



سامانه پرداخت الکترونیکی عوارض خودرو

از طریق دفاتر پیشخوان خدمات و اینترنت

راهنمای ثبت تیکت

CITT.eGov.eTax.CarTax.Ticket

نسخه ۱,۰,۱

۱۴۰۰/۰۶/۰۲

فهرست


۱. معرفی ابزار و شرح قابلیت‌های ابزار تیکت (آقای همراه) : ۳
۲. روال ثبت تیکت ۳
- ۲،۱ مشاهده وضعیت رسیدگی به تیکت : ۷
۳. ابزار چت آنلاین : ۹

۱. معرفی ابزار و شرح قابلیت‌های ابزار تیکت (آقای همراه):

- **کاربرد:** دریافت خدمات پشتیبانی عوارض خودرو به صورت سیستمی و بدون نیاز به تماس تلفنی.
- **امکانات:** خدمات پشتیبانی از طریق ابزار "آقای همراه" به دو روش قابل دریافت است:
 - ۱- ثبت تیکت
 - ۲- ارتباط از طریق چت آنلاین

توجه: با توجه به پاسخگویی سریع به تیکت‌های ثبت شده، توصیه می‌شود خطاها و مشکلات خود را مطابق شرح این سند، از بخش **ثبت تیکت** گزارش کرده و از بخش چت آنلاین صرفاً در مواقع لزوم استفاده نمایید.

۲. روال ثبت تیکت

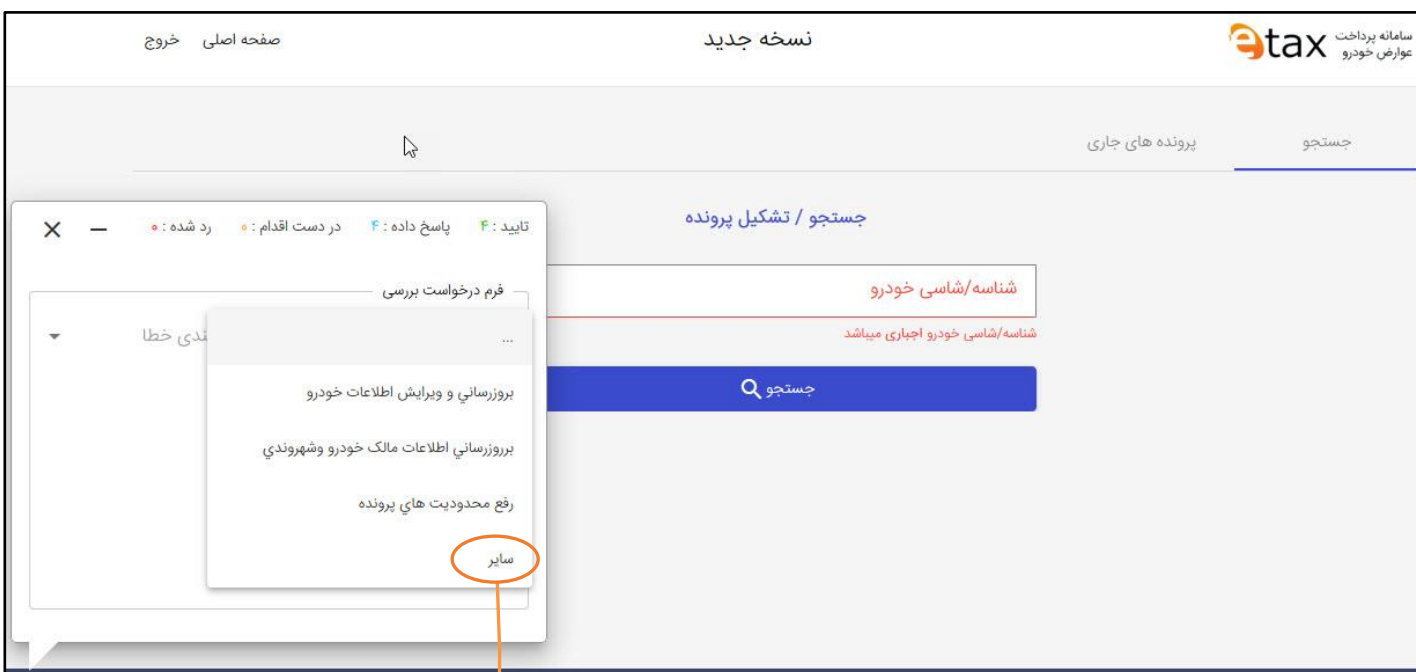


۱- روی آیکن "آقای همراه" کلیک کنید.

۲- نوع خطای صادر شده در سیستم را از لیست انتخاب کنید.



