

دليل استخدام خدمة تواصل (تقديم ومتابعة الطلبات)

الاصدار: v 0.1





1. المقدمة:

1.1 نظرة عامة:

نتيجة لما تشهده وزارة الخدمة المدنية من تطورات سريعة وواسعة في كثير من المجالات وما صاحب ذلك من توسع الأجهزة الادارية في اتباع اسلوب الخدمات الالكترونية باعتباره أسلوباً يلبي الاحتياجات المتغيرة والمتسارعة من الاعمال التي تطلبها خطط التنمية الطموحة التي تبنتها الوزارة، لذلك تسعى الوزارة بشكل دوري بالبحث عن فرص لتطوير جميع الأعمال والخدمات، وخاصة تلك المقدمة للجهات والافراد، وذلك لغرض تطوير وتحسين اجراءات العمل، مما يحقق الكثير من الأهداف للجهات والافراد وكذلك لوزارة الخدمة المدنية.

1.2 الأهداف:

تهدف هذه الخدمة الى التواصل مع المواطنين بوسيلة متطورة وفعّالة وسريعة لضمان متابعة طلباتهم واستفساراتهم بكل دقة وشفافية حيث أنها تتيح للأفراد (مواطنين وموظفين حكوميين) من تقديم طلبات استفسار أو شكوى بسهولة وسرعة وبشكل متطور، وذلك يتم الارتباط بمركز المعلومات الوطني لجلب بيانات الذي يرغب بالتواصل مع الوزارة سواء للاستفسار، الشكوى أو بإبداء الرأي.



2. قائمة وظائف النظام:

رقم الوظيفة	اسم الوظيفة	وصف مبسط عن الوظيفة
1	تقديم طلب	تقديم طلبات استفسار أو شكوى بسهولة وسرعة وبشكل إلكتروني
2	متابعة طلب	متابعة طلب مقدم لمعرفة حالته
3	طلباتي	الاطلاع على جميع الطلبات التي تقدم بها شخص

3. إجراءات خدمة تواصل:

3.1 تقديم طلب:

1. يقوم المستخدم الدخول للصفحة الرئيسية لخدمة تواصل واختيار تقديم طلب:

The screenshot shows the TAWASOL website interface. The main navigation menu on the right includes: 'عن الخدمة' (About the Service), 'تقديم طلب' (Request), 'متابعة طلب' (Follow Request), 'طلباتي' (My Requests), and 'حجز موعد' (Book Appointment). The 'تقديم طلب' option is highlighted with a red border. The main content area on the left contains text in Arabic describing the service and the TAWASOL logo.

2. يطلب النظام من المستخدم إدخال معلومات مقدم الطلب للتحقق من هويته:



عن الخدمة

تقديم طلب

متابعة طلب

طلباتي

حجز موعد

تقديم طلب

معلومات مقدم الطلب

رقم الهوية الوطنية

تاريخ الميلاد

رمز التحقق

اختر

اختر

اختر

1 2 7 0 3

تحقق

التقييم

3. في حال كانت البيانات المدخلة صحيحة وتمت عملية التحقق بنجاح، يتم إتاحة باقي التفاصيل للمستخدم ليتابع عملية تقديم الطلب:



الخدمة المدنية > الخدمات الإلكترونية > تواصل

تقديم طلب

معلومات مقدم الطلب

رقم الهوية الوطنية

تاريخ الميلاد

الاسم

صفة صاحب الطلب

معلومات التواصل

رقم الجوال

البريد الإلكتروني

معلومات الطلب

تاريخ الطلب

وقت تقديم الطلب

نوع الطلب

موضوع الطلب

تفاصيل الطلب

القيود والاشتراطات

أتعهد بأن دخولي أو استخدامي لهذا الموقع يخضع لأظمة وقواعد السلوك المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وكذلك الموافقة جون قيد أو شرط على الامتناع عن تحميل أو نقل أي ملفات أو فيروسات تحتوي على برمجيات تكون أو يحتمل أن تكون ضارة أو مواد أو بيانات أو معلومات تتضمن تشويهاً للسمعة أو انتهاكاً للقوانين، أو مواد إباحية، أو بذيئة، أو مخالفة للأداب العامة، أو أي مواد أو معلومات غير قانونية أو تسبب ضرر للغير. وأتعهد بعدم إساءة استخدام هذا الموقع أو أي من خدماتها الإلكترونية، سواء بقصد أو بدون قصد، وتجنب كل ما من شأنه أن يتسبب في أي نوع من المشاكل، وأقر بالمسئولية والخضوع للسلطات القضائية في المملكة العربية السعودية، فيما يتعلق بأي مطالبات أو مخالفات قد تنشأ عن استخدامي لهذا الموقع.

أوافق على قيود و اشتراطات استخدام الخدمة

ارسال

التقييم

عن الخدمة
تقديم طلب
متابعة طلب
طلباتي
حجز موعد

4. إذا قام المستخدم بملأ بيانات الطلب والموافقة على قيود واشتراطات الخدمة والضغط على زر إرسال، سيتم عرض رسالة تأكيد توضح نجاح تقديم الطلب ورقم الطلب.



