دليل مستخدم النظام

بوابة المستفيدين

المنصة الوطنية للمقترحات والشكاوى والبلاغات

الفهرس

1. نبذة عن بوابة المستفيد 4
2. آلية تسجيل المستفيدين..... 4
2.1 آلية تسجيل المستفيد المواطن أو المقيم 4
2.2 آلية تسجيل المستفيد غير المقيم 7
2.3 آلية تسجيل الشركات..... 9
3. آلية تسجيل دخول المستفيدين..... 11
3.1 تسجيل دخول المستفيد المواطن أو المقيم 11
3.2 تسجيل دخول المستفيد غير المقيم..... 14
3.3 تسجيل دخول الشركات..... 16
4. الصفحة الرئيسية للمستفيد 18
5. إدارة الملف الشخصي للمستفيد 18
5.1. إدارة الملف الشخصي للمواطن أو المقيم 19
5.2. إدارة الملف الشخصي للشركات..... 21
6. إدارة الشكاوى 22
6.1. تقديم شكوى..... 22
6.1.1. تقديم شكوى عامة 24
6.1.2. تقديم شكوى متعلقة بخدمة 25
a. توضيح الشكوى 26
b. إغلاق الشكاوى 29
6. إدارة المقترحات العامة..... 34
7.1 تقديم المقترحات العامة..... 35
7.2 توضيح المقترحات العامة 37
7.3 إغلاق مقترحات عامة..... 41
7. إدارة البلاغات 43
a. تقديم بلاغ..... 44
b. توضيح بلاغ 46

c. إغلاق بلاغ 49
8. إدارة الاستفسارات 52
a. تقديم استفسار 52
b. توضيح استفسار 55
c. إغلاق استفسار 57
9. تقديم تقييم 59

1. نبذة عن بوابة المستفيد

تتيح المنصة الوطنية للشكاوى والمقترحات والبلاغات للمستخدمين تقديم المقترحات والشكاوى والبلاغات حول الخدمات المختلفة. سواء كنت مواطنًا أو مقيمًا أو زائرًا، يمكنك تصفح المنصة بسهولة والتعبير عن تساؤلاتك وتتبع حالة طلباتك وتقديم معلومات إضافية عند الحاجة. وتبقيك المنصة على اطلاع من خلال إرسال الإشعارات في المراحل الرئيسية، التي تتضمن التقديم والإجراء المطلوب والإغلاق.
وبعد الحل يمكنك أيضًا تقديم تعليقاتك من خلال الاستبيان. وسيرشدك هذا الدليل لاستخدام المنصة بفعالية.

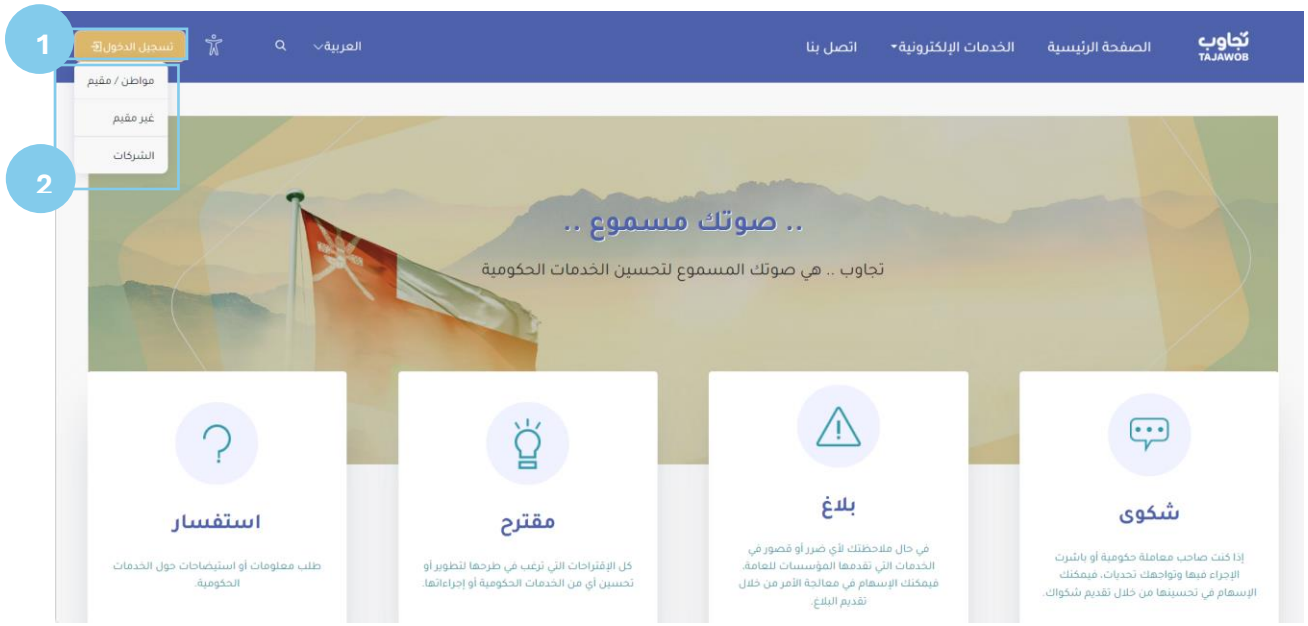
2. آلية تسجيل المستفيدين

إذا كنت مواطنًا عمانيًا أو مقيمًا في سلطنة عمان، فيمكنك التسجيل كمستفيد مواطن أو مقيم.
وأما إذا كنت مواطنًا أجنبيًا زائراً لسلطنة عمان، يمكنك أيضاً التسجيل كمستفيد غير مقيم.

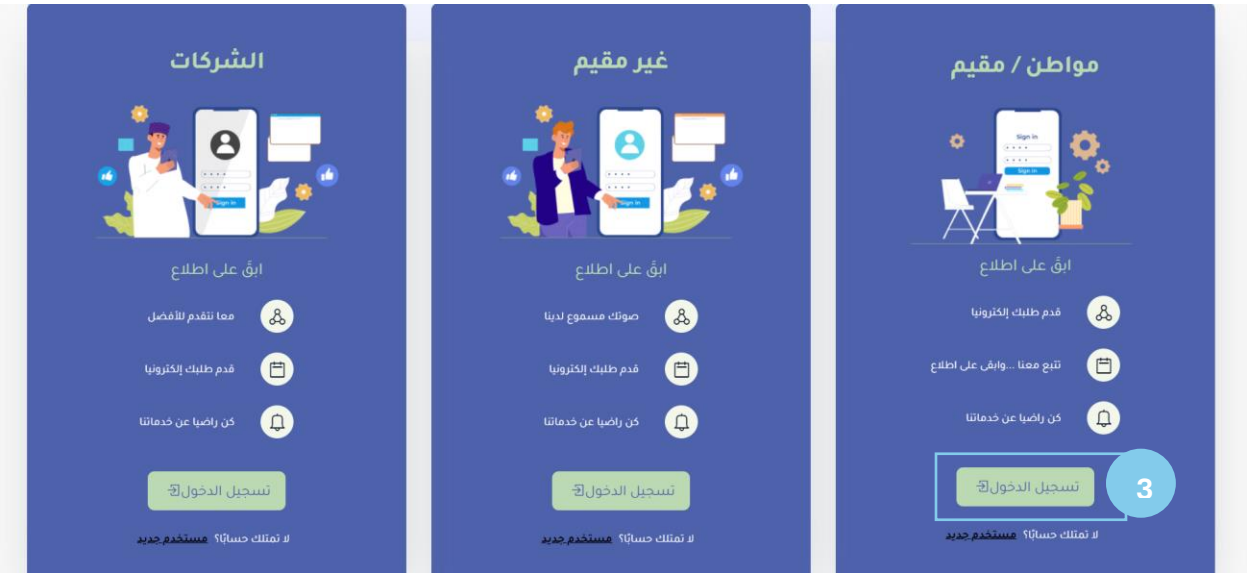
2.1 آلية تسجيل المستفيد المواطن أو المقيم

يمكنك التسجيل من خلال اتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على زر تسجيل دخول
2. حدد خيار الأفراد/ الشركات



3. انقر على زر تسجيل دخول في علامة تبويب "مواطن/مقيم"

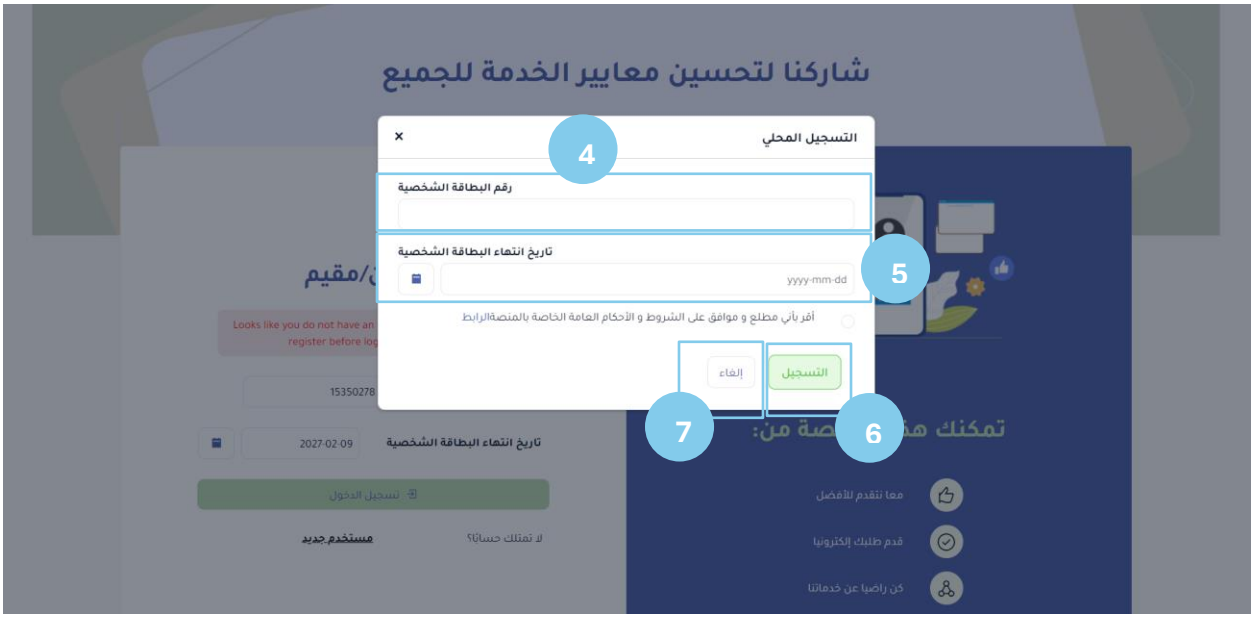


4. أدخل رقم بطاقتك الشخصية.