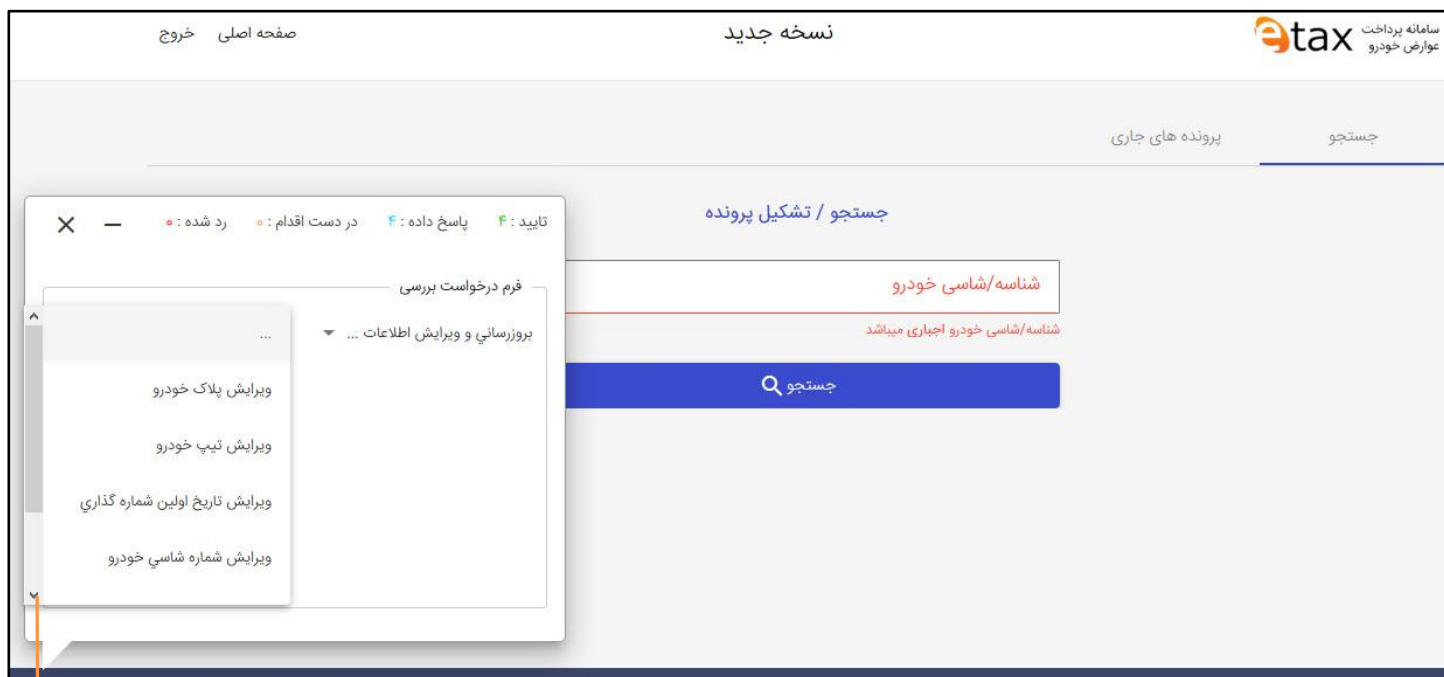
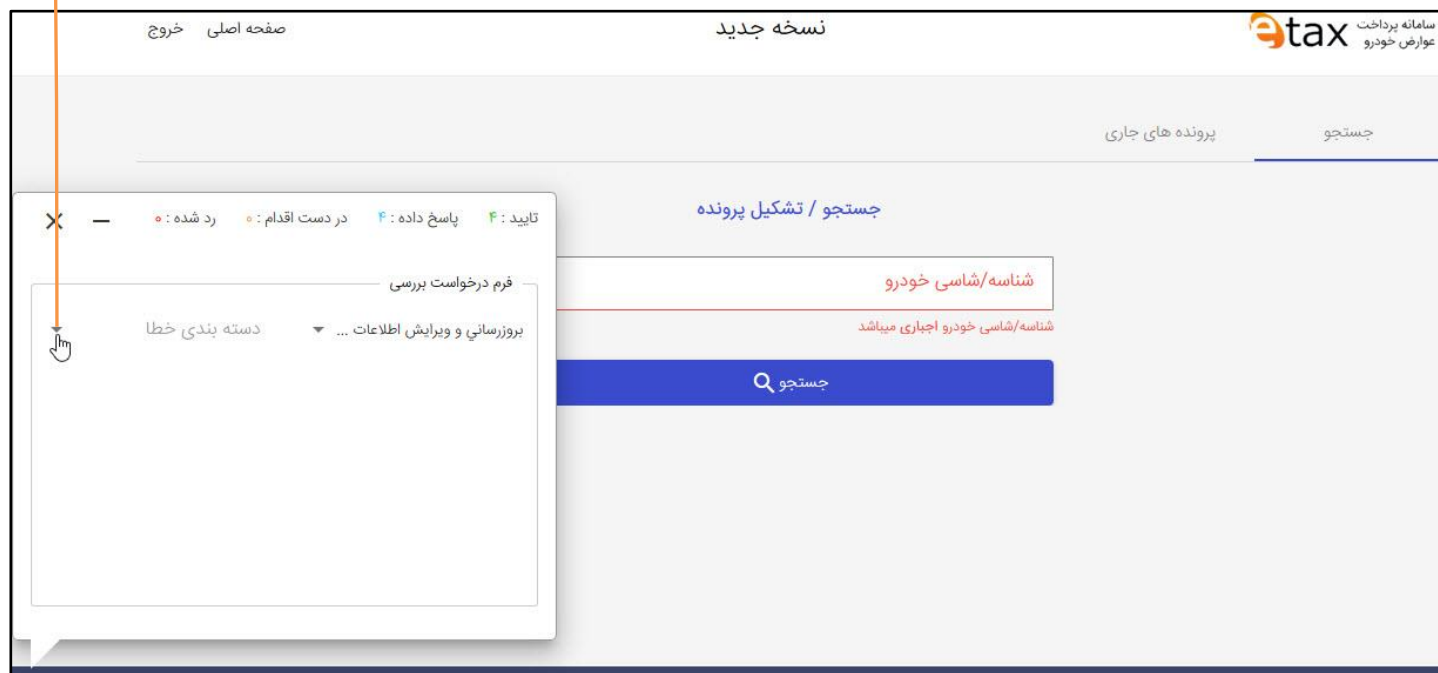
The screenshot shows the 'Tax' system interface. At the top, there is a header with the 'tax' logo and the text 'سامانه پرداخت عوارض خودرو'. Below the header, there is a navigation bar with 'جستجو' (Search) and 'پرونده های جاری' (Current Cases). The main area is titled 'نسخه جدید' (New Version) and 'صفحه اصلی خروج' (Main Page Exit). A dropdown menu is open, showing a list of error types. The 'دسته بندی خطا' (Error Category) is selected, and the 'نوع خطا' (Error Type) is being chosen. The dropdown menu includes options like 'رد شده' (Rejected), 'در دست اقدام' (In Progress), 'پاسخ داده' (Response Given), and 'تایید' (Confirmed). The 'دسته بندی خطا' (Error Category) is highlighted, and the 'نوع خطا' (Error Type) is being selected.



