

ثبت پیام:

اولین فرایندگردش پیام در سامانه ۱۸۸۸ ثبت خبرمی باشد. شهروندان می توانند از طریق مراجعه به آدرس اینترنتی مرکز <http://1888.tehran.ir> و یا تماس با شماره تلفن ۱۸۸۸ مستقیماً پیام خود را ثبت کنند و یا از طریق سایر ابزارهای مرکز نسبت به ثبت پیام اقدام نمایند.

صفحه ثبت پیام:

ابتدا باید دسته بندی را انتخاب کرده تا با توجه به دسته بندی، موضوع تغییر باید در این زمان شما موضوع را هم انتخاب کرده آدرس، منطقه و ... را وارد و ارسال کنید، پس از ارسال به شما یک شماره پیگیری اختصاص داده می شود که باید آن را نزد خود نگه دارید تا برای پیگیری وضعیت پیام از آن استفاده کنید. (وضعیت پیام خود را پس از حداقل ۲۴ ساعت چک کرده تا از نتیجه مطلع شوید)

لازم به توضیح است با توجه به اینکه این سیستم به سامانه سراسری ۱۸۸۸ در شهرداری تهران متصل است، شماره پیگیری که از اینترنت دریافت می کنید قابل پیگیری از طریق تلفن ۱۸۸۸ بوده و همچنین شماره پیگیری که از طریق تلفن ۱۸۸۸ دریافت کرده اید قابل پیگیری در این سیستم می باشد.

*** = فیلدهای اجباری**

شکایت	نوع خبر*
---	گروه موضوع*
	موضوع خبر*
	موضوع مصداق
	خلاصه*
	نشانی*

شهروند

شهروند: ناظر جدید

منطقه	نام
ناحیه	نام خانوادگی
تخصیلات	جنسیت
سن	تلفن ثابت
تلفن همراه	نشانی
پست الکترونیک	

موضوعات سامانه:

در سامانه ۱۸۸۸ پیام در حالت کلی به دو بخش تقسیم می شود:

۱- قابل بهره برداری

۲- غیر قابل بهره برداری

۱- قابل بهره برداری: (که شامل الف) راهنمایی و ارشاد و ب) ثبت خبر می باشد.

الف) **راهنمایی و ارشاد:** با توجه به یکی از رسالت های این مرکز یعنی اطلاع رسانی به شهروندان در خصوص شرح وظایف و موضوعات کاری شهرداری تهران، آن دسته از تماسهایی که شهروندان با ارائه راهنمایی و توضیحات کارشناسان این مرکز قانع می شوند در این آیتم ثبت و بایگانی می شود.

ب) **ثبت خبر:** پیامهایی که در حیطه وظایف مدیریت شهری است در چهار قالب **انتقاد، شکایت، پیشنهاد و تقدیر و تشکر**

قابل ثبت در سامانه ۱۸۸۸ می باشند که می بایست دارای فاکتورهای شش گانه خبر یعنی **کی ، کجا، کی ، چرا، چه موقع ، چگونه**

شکایت	نوع خبر*
شکایت	
انتقاد	
پیشنهاد	
تقدیر و تشکر	

باشند.

۲- **غیر قابل بهره برداری:** آن دسته از تماس ها که به دلیل اشتباه گرفتن شماره از سوی تماس گیرنده ، قطع ارتباط و یا

مزاحمت احتمالی با این مرکز برقرار می شود در این آیتم ثبت و بایگانی می شود.

---	گروه موضوع*
اجتماعی و فرهنگی	گروه موضوع: گروه موضوعات در حقیقت زیر
اجرای احکام	آیتم های نوع خبر و از فیلهای اجباری برای ثبت
املاک	پیام می باشند که منطبق بر دستورالعمل رسیدگی به
امور بانوان	پیام ها که از سوی شهردار محترم تهران ابلاغ شده
امور شهری	است می باشد.
جرایم و تخلفات کارکنان و مدیران	
حقوقی	
حمل و نقل و ترافیک	
دفتر خدمات الکترونیک	
روزنامه همشهری	
شهرداری	
فناوری اطلاعات و ارتباطات	
فنی و عمرانی	
مالی و اداری	
مدیریت ۱۳۷	
هماهنگی و برنامه ریزی	

گروه موضوع: گروه موضوعات در حقیقت زیر

آیتم های نوع خبر و از فیلهای اجباری برای ثبت

پیام می باشند که منطبق بر دستورالعمل رسیدگی به

پیام ها که از سوی شهردار محترم تهران ابلاغ شده

است می باشد.