5. أدخل تاريخ انتهاء البطاقة الشخصية

6. انقر على زر تسجيل لمتابعة عملية التسجيل

7. انقر على زر إلغاء لإلغاء عملية التسجيل



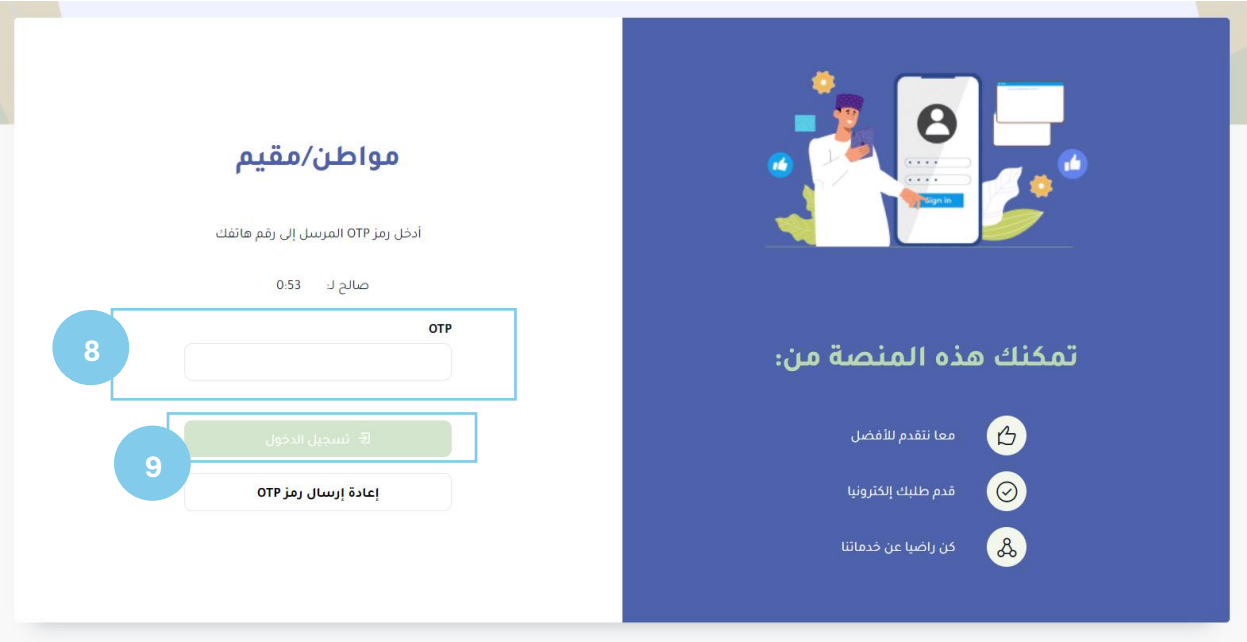
7. انتظر حتى تصلك رسالة نصية برمز **OTP**.

ملاحظة: ستصلك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة **OTP** إلى رقم الهاتف المسجل على رقم بطاقتك الشخصية.

8. أدخل رمز **OTP**.

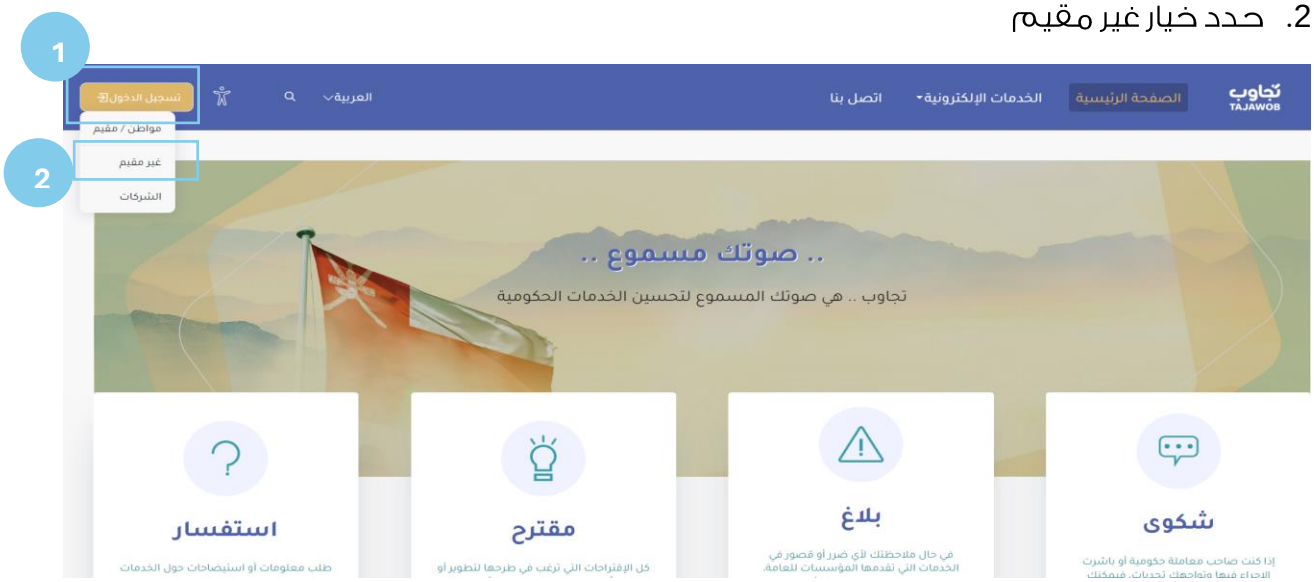
9. انقر على تسجيل الدخول

في حالة عدم استلامك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (**OTP**) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرسال رمز (**OTP**) وانتظر رسالة نصية قصيرة بالرمز.

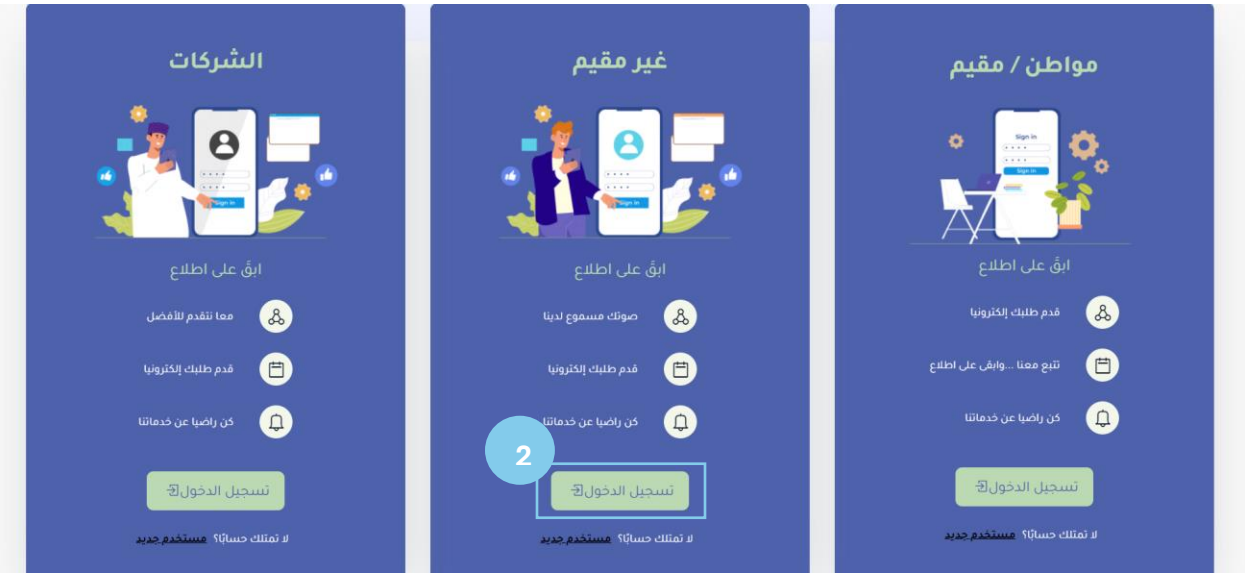


2.2 آلية تسجيل المستفيد غير المقيم

1. انقر على زر تسجيل الدخول
2. حدد خيار غير مقيم



3. انقر على زر تسجيل دخول في علامة تبويب "غير مقيم"

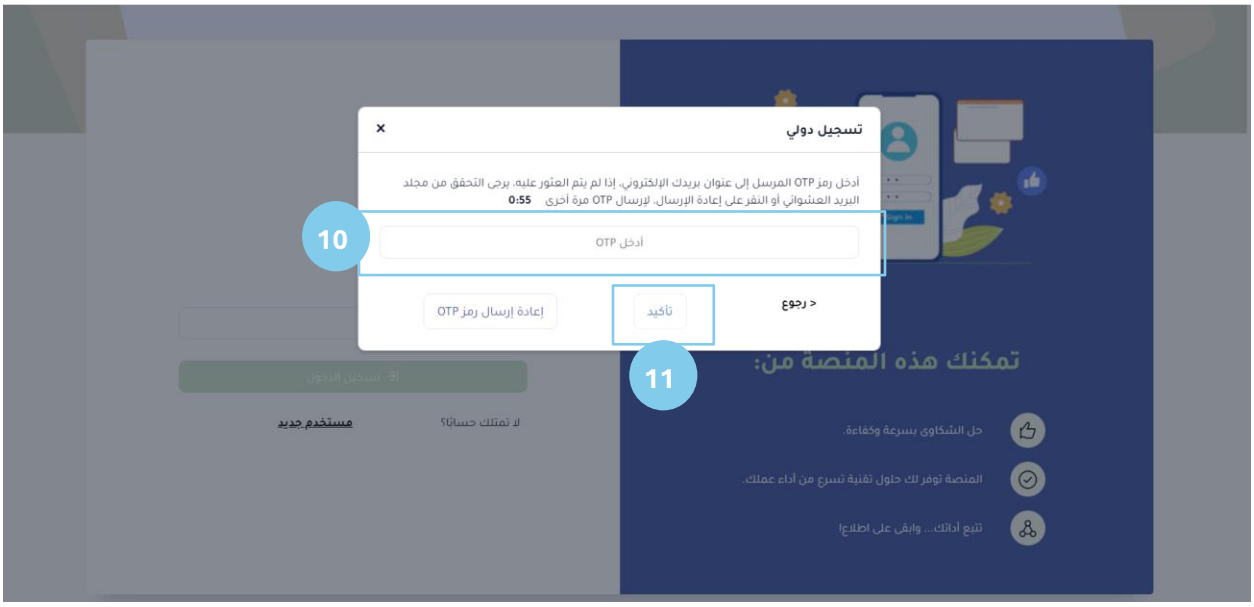


4. أدخل عنوان بريدك الإلكتروني
5. أدخل اسمك الكامل
6. انقر على خانة اختيار كلمة التحقق
7. انقر على زر تسجيل لمتابعة عملية التسجيل
8. انقر على إلغاء لتجاهل التسجيل



9. انتظر حتى يصلك بريد إلكتروني إلى عنوان بريدك المسجل برمز المرور لمرة واحدة **OTP**.
10. أدخل رمز **OTP**.

11. انقر على زر تأكيد



إذا كان رمز **OTP** صحيحًا، سيتم إكمال تسجيلك بنجاح.

في حالة عدم استلامك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (**OTP**) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرسال رمز (**OTP**) وانتظر رسالة نصية قصيرة بالرمز.