The screenshot shows the 'Tax' system interface. At the top, there is a header with the 'tax' logo and the text 'سامانه پرداخت عوارض خودرو'. Below the header, there is a navigation bar with 'جستجو' (Search) and 'پرونده های جاری' (Current Cases). The main area is titled 'نسخه جدید' (New Version) and 'صفحه اصلی خروج' (Main Page Exit). A dropdown menu is open, showing a list of error types. The 'دسته بندی خطا' (Error Category) is selected, and the 'نوع خطا' (Error Type) is being chosen. The dropdown menu includes options like 'رد شده' (Rejected), 'در دست اقدام' (In Progress), 'پاسخ داده' (Response Given), and 'تایید' (Confirmed). The 'دسته بندی خطا' (Error Category) is highlighted, and the 'نوع خطا' (Error Type) is being selected. The 'سایر' (Other) option is circled in the dropdown menu.

توجه! گزینه "سایر" برای ورود به بخش چت آنلاین قابل استفاده است (شرح کامل ابزار چت آنلاین در سرفصل ۳ همین سند توضیح داده شده است)

۳- پس از انتخاب نوع خطا، از لیست دسته‌بندی خطا، گروه مورد نظر خود را انتخاب کنید.

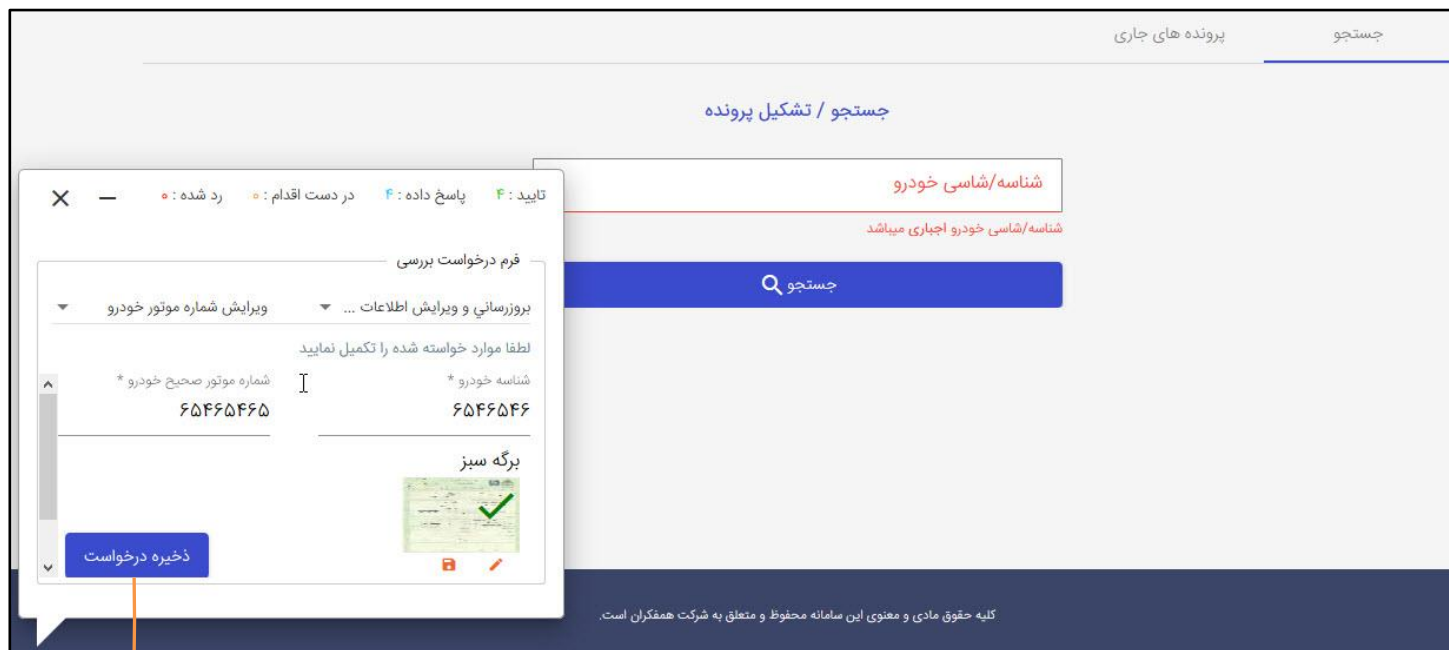


توجه! با کشیدن زبانه صفحه به پایین، سایر گزینه‌های لیست را مشاهده کنید.

