

## فهرست

- راهنمای دفاتر جدید و توضیحات بخش های سامانه ..... ۲
- ۱-۱ مقدمه: ..... ۲
- ۱-۲ راهنمای عضویت در درگاه ارائه خدمات: ..... ۲
- ۱-۳ تعهدنامه مالی: ..... ۳
- ۱-۴ پشتیبانی: ..... ۳
- ۱-۵ قسمت پایگاه دانش: ..... ۴
- ۱-۶ دریافت قرارداد دستگاه کارتخوان پیشخوان الکترونیک: ..... ۵
- ۱-۷ آموزش مجازی ..... ۶
- ۱-۸ مدیریت کاربران و یوزرها: ..... ۷
- ۱-۹ نوبت دهی ..... ۷
- ۱-۱۰ قسمت های دیگر درگاه: ..... ۸
- ۱-۱۰-۱ اطلاعات شخصی: ..... ۸
- ۱-۱۰-۲ اعتبار: ..... ۹

۱-۱ مقدمه:

سامانه های اصلی درگاه به دو بخش زیر تقسیم می گردد :

۱- سامانه خبری : [epishkhan.org](http://epishkhan.org)

۲- درگاه ارائه خدمات : [epishkhan.ir](http://epishkhan.ir)

این مستند به عنوان راهنما جهت استفاده از سامانه درگاه ارائه خدمات پیشخوان دولت ارایه می شود. جهت استفاده از سرویسهای پیشخوان خدمات، سرویس گیرنده ملزم به انجام مراحل عضویت می باشد که در ادامه نحوه عضویت و توضیحات در خصوص بخش های اصلی سامانه ارائه خواهد شد.

۱-۲ راهنمای عضویت در درگاه ارائه خدمات:



نکته: مدارک زمانی تایید خواهد شد که دفتر پیشخوان تعهدنامه محضری استفاده از خدمات پرتال را ارسال نموده باشند.

جهت دانلود تعهدنامه محضری میتوانند از قسمت پایگاه دانش و یا لینک زیر اقدام نمایند:

<http://epishkhan.org/?p=۸۲۵۰>

پس از اتمام مراحل ، دسترسی دفتر به صورت سیستمی فعال می گردد و دفتر میتواند با اطلاعات مدیر دفتر وارد سامانه شود

نکته: پس از اولین ورود به سامانه، کاربر موظف است اطلاعات را بروزرسانی نماید.

### ۱-۳ تعهدنامه مالی:

دفاتری که تمایل به ارائه خدمات مالی دارند، می بایست تعهدنامه مالی را نیز تکمیل و ارسال نمایند. فرم تعهدنامه خدمات مالی را دریافت و بر روی سربرگ دفتر چاپ نموده و نسبت به تکمیل آن اقدام نمایید.

دفاتر استان تهران پس از تکمیل فرم تعهد نامه و مهر و امضا توسط مسئول دفتر، اصل تعهدنامه به صورت حضوری به کانون دفاتر پیشخوان، ارسال گردد ولی برای دفاتر سایر استان ها می بایست فرم تعهد نامه ، توسط انجمن مهر و امضا شده و به ایمیل دبیرخانه کانون با ثبت موضوع : “تعهد نامه مالی ” ارسال گردد.

فرم تعهدنامه مالی را نیز میتوانید از طریق قسمت پایگاه دانش ویا لینک زیر دانلود نمایید.

<http://epishkhan.org/images/taahod.pdf>

### ۱-۴ پشتیبانی:

به طور کلی پشتیبانی خدمات از طریق راه های ارتباطی زیر انجام می پذیرد:

۱- شماره تماس ۰۲۱۶۱۹۱۲۲۲۲ داخلی ۱

۲- ارسال تیکت از طریق سامانه پشتیبانی

۳- ایمیل [help@epishkhan.ir](mailto:help@epishkhan.ir) (مختص اشخاص و یا دفاتری که در درگاه عضویت ندارند)

۴- نمایندگان فنی استان ها(جهت ریست رمز درگاه، دریافت مجدد پسورد ساین، تغییر ip ساین و...)

۵- گروه پشتیبانی تلگرامی با لینک زیر:

[@epishkhan\\_support](https://www.instagram.com/epishkhan_support)

## ۵-۱ قسمت پایگاه دانش:


دفا تر میتوانند جهت کسب اطلاع در خصوص نحوه فعال شدن سامانه ها و پرسش و پاسخ های متداول مربوط به هر خدمت، از قسمت گزینه پایگاه دانش اقدام نمایند.