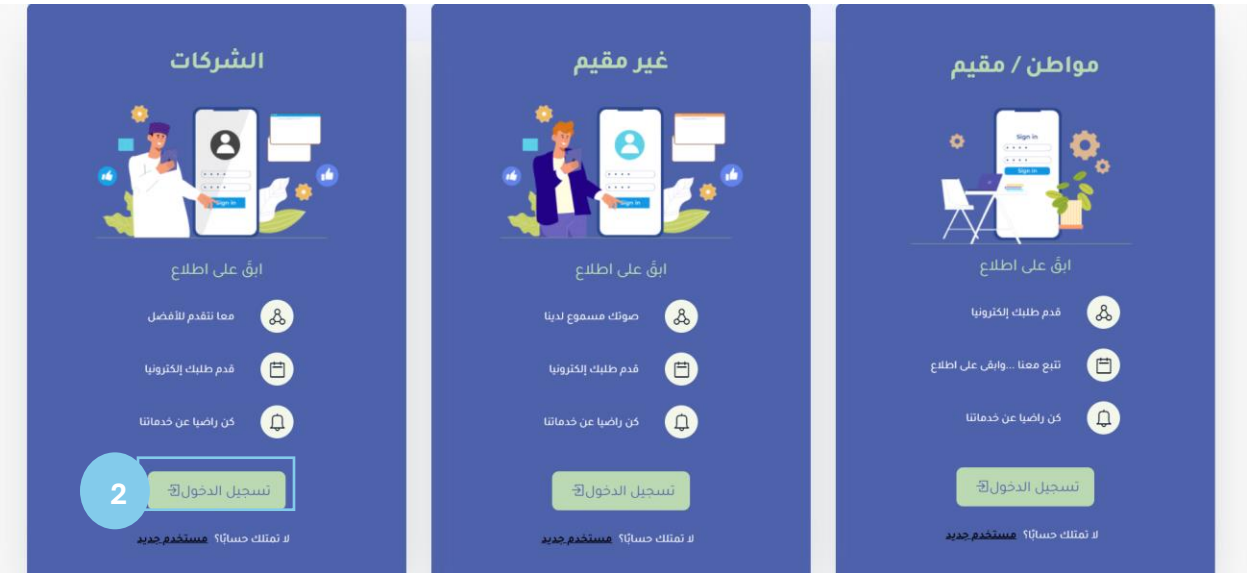
2.3 آلية تسجيل الشركات

إذا كنت تمتلك شركة أو كنت مخولًا بالتوقيع، فيمكنك التسجيل كشركة لرفع الطلبات نيابة عن شركتك.

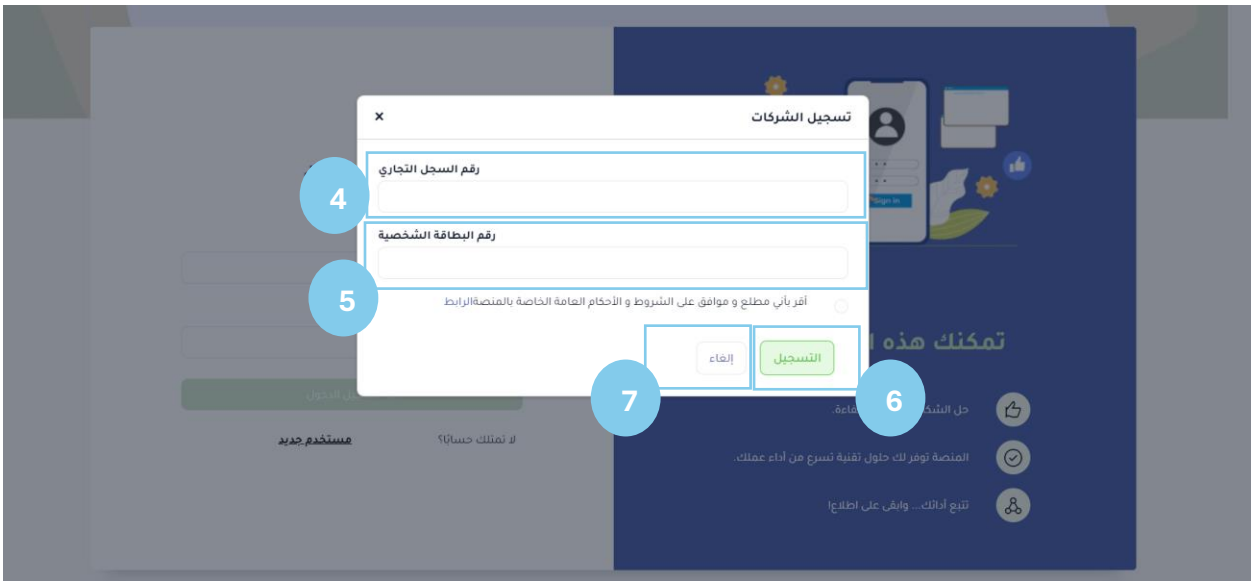
1. انقر على زر تسجيل دخول
2. حدد خيار الأفراد/ الشركات



4. انقر على زر تسجيل دخول في خيار "الشركات



4. أدخل رقم السجل التجاري لشركتك
5. أدخل رقم بطاقتك الشخصية.
6. انقر على زر تسجيل لمتابعة التسجيل
7. انقر على إلغاء لتجاهل التغييرات



8. انتظر حتى تصلك رسالة نصية برمز **OTP**.

ملاحظة: ستصلك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة **OTP** إلى رقم الهاتف المسجل على رقم بطاقتك الشخصية.

9. أدخل رمز **OTP**.

10. انقر على تسجيل دخول

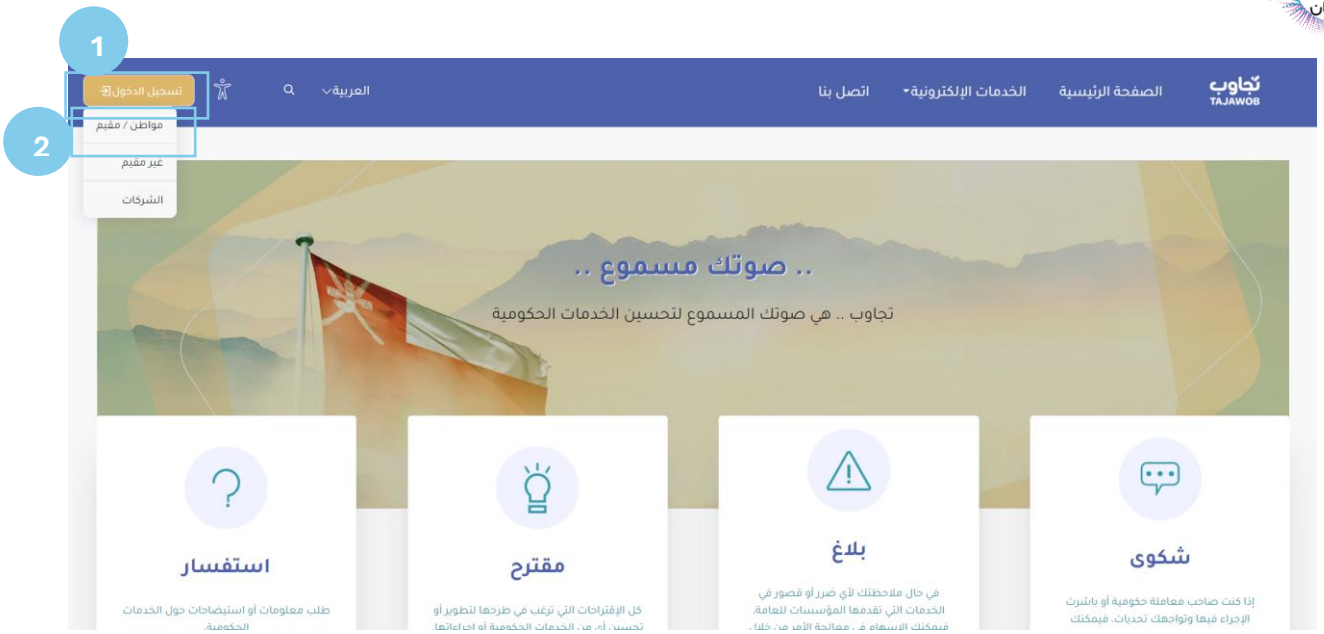
في حالة عدم استلامك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (**OTP**) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرسال رمز (**OTP**) وانتظر رسالة نصية قصيرة بالرمز.

3. آلية تسجيل دخول المستفيدين

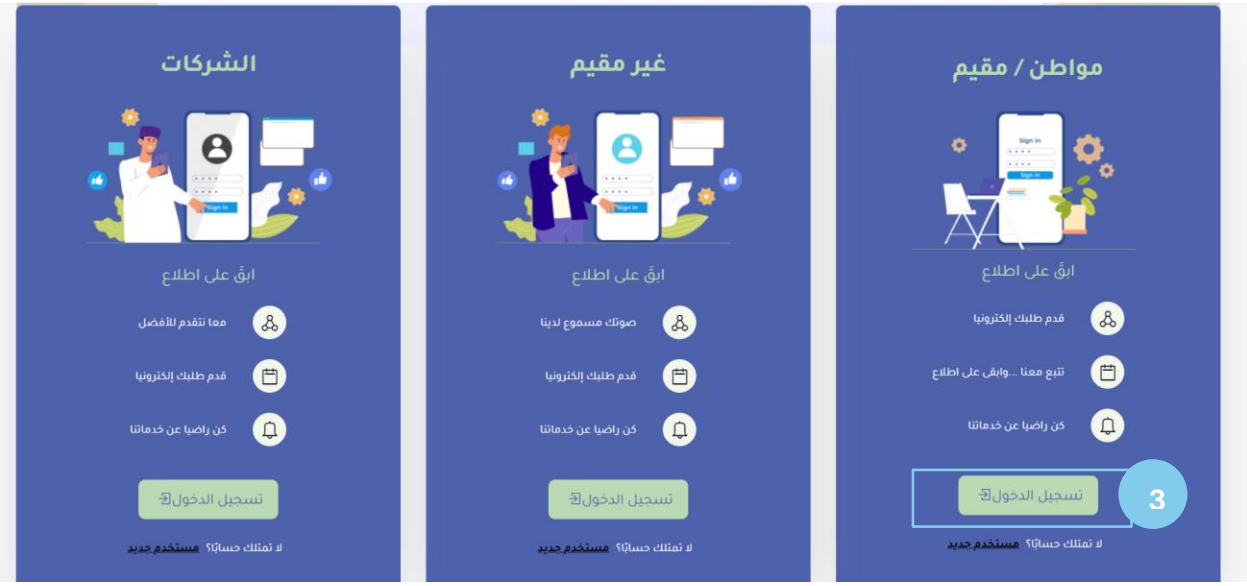
3.1 تسجيل دخول المستفيد المواطن أو المقيم

لتسجيل الدخول على المنصة، عليك اتباع الخطوات الآتية:

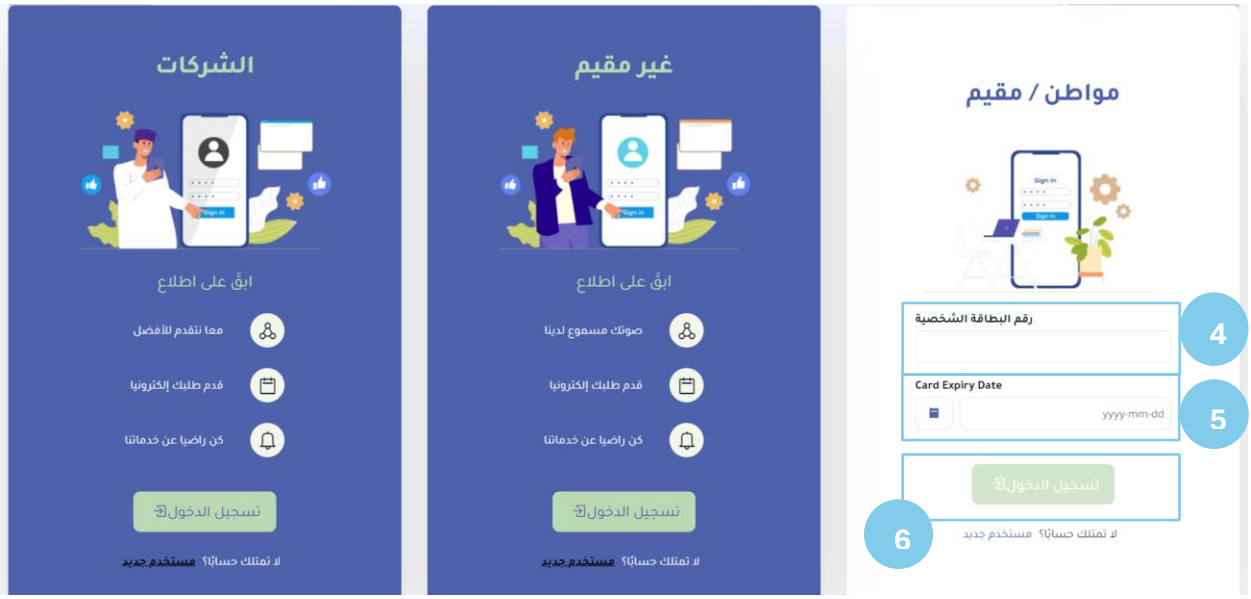
1. انقر زر على تسجيل دخول
2. حدد خيار مواطن/مقيم



3. انقر على زر تسجيل دخول في علامة تبويب "مواطن/مقيم"



4. أدخل رقم بطاقتك الشخصية.
5. ادخل تاريخ انتهاء البطاقة الشخصية
6. انقر على زر تسجيل الدخول



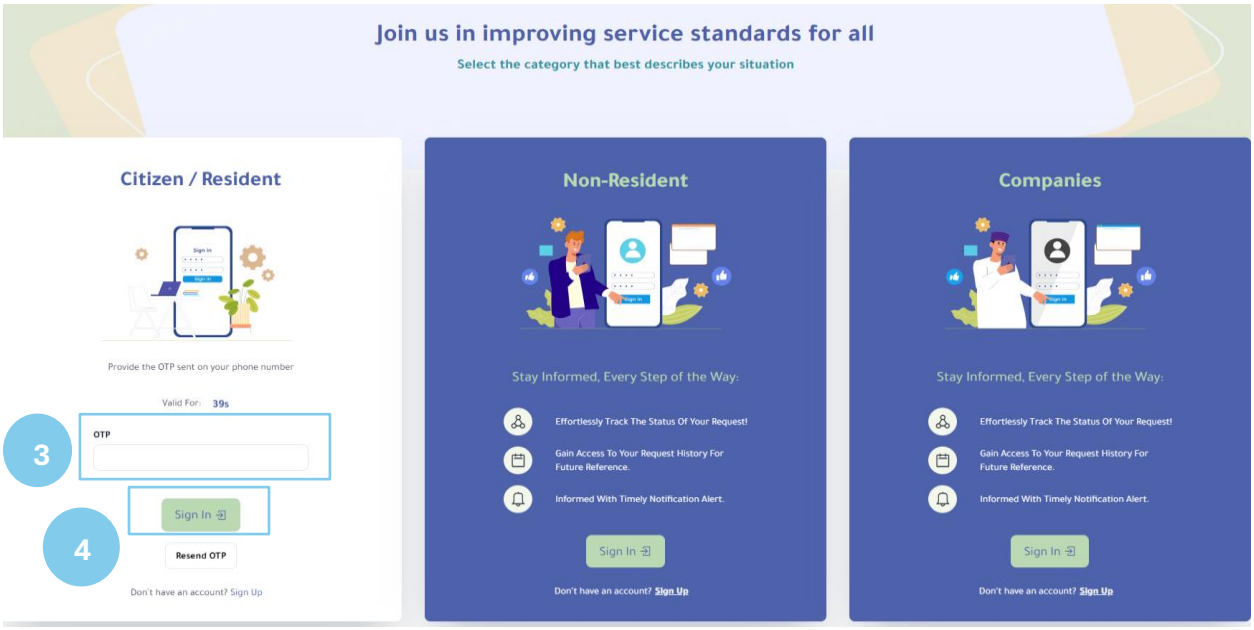
7. انتظر حتى تصلك رسالة نصية برمز **OTP**.

ملاحظة: ستصلك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة **OTP** إلى رقم الهاتف المسجل على رقم بطاقتك الشخصية.

8. أدخل رمز **OTP**.

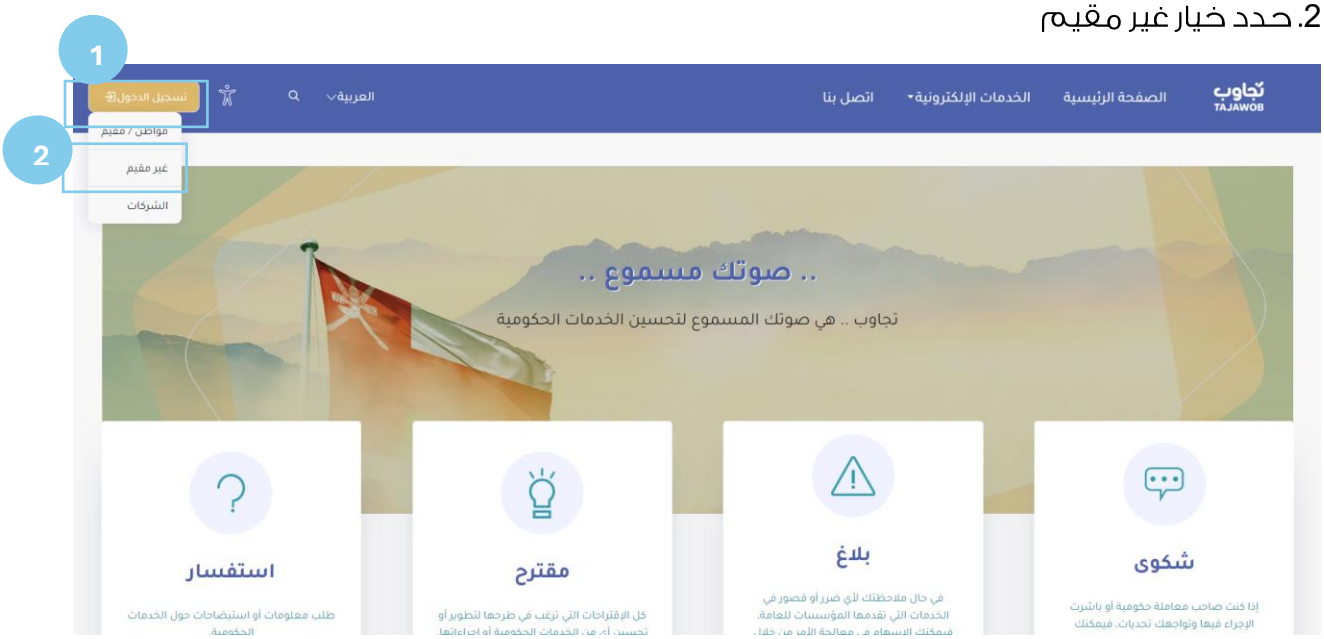
9. انقر على تسجيل دخول

في حالة عدم استلامك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (**OTP**) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرسال رمز (**OTP**) وانتظر رسالة نصية قصيرة بالرمز.

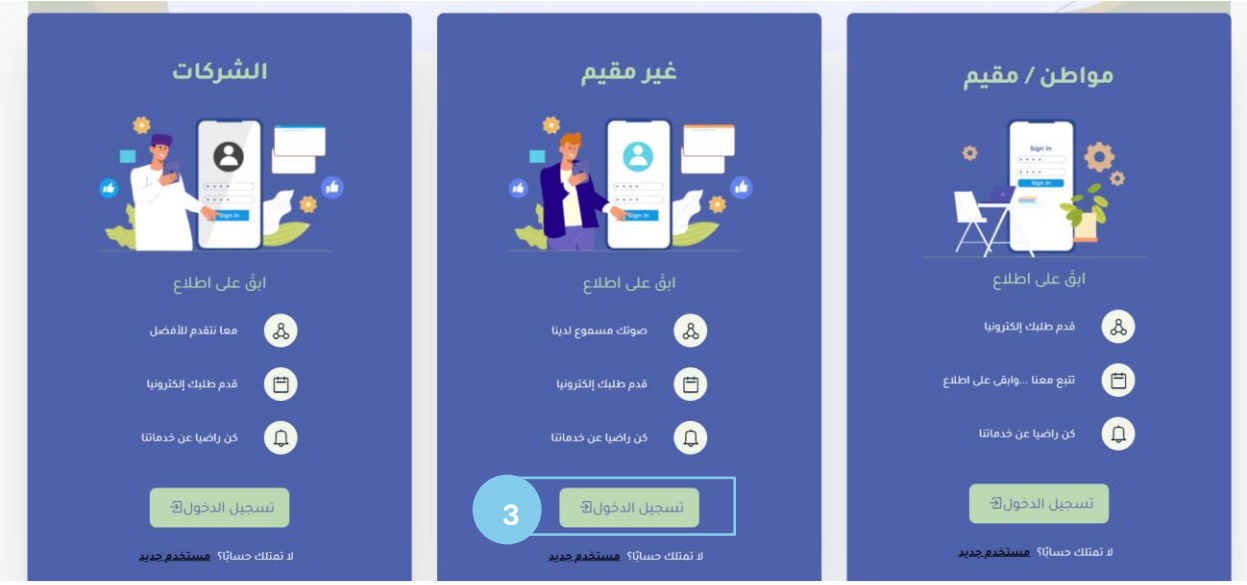


3.2 تسجيل دخول المستفيد غير المقيم

1. انقر زر على تسجيل دخول
2. حدد خيار غير مقيم



3. انقر على زر تسجيل دخول في علامة تبويب "غير مقيم"



4. أدخل عنوان بريدك الإلكتروني
5. انقر على زر تسجيل دخول



6. انتظر حتى يصلك بريد إلكتروني إلى عنوان بريدك المسجل برمز المرور لمرة واحدة **OTP**.
7. أدخل رمز **OTP**.
8. انقر على زر تسجيل دخول