۴- پس از انتخاب نوع خطا و دسته‌بندی خطا، اطلاعات مورد درخواست را با دقت تکمیل کنید.

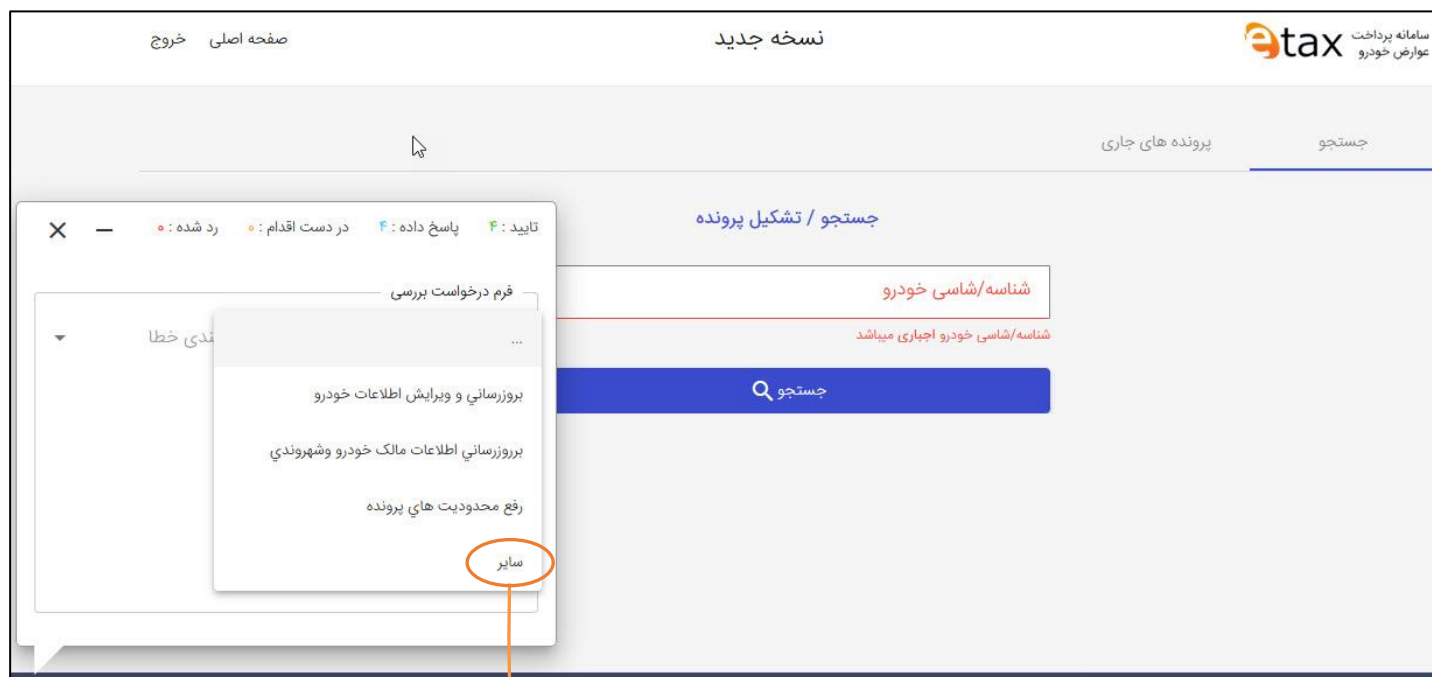


۵- تصویر مدرک مورد نیاز را در سامانه بارگذاری کنید.



۶- پس از تکمیل اطلاعات، روی کلید "ذخیره درخواست" کلیک کنید.