# پایگاه دانش


## دست رسی به پایگاه دانش از دو طریق زیر امکان پذیر است



**روش اول:**  
بعد از ورود به سیستم



**روش دوم:**  
قبل از ورود به سیستم



۰۲۱۶۱۹۱۲۲۲۲۲ @ICSIT

## ۶-۱ دریافت قرارداد دستگاه کارتخوان پیشخوان الکترونیک:

دفتر پیشخوان جهت دریافت قرارداد دستگاه کارتخوان و اطلاعات بیشتر میتوانند به سامانه پیشخوان (epishkhan.ir) وارد شده و در بخش پیشخوان الکترونیک با طی مراحل ۱ و ۲ و ۳ اقدام لازم را معمول فرمایند.

همچنین جهت دریافت اطلاعات بیشتر می توانند با شماره ۰۲۱۶۶۴۳۰۵۵۴ داخلی ۱۲۱-۱۲۲ تماس حاصل فرمایند.

The screenshot shows the IEC24 website interface. At the top, a red banner reads: "لطفا وارد درگاه شده و با طی مراحل ۱ و ۲ نسبت به ارسال مدارک اقدام فرمایید." Below this, a blue button says "قرارداد پذیردگی بایانه های فروش ویژه پیشخوان". The main content area is titled "دفتر محترم پیشخوان" and includes the text: "حداکثر تا تاریخ 1395/04/01 نسبت به ارسال قرارداد اقدام فرمایید." A red box highlights a button labeled "دریافت قرارداد" with a red number ۲ next to it. To the right, a vertical sidebar contains several menu items, with "پیشخوان الکترونیک" highlighted by a red box. Below the main content, there is a section titled "پیشخوان الکترونیک ایرانیان" with a list of services: "1. پرداخت قبوض", "2. مدیریت خودپردازهای بانک آینده", "3. تولید شناسه پرداخت متمرکز ثبت احوال". At the bottom, there is a button "ورود به سامانه IEC24" and the IEC24 logo.

The screenshot shows the IEC24 POSPay software interface. On the left, a blue sidebar contains several menu items, with the first one "فرآیند پذیردگی بایانه فروش ویژه پیشخوان" highlighted by a red box and a red number ۳ next to it. The main area is a dark blue background with a white text box containing the following information: "بررسی کارتخوان", "دستگاه کارتخوان با شناسه 73000002 متصل است.", "در حال بررسی ارتباط با کارتخوان", "نسخه افزونه: 1.2.2", "نظمیات افزونه", "آدرس کارتخوان: 10.100.38.104", "شناسه کارتخوان: 73000002", "کد دفتر: 77777777". In the bottom right corner, there is a small notification box that says "مدیریت پیام", "شما 5 پیام خوانده نشده دارید.", "پیام ها", "تنظیمات".

## ۱-۷ آموزش مجازی

جهت فعال شدن آیکون خدمات دفاتر محترم میتوانند با استفاده از این گزینه دوره آموزشی خدمات را بگذرانند. در صورت قبولی در آزمون دسترسی دفتر فعال میگردد.

راهنمای استفاده از سامانه بعد از ورود در بخش لینک های پرکاربرد نیز قرار داده شده است.

اطلاعات شخصی | اعتبار | بسیجیان | بانگاه دانش | ارتباط شما از طریق شبکه اینترنت برقرار است. | درباره ما | اطلاعیه ها | خروج

مسئول دفتر محترم، خواهشمند است نسبت به ثبت موقعیت جغرافیایی محل دفتر در بخش اطلاعات شخصی منوی موقعیت مکانی دفتر تا تاریخ 1399/05/13 اقدام لازم به عمل آورید.

سامانه آموزش مجازی

نسخه افزونه نصب شده بر روی مرورگر شما: 1.9.1

جهت استفاده از سرویس آموزش مجازی بر روی لینک زیر کلیک کنید

سامانه آموزش مجازی

اعتبار: 1,004,540 ریال راهتما

آرناما

اطلاعات شخصی

آموزش مجازی

توجه: دفاتر محترم توجه نمایند در هنگام از اخذ درس، بعد از پرداخت حتما روی گزینه ادامه کلیک نمایند. در غیر این صورت درس اخذ نشده و هزینه به حساب دارنده کارت عودت داده می شود.