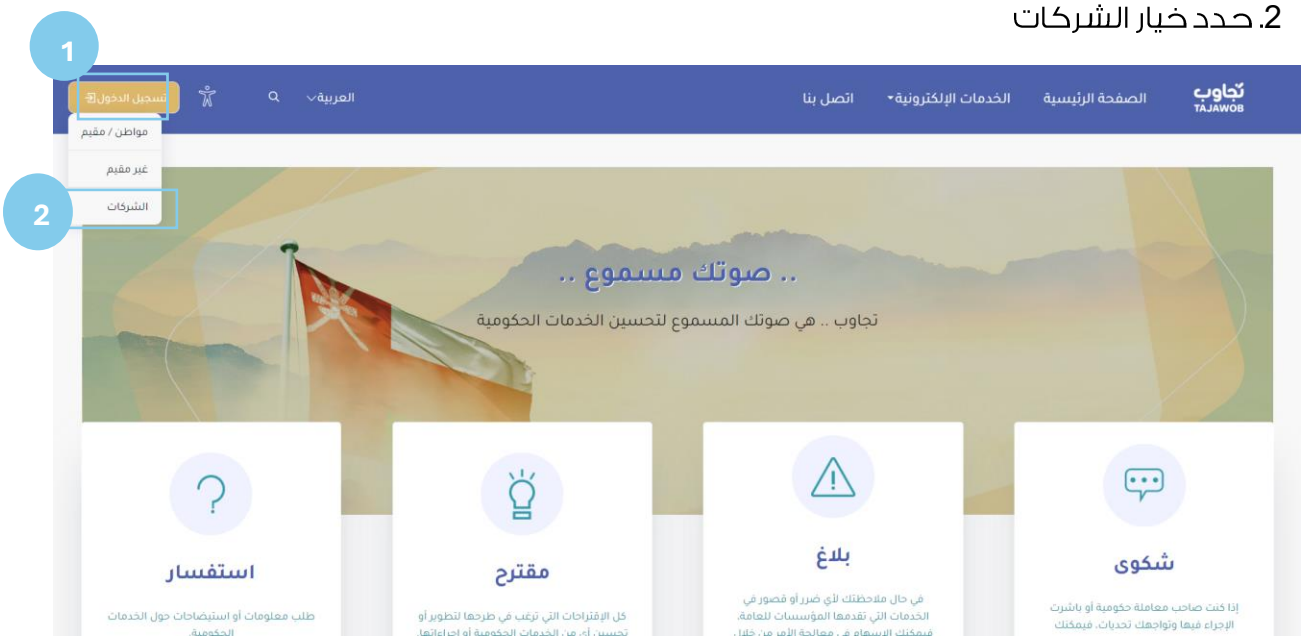


إذا كان رمز **OTP** صحيحًا، سيتم إكمال تسجيلك بنجاح.

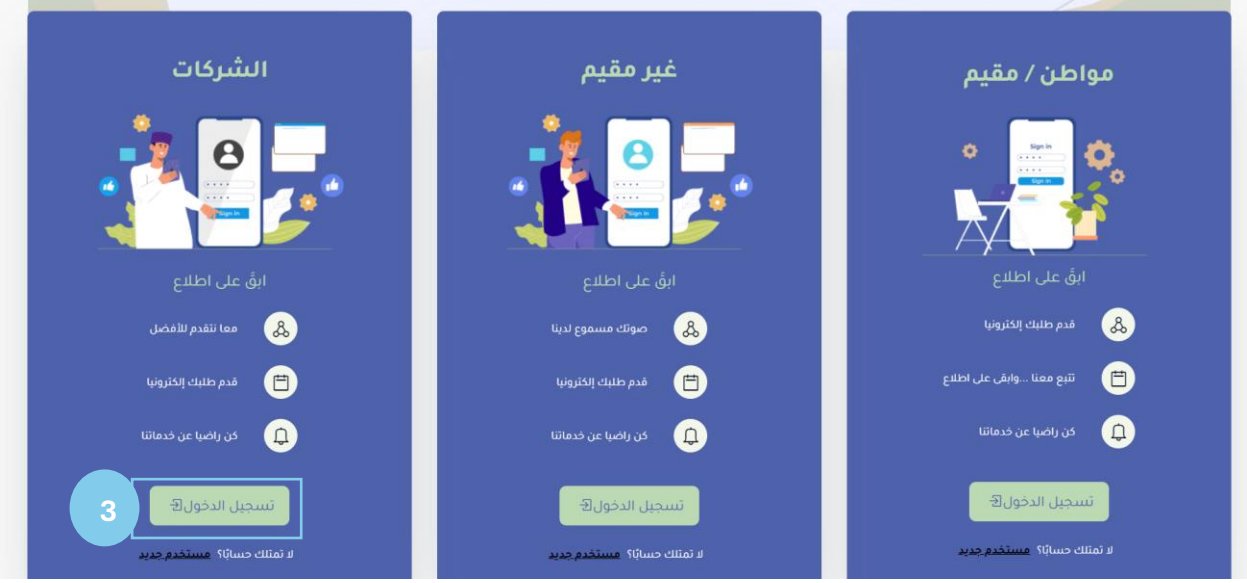
في حالة عدم استلامك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (**OTP**) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرسال رمز (**OTP**) وانتظر رسالة نصية قصيرة بالرمز.

3.3 تسجيل دخول الشركات

1. انقر على زر تسجيل دخول
2. حدد خيار الشركات



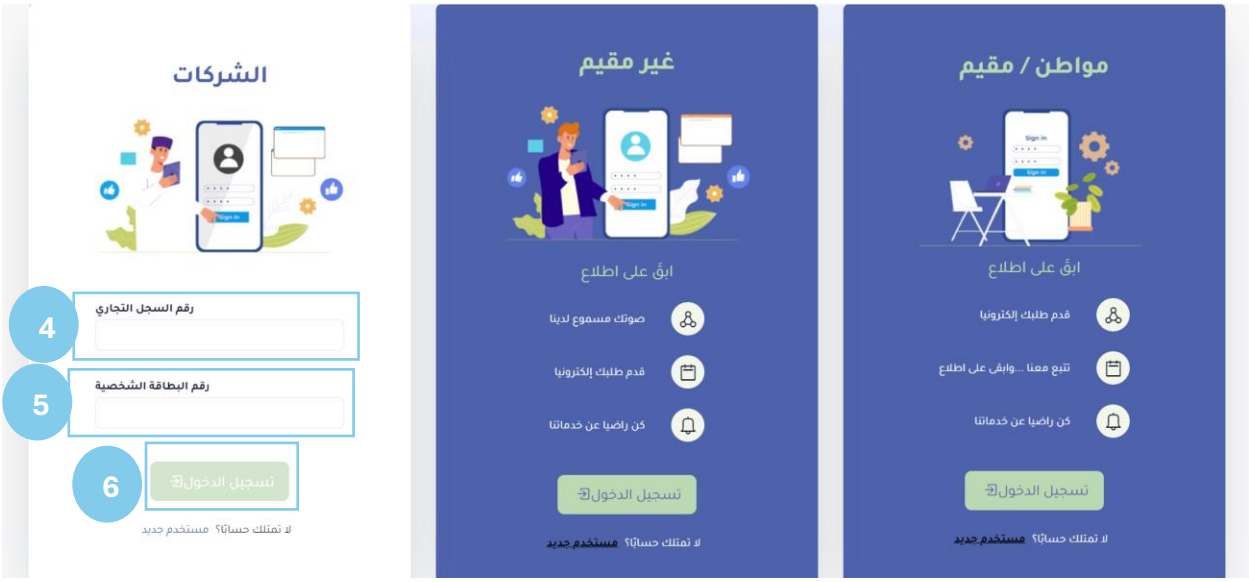
3. انقر على زر تسجيل دخول في علامة تبويب "الشركات"



4. أدخل رقم السجل التجاري لشركتك

5. أدخل رقم بطاقتك الشخصية.

6. انقر على زر تسجيل دخول



7. انتظر حتى تصلك رسالة نصية برمز **OTP**.

ملاحظة: ستصلك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة **OTP** إلى رقم الهاتف المسجل على رقم بطاقتك الشخصية.

8. أدخل رمز **OTP**.

9. انقر على تسجيل دخول

في حالة عدم استلامك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (**OTP**) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرسال رمز (**OTP**) وانتظر رسالة نصية قصيرة بالرمز.

4. الصفحة الرئيسية للمستفيد

بمجرد تسجيل الدخول، سيقوم النظام بتوجيهك إلى صفحتك الرئيسية. في الشريط الأعلى من الصفحة الرئيسية، تظهر لك الخيارات الآتية:

1. الصفحة الرئيسية: للعودة إلى الصفحة الرئيسية.
2. تحديد اللغة: لتغيير اللغة من الإنجليزية إلى العربية والعكس.
3. البحث: للبحث عن معلومات محددة في البوابة.
4. الإشعارات: لعرض التحديثات والتنبيهات المتعلقة بطلباتك.
5. الخدمات الإلكترونية: لدخول الخدمات الرقمية المتوفرة في منصة تجاوب:
   - الشكاوى: تقديم ومتابعة شكواك المتعلقة بخدمة حكومية
   - المقترحات: تقديم مقترحات لتحسين الخدمات الحكومية.
   - البلاغات: تقديم البلاغات وتتبعها.
   - الاستفسارات: تسؤلات أو طلب معلومات تتعلق بالخدمات الحكومية

