	<p>روش اجرایی پاسخگویی حضور</p>	<p>شماره بازنگری:</p>	<p>کد سند: Pr-HD-11-05</p>
--	-------------------------------------	-----------------------	----------------------------

۱- هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی تعیین نحوه پاسخ گویی حضوری می باشد.

۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی کلیه مودیان مالیاتی و کارکنان و میز خدمت و واحد های فنی و طرح و توسعه را در برمی گیرد.

۳- تعریف

API: از نظر فنی اختصاری برای عبارت (رابط برنامه نویسی اپلیکیشن) محسوب می شود.
(Application Programming Interface)
OTP: کد یکبار مصرف

۴- مراجع

ندارد


۵- شرح

میز خدمت پس از خوش آمد گویی و دعوت از متقاضی به نشستن، مشکل یا درخواست متقاضی را شناسایی میکند. که شامل ۴ حالت میشود:

۵-۱ میز خدمت تلاش در رفع موضوع دارد و پاسخ مناسبی به مودی میدهد و اگر موضوع رفع شد گزارش آن را ثبت میکنند. اگر موضوع رفع نشد کد پیگیری موضوع به (مودی / متقاضی) توسط میز خدمت ارائه میشود و موضوع به کمک روش اجرایی بازخورد حل میشود.
(Pr-MI-01-01) روش اجرایی بازخورد

۵-۲ مشکل متقاضی در مورد (آغاز یا ادامه) فرایند ثبت نام است. که با توجه به روش اجرایی ثبت نام حل میشود. (Pr-HD-05-02 روش اجرایی ثبت نام)

<p>ادرس شرکت</p>	<p>۲</p>	<p>کد سند: Pr-HD-۱۱-۰۵ ویرایش: ۰۵</p>
------------------	----------	---

 <p>motamedema.ir</p>	<p>روش اجرایی پاسخگویی حضور</p>	<p>شماره بازنگری:</p>	<p>کد سند: Pr-HD-11-05</p>
---	-------------------------------------	-----------------------	----------------------------

۳-۵ متقاضی سوال دارد و با راهنمایی میز خدمت (با کمک درخت دانش) مشکل وی برطرف می‌شود.

۴-۵ متقاضی در خواستی دارد (تمدید-الحاقیه-غیر فعال سازی-فعال سازی-تغییر در مشخصات-آموزش-درخواست ثبت صورت حساب-ثبت تغییرات) و فرم درخواست مودی توسط میز خدمت برای او تکمیل می‌شود و با توجه به روش اجرایی مدیریت درخواست مودی موضوع رفع می‌شود.
(Pr-HD-10-01 روش اجرایی مدیریت درخواست مودی)


۶- مسئولیت

-مسئولیت حسن اجرا این روش اجرایی به عهده مدیر مرکز تماس می‌باشد.
-مسئولیت اجرای این روش اجرایی به عهده میز خدمت و واحد های فنی و طرح و توسعه می‌باشد.
- مسئولیت به روز رسانی و ممیزی این روش اجرایی به عهده طرح و برنامه می‌باشد.

۷- مدت و محل نگهداری سوابق

سوابق حاصل از اجرای این روش اجرایی شامل مدارک ثبت شده در جدول ذیل می‌باشد که مدت و محل نگهداری آنها مشخص شده است.

<p>ادرس شرکت</p>	<p>۳</p>	<p>کد سند: Pr-HD-۱۱-۰۵ ویرایش: ۰۵</p>
------------------	----------	---

 <p>motamedema.ir</p>	<p>روش اجرایی پاسخگویی حضور</p>	<p>شماره بازنگری:</p>	<p>کد سند: Pr-HD-11-05</p>
---	-------------------------------------	-----------------------	----------------------------

محل نگهداری	مدت نگهداری عادی	نام مدرک
سرور	۱سال	روش اجرایی بازخورد
سرور	۱سال	روش اجرایی ثبت نام
سرور	۱سال	روش اجرایی مدیریت درخواست مودی

۸- مستندات

- Pr-MI-01-01 ۱- روش اجرایی بازخورد
- Pr-HD-05-02 ۲- روش اجرایی ثبت نام
- Pr-HD-10-01 ۳- روش اجرایی مدیریت درخواست مودی

۹- مدارک پیوست

- FR-DP-09-... ۱- فرم درخواست مودی

<p>آدرس شرکت</p>	<p>۴</p>	<p>کد سند: Pr-HD-۱۱-۰۵ ویرایش: ۰۵</p>
------------------	----------	---