## ۸-۱ مدیریت کاربران و یوزرها:

با استفاده از گزینه مدیریت، دفاتر میتوانند اقدامات زیر را انجام دهند:

- تخصیص دسترسی های جداگانه ورود به پرتال به تفکیک اپراتور توسط مدیر دفتر
- تخصیص کانکشن ساین به تفکیک کلیه اپراتورهای دفتر توسط مدیر دفتر
- تعیین سطح دسترسی به خدمات پرتال برای اپراتورها توسط مدیر دفتر

توجه: راهنمای مربوطه در سامانه آموزش مجازی در بخش لینک های پرکاربرد نیز قرار داده شده است.

اطلاعات شخصی | اعتبار | بستیمانی | بایگاه دانش | ارتباط شما از طریق شبکه اینترنت برقرار است. | درباره ما | اطلاعات ها | خروج

کاربر محترم قاسمیان حمزه به سامانه خدمات دفاتر پیشخوان خوش آمدید  
آخرین ورود شما به سیستم در تاریخ 17:49:14 02/06/1399 بوده است  
شرکت:

نمایش به صورت پیام های خوانده نشده

پیامها	تاریخ درج	وضعیت
--------	-----------	-------

آخرین بعدی (صفحه 1 از 0) قبلی اولین

اعتبار: 771,270 ریال  
سریال پایانه فروشگاهی: A051001000551862  
سریال حافظه مالیاتی: S051001000551832  
راهنما  
آرناما  
اطلاعات شخصی  
مدیریت  
گزارش مالی

## ۹-۱ نوبت دهی

با هدف مدیریت صف در شبکه دفاتر و همچنین تعیین موقعیت دفاتر خدمات دهنده و اطلاعات نزدیکترین دفتر پیشخوان دولت به متقاضی APP موبایلی دفاتر پیشخوان خدمات دولت عملیاتی گردید. لذا هرگونه اخذ نوبت در دفتر منوط به برنامه ریزی و ورد اطلاعات توسط دفتر در این بخش می باشد.

توجه: راهنمای مربوطه در سامانه آموزش مجازی در بخش لینک های پرکاربرد نیز قرار داده شده است.

توضیحات بیشتر در لینک زیر موجود است:

<http://epishkhan.org/?p=۹۲۹۱>



## ۱-۱۰ قسمت های دیگر درگاه:

### ۱-۱۰-۱ اطلاعات شخصی:

این قسمت دارای ۴ بخش زیر می باشد:

The screenshot displays the website interface for the National General Directorate of Customs (ICS). The header includes the national flag, the title 'درگاه ملی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی کشور', and the ICS logo. A navigation bar at the top provides links for 'اطلاعات شخصی' (Personal Information), 'اعتبار' (Credit), 'بسته‌بندی' (Packaging), 'بانگاه دانش' (Knowledge Bank), 'ارتباط شما از طریق شبکه اینترنت برقرار است' (Your connection via the internet network is established), 'درباره ما' (About Us), 'اطلاعیه‌ها' (Announcements), and 'خروج' (Logout).

The main content area is divided into sections:

- اعتبار:** Shows a credit balance of 1,004,540 ریال (Iranian Rial) and 'راهتما' (Rahetma).
- اطلاعات شخصی:** A user profile icon is visible.
- اعمال تغییرات:** A menu with four items: ۱. اعمال تغییرات, ۲. تغییر کلمه رمز عبور, ۳. اطلاعات مودک, ۴. موقعیت مکانی دفتر.

The 'ثبت موقعیت مکانی دفتر' (Register Office Location) section contains instructions and a list of steps:

- ۱. جهت مکان یابی محل دفتر بر روی دکمه در گوشه سمت راست نقشه کلیک نمایید.
- ۲. بر روی نقشه در مکان مورد نظر کلیک نمایید.
- ۳. در پنجره بالای صفحه در صورتی که آدرس نمایش داده شده با محل دفتر مطابقت دارد دکمه تایید را کلیک نمایید، در غیراینصورت از دکمه ثبت مجدد استفاده نمایید.
- ۴. لازم به ذکر است آدرس های ثبت شده به سازمان ها جهت ارجاع متقاضیان جهت ارایه خدمت ارسال میگردد، لذا از صحت آدرس ثبت شده در نقشه اطمینان حاصل فرمایید.

A map view is shown at the bottom, featuring a search box 'جستجوی آدرس' (Address Search), a location pin icon, and labels for 'مادوان علیا', 'چشمه چنار یاسوج', and 'فرودگاه یاسوج'.

### ۱-۱۰-۱-۱-۱-۱ زبانه اعمال تغییرات:

دفتر موظف است با استفاده از زبانه "اعمال تغییرات"، اطلاعات مربوط به دفتر از جمله مشخصات دارنده پروانه، درج شماره حساب شبا، مشخصات دفتر، لیست تجهیزات و امکانات دفتر خود را از قسمت اطلاعات شخصی بروزرسانی و در صورت بروز تغییرات ویرایش نماید.