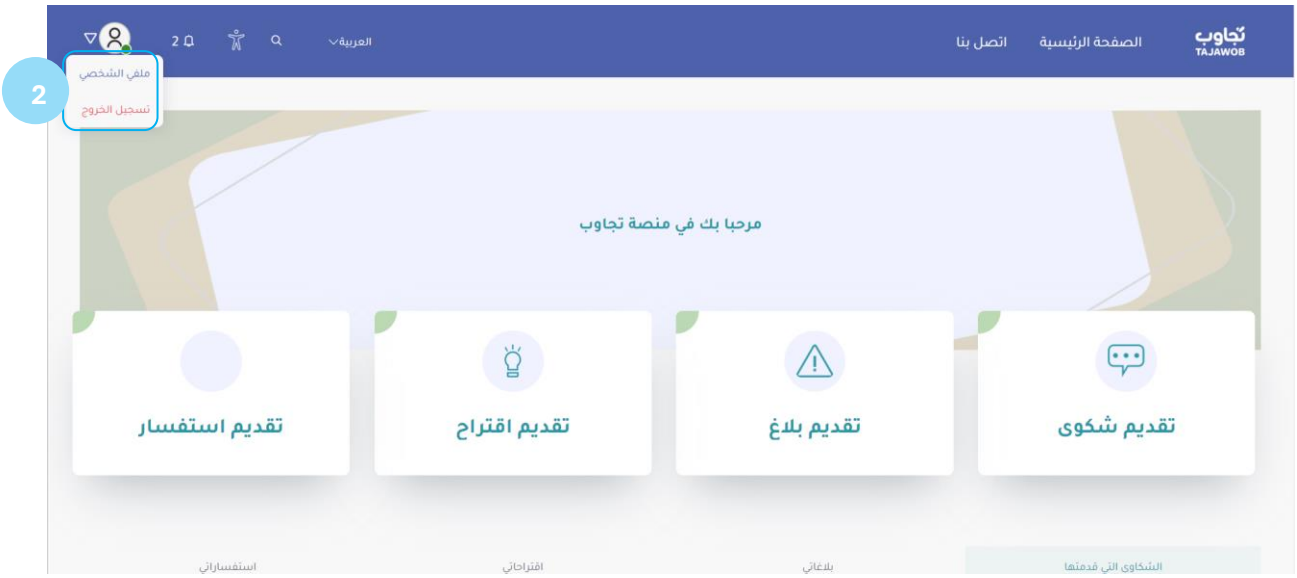


5. إدارة الملف الشخصي للمستفيد

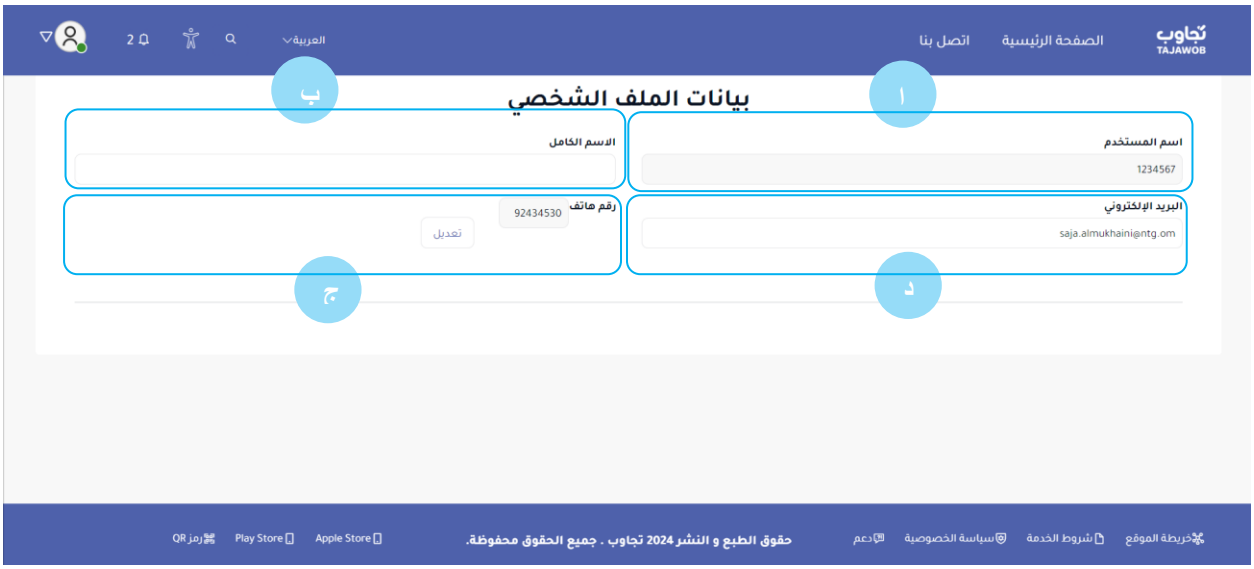
يمكنك هنا تحديث وإدارة معلوماتك الشخصية بسهولة. سواء كنت بحاجة إلى إجراء تغييرات على بيانات اتصالك، أو تحديث معلومات ملفك الشخصي، أو مراجعة إعدادات حسابك.

5.1. إدارة الملف الشخصي للمواطن أو المقيم

1. سجل دخول إلى بوابة المستفيد.
2. انقر على أيقونة الملف الشخصي.



3. ستظهر بياناتك الشخصية الآتية:
   أ. اسم المستخدم
   ب. الاسم بالكامل
   ج. رقم الهاتف
   د. عنوان البريد الالكتروني



4. يمكنك تحديث اسمك الأول والأخير عند الحاجة
5. يمكنك تحديث رقم هاتفك لتلقي إشعارات الرسائل القصيرة إلى رقم هاتف مختلف.

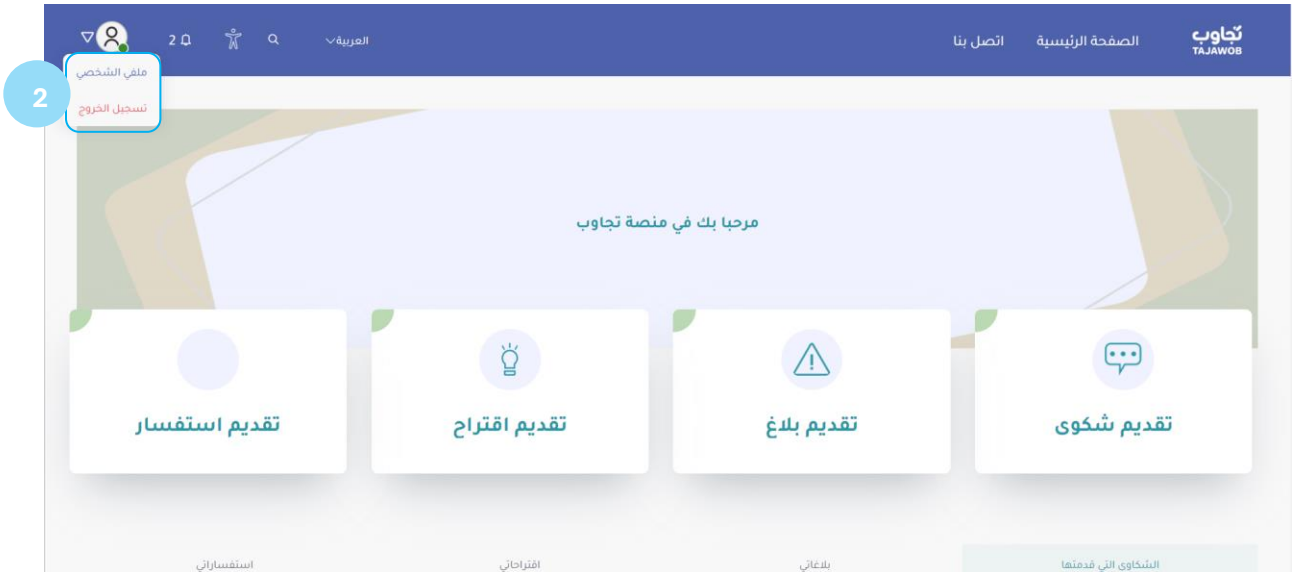
ملاحظة: تأكد من تسجيل رقم هاتفك المحلي في عُمان.

6. يمكنك تحديث عنوان بريدك الإلكتروني لتلقي إشعارات البريد الإلكتروني إلى عنوان بريد إلكتروني مختلف.
7. انقر على تقديم لتأكيد التغييرات.



5.2. إدارة الملف الشخصي للشركات

1. سجل دخول إلى بوابة المستفيد للشركات.
2. انقر على علامة تبويب الملف الشخصي.



3. ستظهر البيانات الآتية:
   أ. اسم الشركة
   ب. اسمك بالكامل
   ج. أسماء المخولين الآخرين بالتوقيع في الشركة
   د. عنوان الشركة
   ه. رقم هاتف الشركة
   د. عنوان البريد الالكتروني للشركة
4. يمكنك تحديث اسمك الأول والاسم الأخير عند الحاجة
5. يمكنك تحديث عنوان البريد الإلكتروني للشركة.

ستصل جميع إشعارات البريد الالكتروني المتعلقة بالطلبات التي قدمتها شركتك إلى هذا البريد الالكتروني

6. يمكنك تحديث رقم هاتف الشركة.

ستصل جميع إشعارات الرسائل القصيرة المتعلقة بالطلبات التي قدمتها شركتك إلى رقم هذا الهاتف.

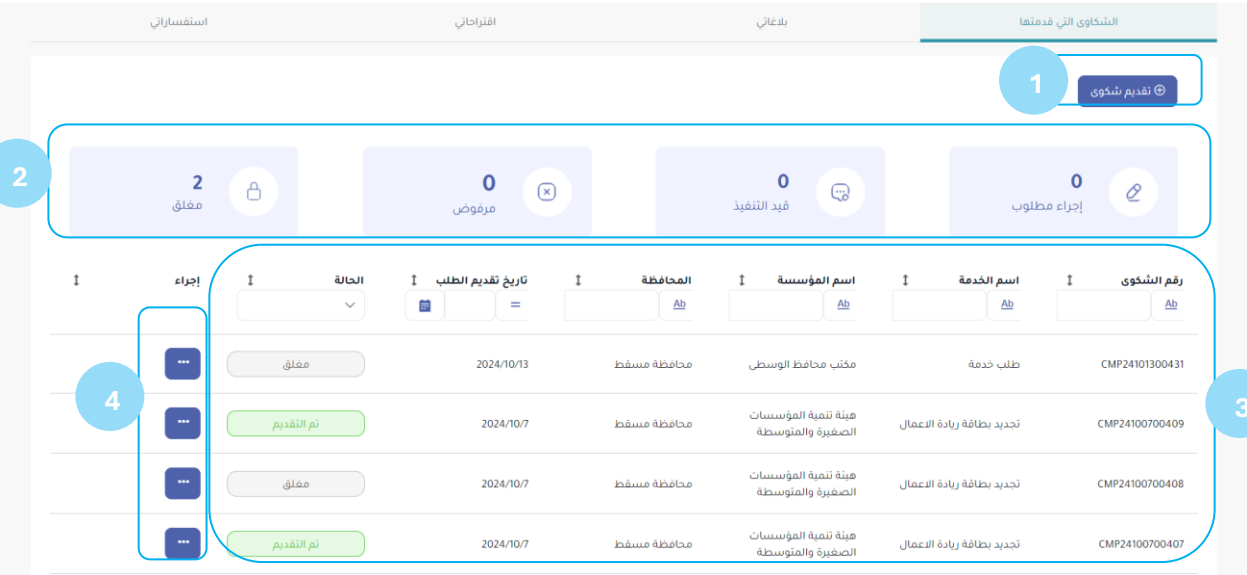
تأكد من تسجيل رقم هاتفك ي سلطنة عُمان.

7. انقر على حفظ لتأكيد التغييرات.