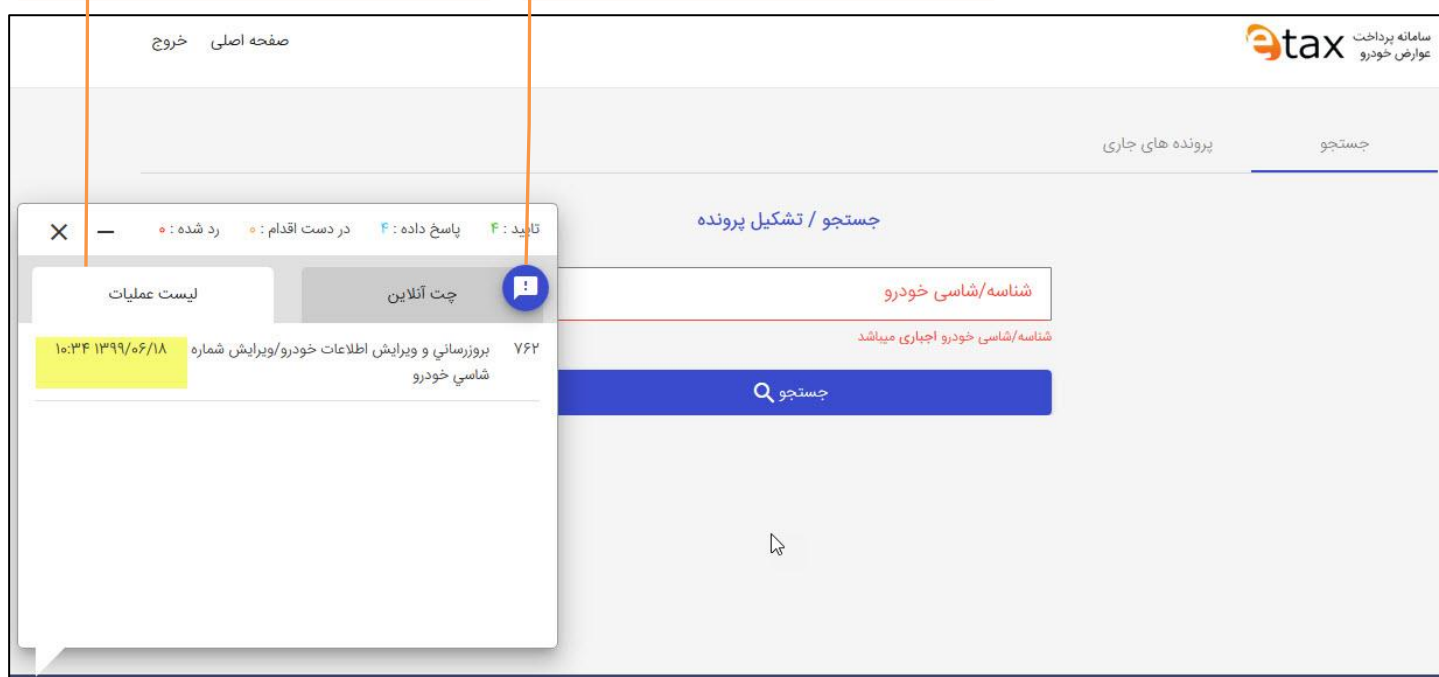
۲،۱ مشاهده وضعیت رسیدگی به تیکت:



۱- از بخش نوع خطا، گزینه "سایر" را انتخاب کنید.

۲- قسمت لیست عملیات را انتخاب کرده و وضعیت رسیدگی به تیکت را مشاهده کنید.

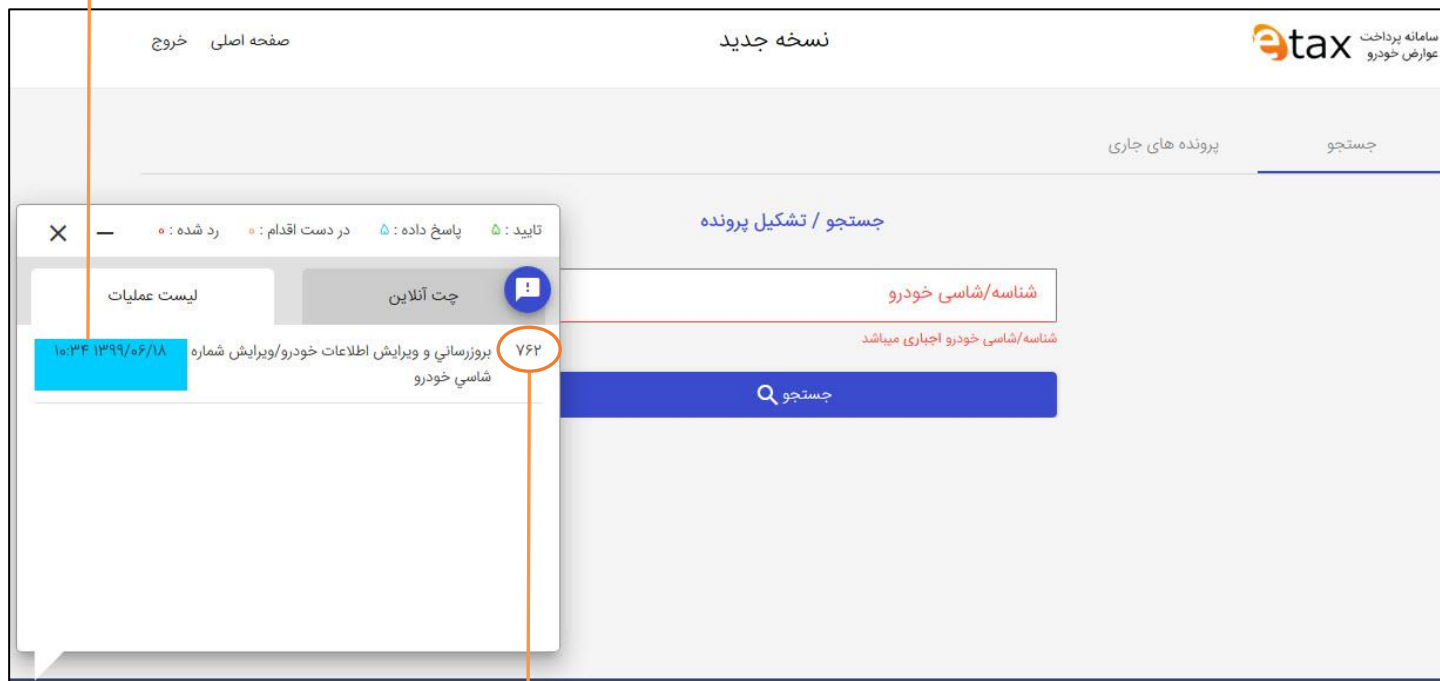
توجه! برای بازگشت به صفحه ثبت تیکت، روی این آیکن کلیک کنید.