3.2 متابعة طلب:

1. يقوم المستخدم بالدخول إلى الصفحة الرئيسية لخدمة تواصل واختيار متابعة طلب:

The screenshot shows the TAWASOL website interface. The main content area contains the text: "تمشيا مع توجهات الوزارة في توفير قنوات تواصل مع المواطنين تهدف هذه الخدمة للتواصل مع المواطنين بوسيلة متطورة وفعالة وسريعة لضمان متابعة طلباتهم واستفساراتهم بكل دقة وشفافية حيث أنها تتيح للأفراد (مواطنين وموظفين حكوميين) من تقديم طلبات استفسار أو شكوى بسهولة وسرعة وبشكل إلكتروني". Below this text is the TAWASOL logo and a search bar. On the right side, there is a vertical menu with options: "عن الخدمة", "تقديم طلب", "متابعة طلب", "طلباتي", and "حجز موعد". The "متابعة طلب" option is highlighted with a red border.

2. يطلب النظام من المستخدم ادخال رقم الطلب ورقم الهوية الوطنية، ثم الضغط على زر بحث:

The screenshot shows the search form on the TAWASOL website. The form has three input fields: "رقم الطلب" (Request Number), "رقم الهوية الوطنية" (National ID Number), and "رمز التحقق" (Verification Code). The verification code field contains the number "44856" and a green circular icon with a refresh symbol. Below the input fields is a "بحث" (Search) button. The right side of the page shows the same vertical menu as in the previous screenshot, with "متابعة طلب" selected.

3. إذا كانت البيانات المدخلة صحيحة، سيقوم النظام بعرض ملخص عن الطلب يحتوي على حالة الطلب:



الخدمة المدنية > الخدمات الإلكترونية > تواصل

متابعة طلب

رقم الطلب

رقم الهوية الوطنية

رمز التحقق 04867

بحث

معلومات الطلب

نوع الطلب: أخرى

موضوع الطلب: شكوى

حالة الطلب: تم الرد والمعالجة

الرد

التقييم

عن الخدمة
تقديم طلب
متابعة طلب
طلباتي
حجز موعد

3.3 طلباتي:

1. يقوم المستخدم بالدخول إلى الصفحة الرئيسية لخدمة تواصل واختيار طلباتي:

الخدمة المدنية > الخدمات الإلكترونية > تواصل

عن الخدمة

تماشياً مع توجهات الوزارة في توفير قنوات تواصل مع المواطنين تهدف هذه الخدمة التواصل مع المواطنين بوسيلة متطورة وفعالة وسريعة لضمان متابعة طلباتهم واستفساراتهم بكل دقة وشفافية حيث أنها تتيح للأفراد (مواطنين و موظفين حكوميين) من تقديم طلبات استفسار أو شكوى بسهولة وسرعة وبشكل إلكتروني

تواصل
TAWASOL

التقييم

عن الخدمة
تقديم طلب
متابعة طلب
طلباتي
حجز موعد



2. يطلب النظام من المستخدم إدخال بيانات صاحب الطلبات للتحقق من هويته:

الخدمة المدنية > الخدمات الإلكترونية > تواصل

طلباتي

رقم الهوية الوطنية

تاريخ الميلاد

رمز التحقق

4 7 1 7 2

تحقق

التقييم

عن الخدمة

تقديم طلب

متابعة طلب

طلباتي

حجز موعد

3. إذا كانت البيانات المدخلة صحيحة، سيتم عرض جدول يحتوي على طلبات المستخدم في النظام، مع رابط بجانب كل طلب لعرض تفاصيل الطلب (في حال كانت حالة الطلب "تم الرد والمعالجة"):

الخدمة المدنية > الخدمات الإلكترونية > تواصل

طلباتي

رقم الهوية الوطنية

تاريخ الميلاد

تحقق

طلباتي تواصل

رقم الطلب	تاريخ الطلب	عنوان الطلب	نوع الطلب	حالة الطلب
		الاستعلام عن معاملة	الاستعلام عن معاملة	تم الرد والمعالجة

عن الخدمة

تقديم طلب

متابعة طلب

طلباتي

حجز موعد

وفيما يلي صفحة تفاصيل الطلب، والتي تظهر عند الضغط على حالة الطلب (في حال كانت حالة الطلب "تم الرد والمعالجة")

الخدمة المدنية > الخدمات الإلكترونية > تواصل

تفاصيل الطلب

معلومات الطلب

رقم الطلب

تاريخ الطلب

نوع الطلب

موضوع الطلب

تفاصيل الطلب

حالة الطلب

الرد

الاستعلام عن معاملة

الاستعلام عن معاملة

تم الرد والمعالجة

التقييم

عن الخدمة

تقديم طلب

متابعة طلب

طلباتي

حجز موعد