند نظرسنجی از نحوه پاسخگویی هر سایت شرکت نماید و نظرات خود را از طریق کدهای دستوری موبایل # کد هر سایت * ۵ * ۱۹۰ * ۶۶۵۵ * اعلام نماید. نحوه نظرسنجی نیز به این صورت می باشد که پس از دریافت سوال ارباب رجوع پیامی بصورت خودکار برای ارباب رجوع ارسال می شود مبنی بر اینکه در صورت پاسخ ندادن کاربر تا ۱۰ دقیقه دیگر می توانید با شماره گیری کد دستوری فوق رضایت/نارضایتی خود را اعلام نمایید.

گزینه های انتخابی ارباب رجوع شامل:

- ۱- رضایت از پاسخگویی
- ۲- عدم پاسخگویی
- ۳- پاسخگویی ناقص

۴- تأخیر در پاسخگویی می‌باشد.

• ساعت کار و پاسخگویی واحدها:

✓ بیمارستان‌ها:

روزهای کاری (شنبه تا پنج‌شنبه) از ساعت ۱۱ الی ۱۳

✓ شبکه‌ها، دانشکده‌ها و درمانگاه‌ها:

روزهای کاری (شنبه تا چهارشنبه) از ساعت ۱۱ الی ۱۳

• نحوه پایش و امتیازدهی به واحدها:

امتیاز نشانگر "پنل گفتگوی آنلاین" بر اساس موارد زیر تقسیم‌بندی شده است:

✓ پاسخگویی آنلاین در بازه زمانی تعیین شده

✓ ارائه اطلاعات کافی به مخاطب

✓ اطلاع‌رسانی محیطی طبق بنر استاندارد

در سنج "زمان مناسب پاسخگویی" صرفاً بر اساس دستورالعمل و حداکثر ۱۰ دقیقه پس از دریافت سؤال در ساعات تعیین شده (در حال حاضر ۲ ساعت پاسخگویی آنلاین تعیین شده است) امتیاز داده خواهد شد. اگر سوال در روز غیر کاری پرسیده شده باشد ملاک پاسخ دهی تا روز کاری بعد خواهد بود در غیر این صورت امتیاز به پاسخ‌های داده شده به علت اثربخش نبودن این پاسخ‌ها صفر خواهد بود. همچنین پاسخ‌های ارائه شده باید برای مخاطب بطور کامل توضیح داده شود از جمله: لینک سایت مورد نظر، فرم‌ها، شماره تماس واحد مورد نظر، آدرس، ساعات کار واحد، نحوه ارائه خدمت و...

• اتصال پنل گفت و گوی آنلاین به پیام رسان بله

اپراتورها در صورتی که در پنل گفتگوی رایچت در وضعیت آفلاین باشند، پیام‌های جدید را از طریق بله دریافت خواهند کرد. در این شرایط، امکان پاسخگویی مستقیم به همان پیام از طریق بله فراهم است و اپراتور می‌تواند با استفاده از قابلیت (Reply) (پاسخ) در بله، به پیام دریافتی پاسخ دهد.

همکاران گرامی می‌توانند در صورت تمایل این امکان را در پنل گفت و گوی واحد مربوطه خود طبق مراحل زیر فعال نمایند.

مراحل فعالسازی:

۱. وارد پنل گفتگوی رایچت شوید.
۲. از بخش بالا سمت چپ، روی آیکون تنظیمات (چرخ‌دنده) کلیک نمایید.
۳. گزینه «پیام‌رسان‌ها» را انتخاب کنید.
۴. در صفحه باز شده، لینک فعال‌سازی نمایش داده می‌شود.
۵. لینک مربوطه را کپی کرده و در پیام‌رسان بله برای خود ارسال نمایید.
۶. بر روی لینک ارسال شده کلیک کرده و گزینه Start (شروع) را انتخاب کنید.
۷. پس از تکمیل مراحل فعال‌سازی در بله، مجدداً به همان بخش در پنل گفتگوی رایچت بازگردید.
۸. در نهایت، گزینه «تأیید فعال‌سازی» را انتخاب نمایید تا فرآیند اتصال تکمیل شود.

• راه‌های ارتباطی با کارگروه صیانت از حقوق مردم

جهت ارتباط با کارگروه می‌توانید از طریق اپلیکیشن "بله" با همکاران در ارتباط باشید لینک گروه رابطین گفتگوی آنلاین در اپلیکیشن بله: ble.ir/join/MzczYmVIMG

سید فخرالدین دبیری

رئیس گروه تحول اداری و دبیر کارگروه صیانت از حقوق مردم