### ۱-۱۰-۱-۲ زبانه تغییر کلمه رمز عبور:

دفتر میتواند با استفاده از این گزینه رمز درگاه خود را تغییر دهد.



۳-۱-۱۰-۱-۱ زبانه اطلاعات مودی:

این قسمت جهت تکمیل اطلاعات صندوق فروش می باشد که توضیحات و راهنما در قسمت پایگاه دانش و اطلاعیه های [epishkhan.org](http://epishkhan.org) موجود است

لینک پایگاه دانش:

<http://ticket۲.epishkhan.ir/kb/faq.php?cid=۳۴>

۴-۱-۱۰-۱-۱ زبانه موقعیت مکانی دفتر:

این قسمت جهت تعیین لوکیشن دقیق دفتر بر روی نقشه است.

۲-۱-۱۰-۱ اعتبار:

این قسمت نیز شامل ۳ بخش می باشد. که جهت افزایش اعتبار پرتال دفتر و مشاهده ریز تراکنش ها و درخواست های ثبت شده می باشد.

ICS  
فرهنگی پیشرفت است  
پایگاه ملی خدمات دولت

اطلاعات شخصی | اعتبار | بسته بندی | پایگاه دانش | ارتباط شما از طریق شبکه اینترنت برقرار است. | درباره ما | اطلاعیه ها | خروج

افزایش اعتبار ۱ | گزارش مالی ۲ | گزارش تراکنشهای کارت ۳

اعتبار: 1,004,540 ریال راهنما

فیلتر نتایج

از تاریخ: 1399-7-27 تا تاریخ: 1399-7-27

سرویس: سرویس مورد نظر

فیلتر

تاریخ	ساعت	سرویس	کسر از کارت	سهم دفتر	ارزش افزوده دفتر	وضعیت	کد بگیری	توضیحات
-------	------	-------	-------------	----------	------------------	-------	----------	---------

برو به صفحه:  برو

( صفحه 1 از 0 )

### ۱-۲-۱۰-۱ افزایش اعتبار:

اعتبار: سرمایه سرویس گیرنده است که نزد پیشخوان خدمات دولت است و بنا به استفاده سرویس گیرنده از خدمات ارایه شده توسط پیشخوان خدمات دولت، از آن کسر میگردد. در حال حاضر صرفاً تعداد بسیار اندک از خدمات قدیمی هنوز از این روش جهت پرداخت استفاده می نمایند.

شارژ اعتبار از طریق زبانه افزایش اعتبار در منوی افقی بالای سامانه. انجام میگردد. دقت نمایید که برای شارژ اعتبار میتوانید از تمام کارتهای عضو شتاب استفاده نمایید.

### ۱-۲-۱۰-۲ گزارش مالی:

دفاتر محترم میتوانند از این قسمت گزارش تراکنش های دو نوع از خدماتی که پرداخت آنها از طریق اعتبار بوده ویا درمجموع خدمت فاقد مرحله پرداخت است، را مشاهده نمایند.

### ۱-۲-۱۰-۳ گزارش تراکنش های کارت:

دفاتر محترم میتوانند از این قسمت گزارش تراکنش های دو نوع از خدماتی که پرداخت آنها از طریق درگاه پرداخت اینترنتی (IPG) و یا از طریق کارتخوان پیشخوان (PCPOS) است، را مشاهده نمایند.

**نکته:** لازم به توضیح است که دفاتر با استفاده از " آیکون گزارشات مالی " نیز می توانند نسبت دریافت فایل اکسل گزارشات اقدام فرمایند.

The screenshot displays the user interface of the National Government Services Portal. At the top, there is a header with the Iranian flag and the text "درگاه ملی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی کشور". To the right, the ICS logo and "گزارشهای خدمات ایرانیان" are visible. Below the header, a navigation bar contains links for "اطلاعات شخصی", "اعتبار", "بشنیبانی", "بانگاه دانش", "ارتباط شما از طریق شبکه اینترنت برقرار است.", "درباره ما", "اطلاعه ها", and "خروج".

The main content area shows a user profile summary: "اعتبار: 1,004,540 ریال راهتما". Below this, there are sections for "آرنامال" and "گزارش مالی", with a red arrow pointing to the "گزارش مالی" link. A table below the "گزارش مالی" section has columns for "بیمها", "تاریخ درج", and "وضعیت". The table shows "آخرین بعدی (صفحه 1 از 0) قبلی اولین".