توجه: وضعیت رسیدگی به تیکت‌های ثبت شده توسط رنگ‌های راهنما مشخص می‌شود:

- **رنگ زرد:** موضوع در دست بررسی است.
- **رنگ آبی:** تیکت ارسالی بررسی شده و پاسخ داده شده است.

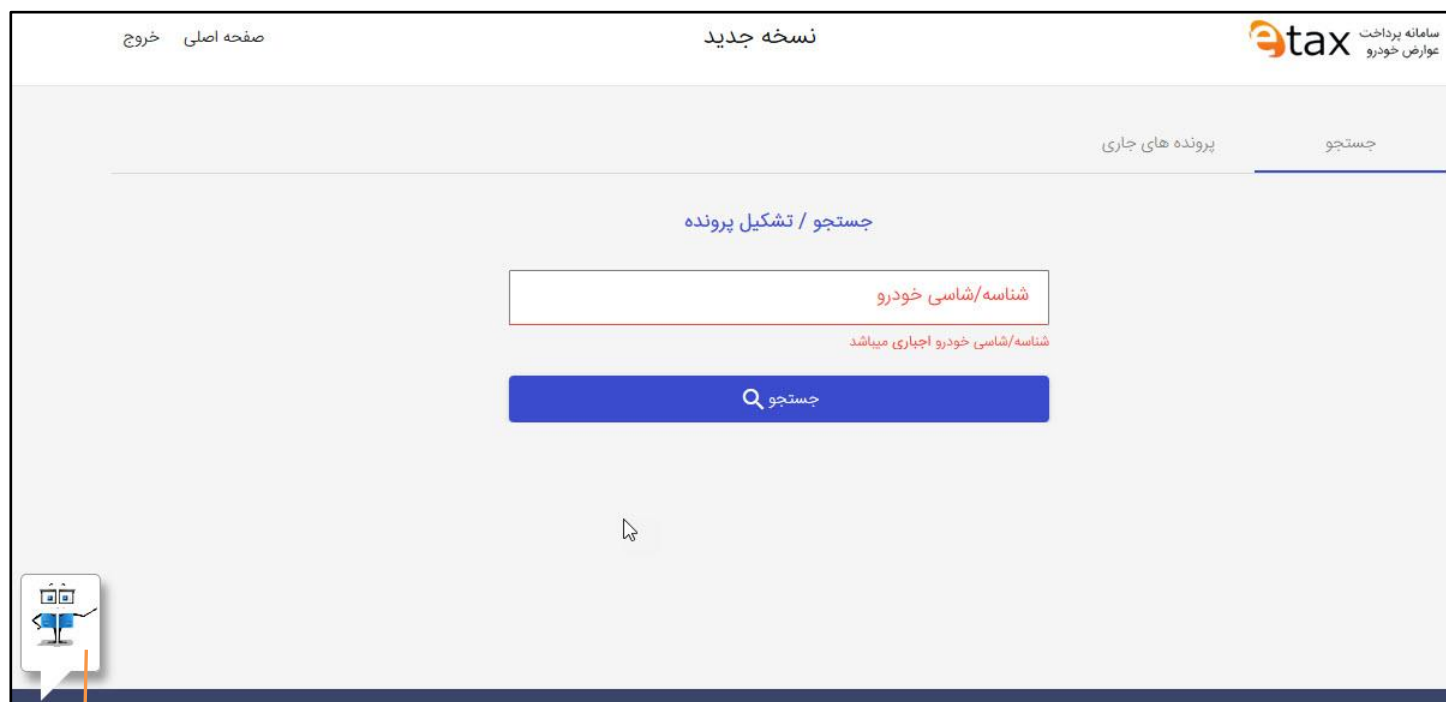
توجه! رنگ مشخص کننده وضعیت رسیدگی به تیکت ثبت شده (آبی: رسیدگی شده)