6. إدارة الشكاوى

لتقديم وإدارة الشكاوى في المنصة، عليك اتباع الخطوات التالية:

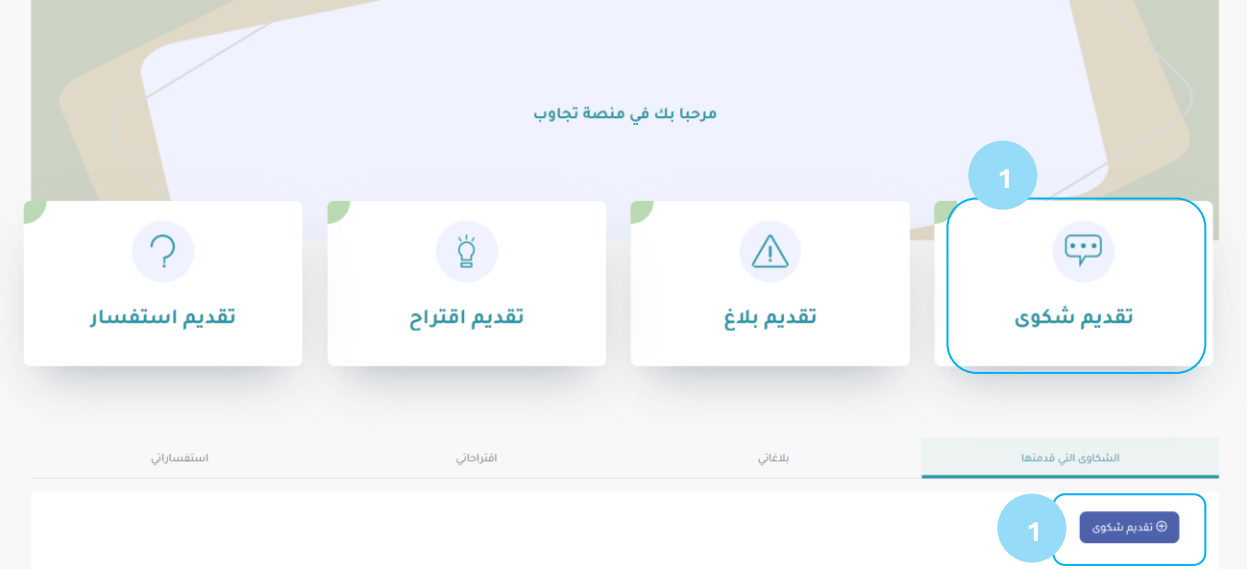
1. انقر على علامة تبويب "شكواي" في الصفحة الرئيسية.
2. اعرض نبذة عن الشكاوى في كل حالة.
3. اعرض قائمة بجميع الشكاوى التي قدمتها.
4. انقر نقرًا مزدوجًا على أحد الصفوف أو انقر على الثلاث نقاط لفتح وعرض تفاصيل الطلب



6.1 تقديم شكوى

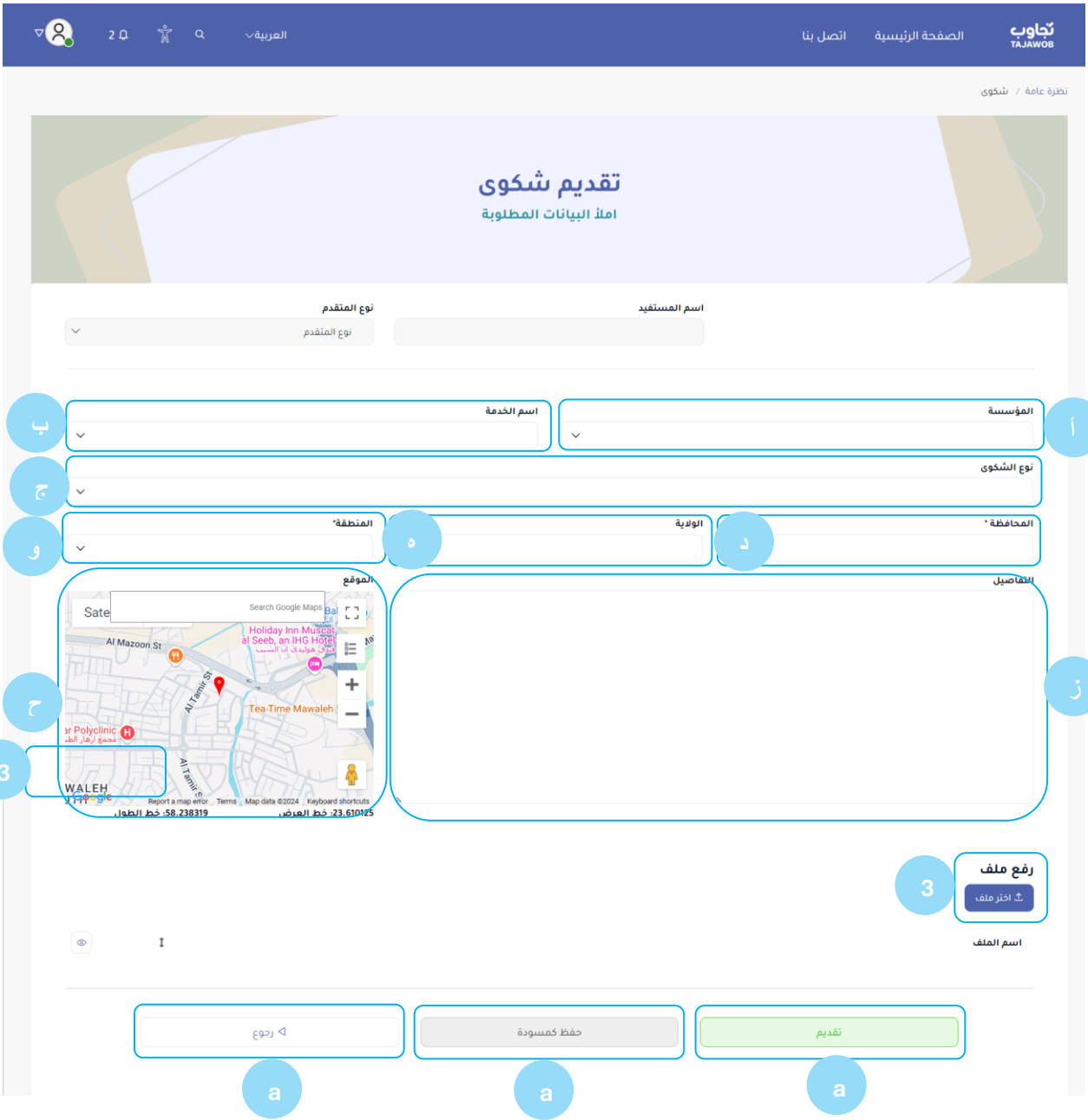
إذا كنت بحاجة إلى تقديم شكوى حول خدمات إحدى المؤسسات أو طلب خدمة محدد قدمته إلى تلك المؤسسة، فيرجى اتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على "تقديم شكوى" لإنشاء وتقديم شكوى جديدة



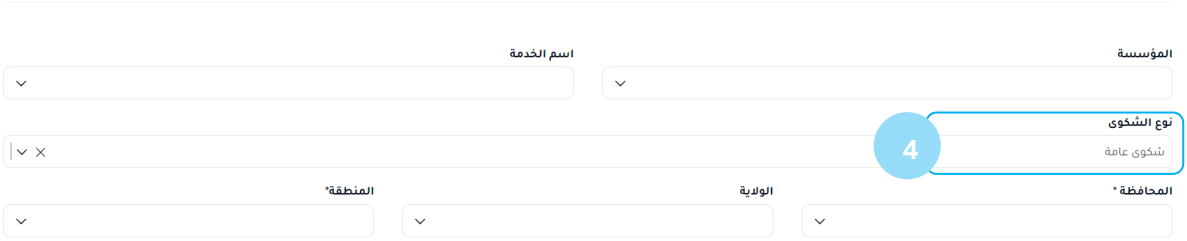
2. قم بتعبئة الحقول المطلوبة في الاستمارة في قسم تفاصيل الشكوى:
   أ. المؤسسة: حدد المؤسسة التي ستقدم الشكوى بشأنها من القائمة المنسدلة
   ب. قائمة الخدمات: حدد الخدمة التي ستقدم الشكوى حولها من القائمة المنسدلة
   ج. نوع الشكوى: حدد نوع الشكوى من القائمة المنسدلة
   د. المحافظة: حدد محافظتك من القائمة المنسدلة
   ه. الولاية: حدد ولايتك من القائمة المنسدلة
   و. المنطقة: حدد منطقتك من القائمة المنسدلة
   ز. التفاصيل: أدخل تفاصيل شكواك
   ح. الموقع: حدد موقعك بدقة باستخدام علامة تحديد الموقع على الخريطة

3. انقر على اختر ملف لإرفاق المستندات المعززة لشكواك



6.1.1. تقديم شكوى عامة

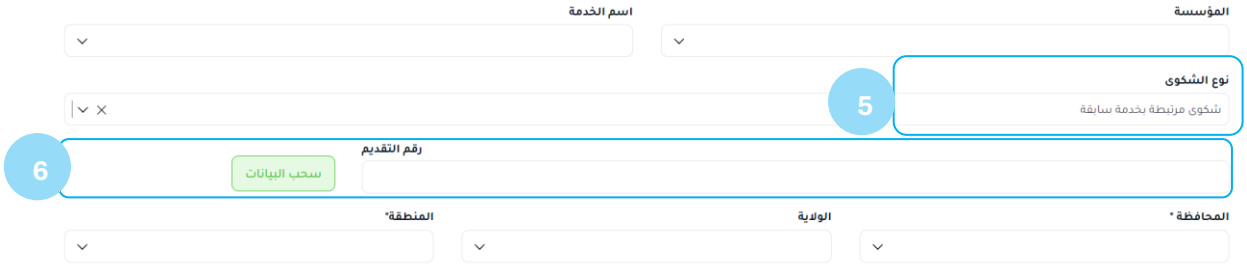
4. اختر نوع الشكوى "عام".



ملاحظة: حدد هذا الخيار إذا كانت شكواك تتعلق بمجمل الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وليس خدمة معينة.

6.1.2. تقديم شكوى متعلقة بخدمة

5. اختر نوع الشكوى "شكوى مرتبطة بخدمة سابقة".

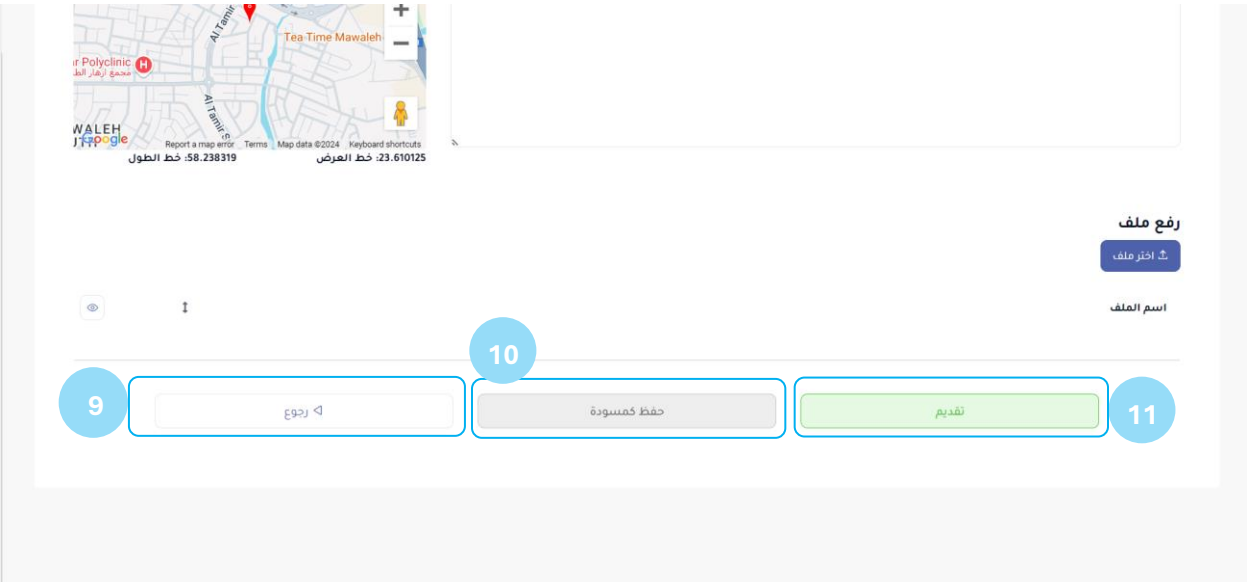


ملاحظة: قم بتحديد هذا الخيار إذا كانت شكواك تتعلق بخدمة معينة تقدمها المؤسسة. ويسمح لك هذا النوع بتقديم تفاصيل المشاكل المتعلقة بطلب خدمة معين.