شکایت	نوع خبر*
اجتماعی و فرهنگی	گروه موضوع*
آموزش-های شهروندی	موضوع خبر*
آموزش-های شهروندی	موضوع خبر: این فیله مصادیق موضوعات قابل ثبت در
تبلیغات و اطلاع-رسانی	سامانه ۱۸۸۸ می باشد که حسب گروه موضوعات مختلف
جمع-آوری متکدیان	متغیر می باشند.
خانه سلامت - بهداشت شهروندی	
خانه فرهنگ	
خانه مشق و سرای محله	
ساماندهی کارگران فصلی	
شورایاری-ها	
طرح شه	
فرهنگسراها	
گذراندن اوقات فراغت	
گرمخانه-ها	
گشت-ها و بانگاه-های شناسایی و جذب کودکان	
مددکاری و مشاوره	
مراکز نگهداری موقت متکدیان	
مقالات، متنون و تصاویر	
مناسبت-ها، جشن-ها و جشنواره-ها	
وزرشگاه-ها و فعالیت-های ورزشی	
کارافیننی	
کارت منزلت	
کارتن-خوابها	
کتابخانه-ها	

شکایت	نوع خبر*
امور شهری	گروه موضوع*
آتش نشانی	موضوع خبر*
حضور به موقع ماشین-های آتش-نشانی	موضوع مصداق
حضور به موقع ماشین-های آتش-نشانی توسعه تجهیزات سازمان آتش-نشانی آمادگی، توانایی جسمی و آموزش کارکنان آتش- نحوه پاسخگویی تلفن 125 نصب شیرهای آتش-نشانی ضوابط ایمن-سازی ساختمانهای مرتفع و مراکز	

موضوع مصداق: برای بعضی از موضوعات خبر در سامانه ۱۸۸۸ حسب نیاز مصادیقی در نظر گرفته شده است تا بتوان از آنها در تهیه گزارشات دقیق و تحلیلی استفاده نمود.

خلاصه*

خلاصه: متن درخواست شهروند در این آیتم ثبت و ذخیره می شود. تعداد کاراکترهای قابل ثبت در این textbox ۲۵۰۰ کاراکتر می باشد.

نشانی

نشانی: نشانی محل وقوع و درخواست شهروند در این آیتم ثبت و ذخیره می شود. تعداد کاراکترهای قابل ثبت در این textbox ۲۵۰ کاراکتر می باشد.

زمان تماس	۱۸ : ۱۰ -- ۲۶ / +۲ / ۱۳۸۹
-----------	---------------------------

زمان تماس: زمان تماس و ثبت پیام شهروندان در سامانه ۱۸۸۸ بصورت خودکار در سیستم ثبت و در بانک اطلاعاتی نرم افزار ذخیره می شود.

مشخصات پیام دهنده: با توجه به اهمیت هویت پیام دهنده و همچنین وظیفه ذاتی ۱۸۸۸ در اطلاع رسانی فرایند گردش پیام و بازخوردگیری از پیام دهنده، بر اساس آیتم های زیر مشخصات پیام دهنده در قالب (۱) شهروند و (۲) ناظر افتخاری در بانک اطلاعاتی ۱۸۸۸ مطابق شکل زیر ثبت و ذخیره می شود. شایان ذکر است مشخصات فردی پیام دهنده صرفاً برای کاربران مجاز که توسط مدیر سیستم تعریف می شوند قابل رویت است.

ناظر افتخاری	ناظر جدید	منطقه
نام	نام خانوادگی	ناحیه
جنسیت	تلفن ثابت	تحصیلات
تلفن همراه	تلفن همراه	سن
نشانی	پست الکترونیک	

(۱) **شهروند:** با توجه به آیتم های تعریف شده فوق مشخصات تماس گیرنده که در آن نام و نام خانوادگی به همراه شماره تماس اجباری می باشند ثبت و ذخیره می شود.

۲) **ناظر افتخاری**: ناظرین افتخاری در حقیقت شهروندانی هستند که پس از گزینش توسط مرکز و با پرکردن فرم های اطلاعات فردی و همچنین دیدن آموزش های مورد نیاز ضمن اعلام آمادگی در خصوص همکاری با ۱۸۸۸ ، مشخصات فردی ایشان در بانک اطلاعاتی نرم افزار ۱۸۸۸ ثبت شده و کد نظارت دریافت نموده اند و همکاری هدف مندی با این مرکز دارند.

لذا با انتخاب آیتم ناظر افتخاری مطابق شکل زیر `textbox`ی به منظور ورود کد نظارت در صفحه نمایان می شود و دیگر نیازی به درج مشخصات فردی نمی باشد.



ناظر جدید: button ناظر جدید در شکل روبرو نیز به منظور امکان اعلام آمادگی شهروند برای پیوستن به خانواده بزرگ ناظرین است.