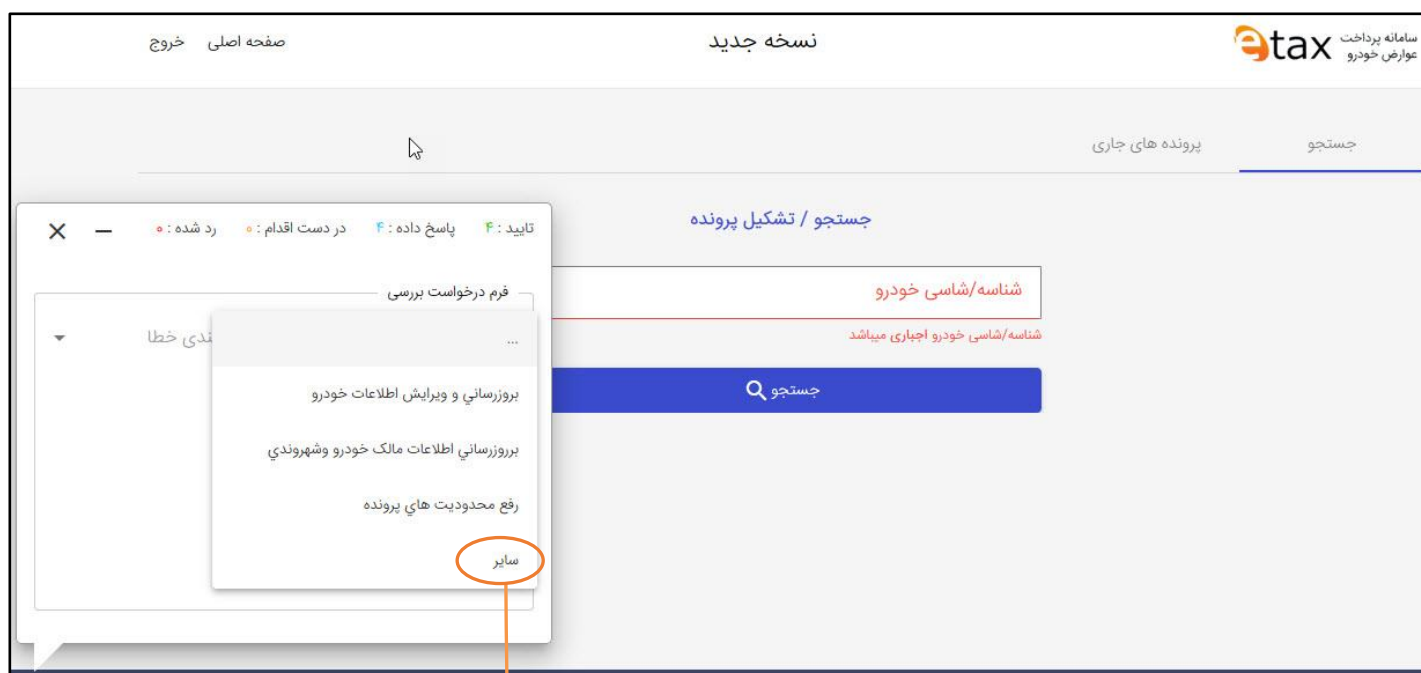
The screenshot shows the 'eTax' portal for 'CarTax.Ticket'. The top navigation bar includes 'صفحه اصلی' (Main Page), 'خروج' (Logout), 'نسخه جدید' (New Version), and 'سامانه پرداخت عوارض خودرو' (Vehicle Excise Payment System). The main content area is titled 'جستجو / تشکیل پرونده' (Search / Create Case). A sidebar on the left contains a 'لیست عملیات' (Operations List) with a 'چت آنلاین' (Online Chat) button. A modal window displays a ticket with a '762' status code, which is circled in orange. The ticket details include a date '۱۴۰۳/۰۶/۱۸' and a reference number '۱۵۰۳۴ ۱۳۹۹/۰۶/۱۸'. The main area shows a search bar with the text 'شناسه/شاسی خودرو' (Vehicle ID/Chassis Number) and a 'جستجو' (Search) button.

توجه! کد پیگیری تیکت ثبت شده.

۳. ابزار چت آنلاین :

