**بسمه‌تعالی**

**راهنمای ثبت نام مدیرعامل در سامانه پیگیری درخواست‌ها و رفع مشکلات احتمالی (Ticketing)**

سامانه تیکتینگ به آدرس **khedmat.fda.gov.ir** برای پاسخ‌گویی به مشکلات و هم‌چنین به عنوان جایگزین سامانه **support.ttac.ir** راه­اندازی گردیده است.

برای ورود به سامانه ابتدا می‌بایست ثبت نام توسط **مدیرعامل** شرکت صورت پذیرد.

مراحل انجام کار به صورت زیر است:

1. ورود به سامانه به آدرس **khedmat.fda.gov.ir**





1. انتخاب سربرگ **ثبت نام حقوقی** و ورود اطلاعات مدیرعامل
* **نکته:** کدملی، شماره موبایل و تاریخ تولد می بایست متعلق به مدیرعامل شرکت باشد و شناسه ملی شرکت به درستی تکمیل شود.



1. در صورت صحت اطلاعات پنل کاربری ایجاد گردیده و نام کاربری و کلمه عبور برای مدیرعامل پیامک می‌گردد. برای ورود، می‌توان از سربرگ **ورود**، گزینه **ورود کاربران** استفاده نمود.
* نکته: علت بروز خطا در حین ثبت نام به یکی از دلایل زیر است:
	+ شماره موبایل متعلق به فرد ثبت­نام کننده (مدیرعامل) نیست.
	+ اطلاعات مدیرعامل در زیرسامانه اشخاص حقیقی و حقوقی سامانه رهگیری، ردیابی و کنترل اصالت (TTAC) موجود نبوده و یا تایید نگردیده است.
	+ قطعی لحظه­ای وب‌سرویس‌های مربوطه

لذا نیاز است در صورت مغایرت اطلاعات در زیرسامانه اشخاص حقیقی و حقوقی سامانه رهگیری، ردیابی و کنترل اصالت (TTAC) ابتدا اطلاعات در سامانه ذکر شده اصلاح و به دفتر فناوری اطلاعات سازمان، اطلاع‌رسانی شود..

هم‌چنین در صورت **صحت اطلاعات و عدم امکان ثبت نام**، جهت بررسی تصویر خطا به همراه مشخصات (شناسه ملی شرکت- کدملی مدیرعامل-تاریخ تولد و شماره همراه مدیرعامل) به ایمیل khedmat@fda.gov.ir ارسال گردد.

1. پس از ورود به پنل کاربری می بایست از منوی بالا سمت راست صفحه گزینه را انتخاب نموده گزینه **امکانات عمومی**، و سپس **پروفایل تخصصی کاربر** را انتخاب نمایید.



در این مرحله اطلاعات مورد نیاز شرکت تکمیل گردد. هم‌چنین می­بایست یک فرد به عنوان رابط برای پیگیری تیکت­ها، معرفی و تاریخ شروع و پایان مجوز رابط برای پیگیری امور تکمیل گردد. این امکان برای سهولت کار پیگیری توسط شرکت صورت گرفته است.

**نکته:** مرحله بالا فقط یک بار در سامانه انجام می‌شود و فقط در صورت تغییر رابط نیاز به اصلاح اطلاعات توسط مدیرعامل است.