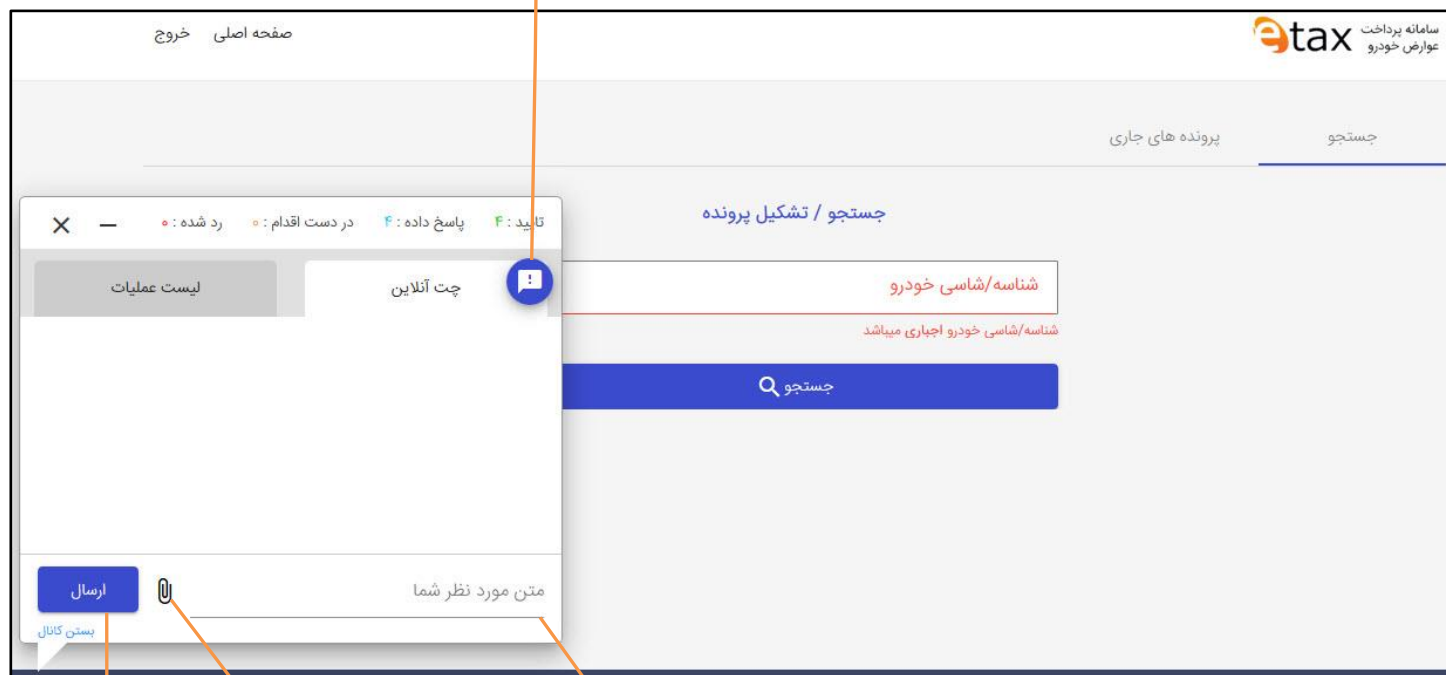


۱- روی آیکن "آقای همراه" کلیک کنید.



۲- لیست "نوع خطا" را باز کرده و گزینه "سایر" را انتخاب کنید.

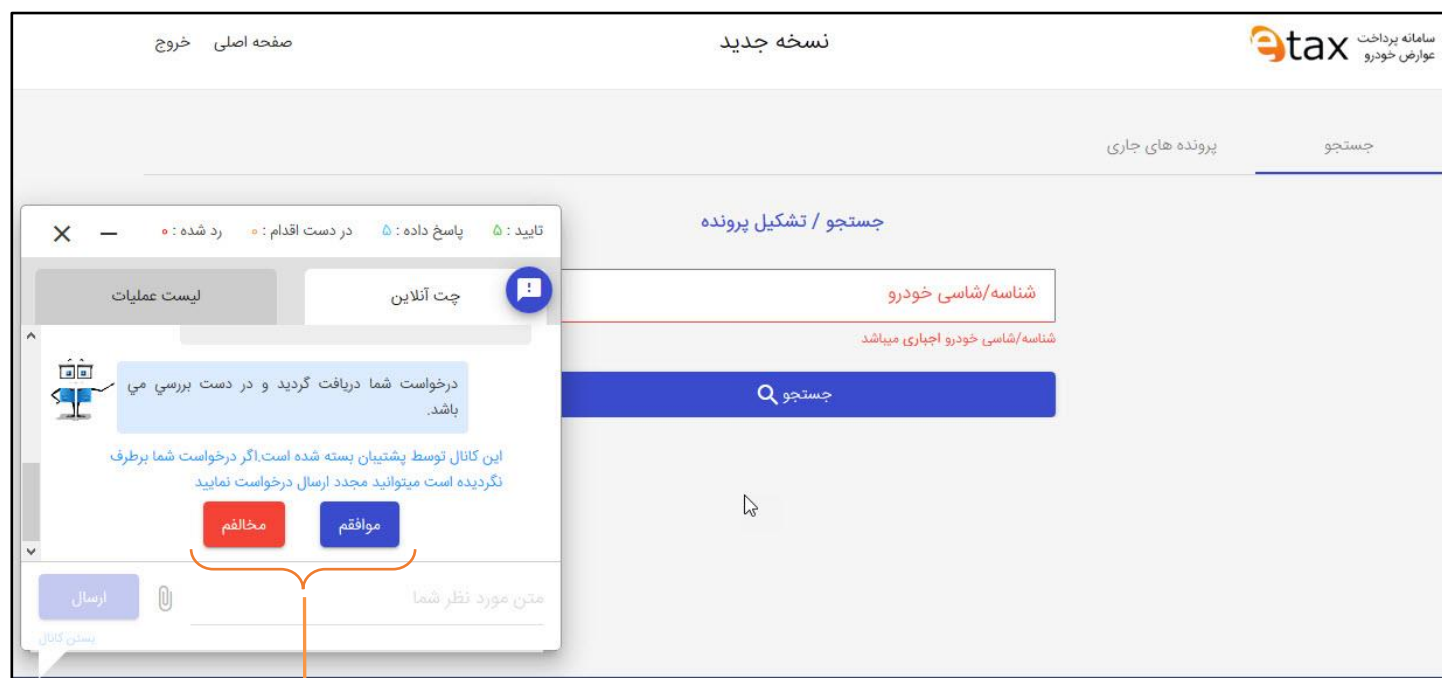
توجه! برای بازگشت به صفحه ثبت تیکت، روی این آیکن کلیک کنید.



۳- توضیح دقیقی از مشکل پیش آمده را وارد کنید

۴- در صورت نیاز به بارگذاری مدرک، این آیکن را انتخاب کرده و تصویر سند مورد نظر را بارگذاری کنید.

۵- پس از وارد کردن توضیح و بارگذاری مدارک (در صورت لزوم) روی کلید ارسال کلیک کنید.



۶- مشکل شما توسط تیم پشتیبانی بررسی و پاسخ داده می شود :

- **موافقم** : در صورتی که پاسخ خود را دریافت کردید، کلید "**موافقم**" را انتخاب کنید.
- **مخالفم** : اگر پاسخ قانع کننده دریافت نکردید، کلید "**مخالفم**" را انتخاب کرده و مجددا پیگیری نمایید.