6. أدخل رقم تقديم طلب الخدمة

ملاحظة: عند استخدام الخدمات الإلكترونية، سيقوم النظام بتعبئة حقول: رقم الخدمة، تاريخ التقديم، الحالة، واتفاقية مستوى الخدمة تلقائيًا. أما بالنسبة للخدمات اليدوية، سيكون عليك تعبئة الحقول المطلوبة بنفسك.

7. أدخل الحقول الآتية: تاريخ التقديم، والحالة، واتفاقية مستوى الخدمة.
8. قم بتعبئة الحقول المتبقية.
9. انقر على رجوع لتجاهل التغييرات والانتقال إلى الصفحة السابقة.
10. انقر على حفظ كمسودة لحفظ الشكوى والعودة إليها لاحقًا.
11. انقر على تقديم لإرسال الشكوى.

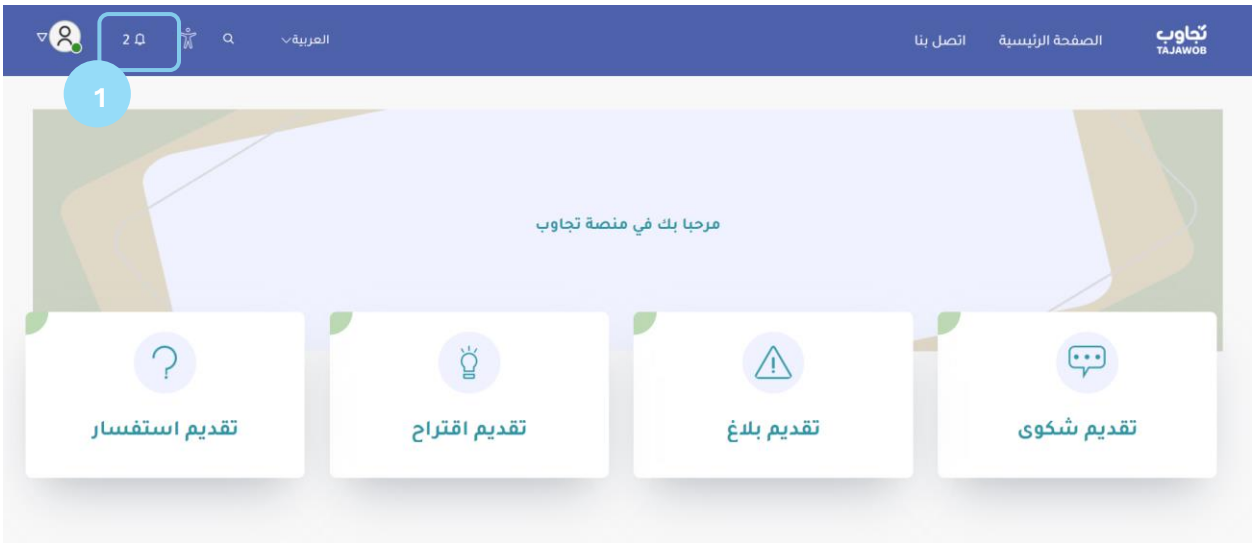


12. ستتلقى إشعاراً بأنه قد تم تقديم الشكوى بنجاح.

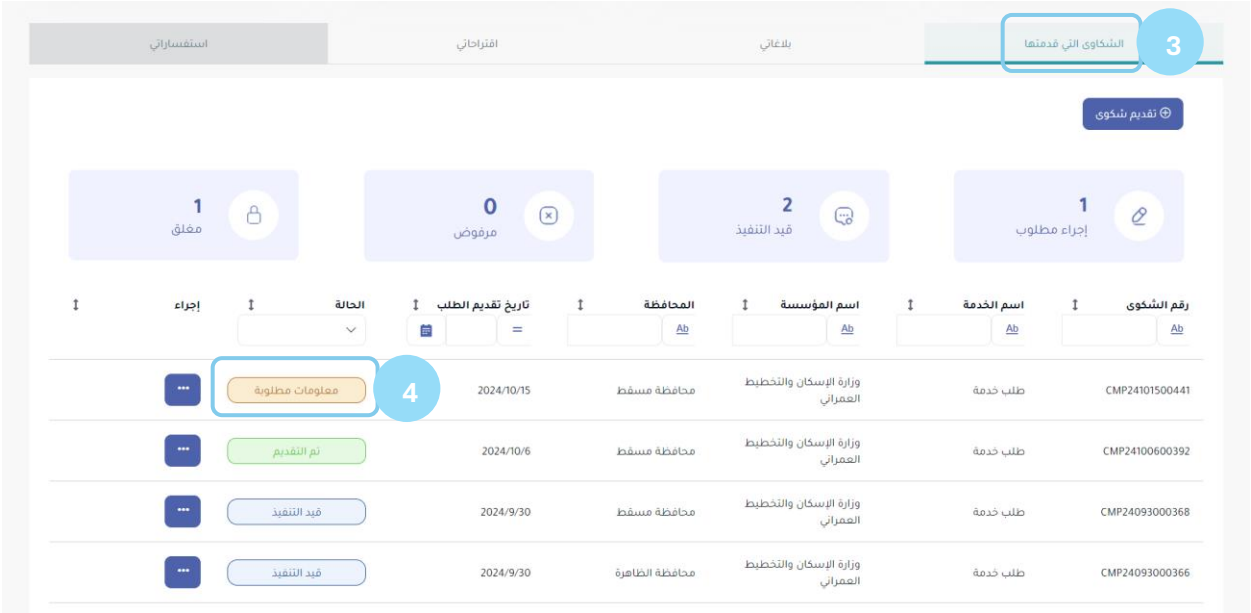
a. توضيح الشكوى

إذا كانت هناك حاجة إلى معلومات إضافية بخصوص شكواك، فستتلقى طلب توضيح. يرجى تقديم التفاصيل المطلوبة على الفور لتسهيل التوصل إلى حل سريع وفعال لمشكلتك. اتبع الخطوات الآتية للرد على طلب التوضيح:

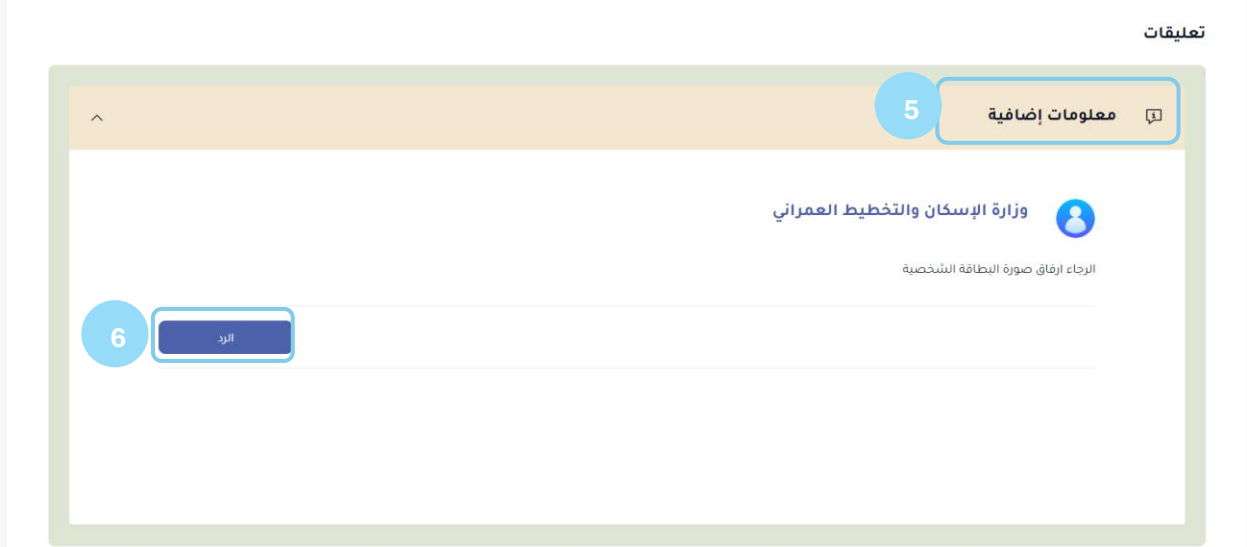
1. اعرض إشعار طلب توضيح الشكوى في بوابة المستفيد.
بالإضافة إلى ذلك، سيتم أيضًا تنبيهك لاتخاذ إجراء من خلال إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة



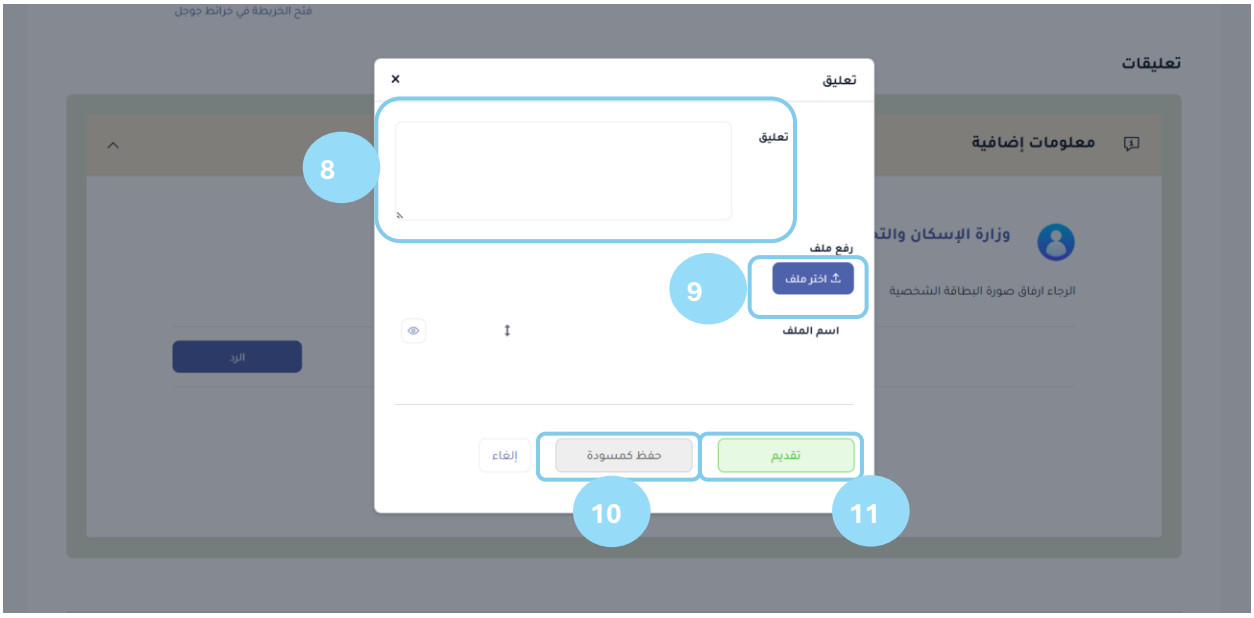
2. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل التوضيح واتخاذ الإجراءات اللازمة.
3. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "شكواي".
4. انقر نقراً مزدوجاً على طلب الشكوى الذي يحمل حالة "معلومات مطلوبة"

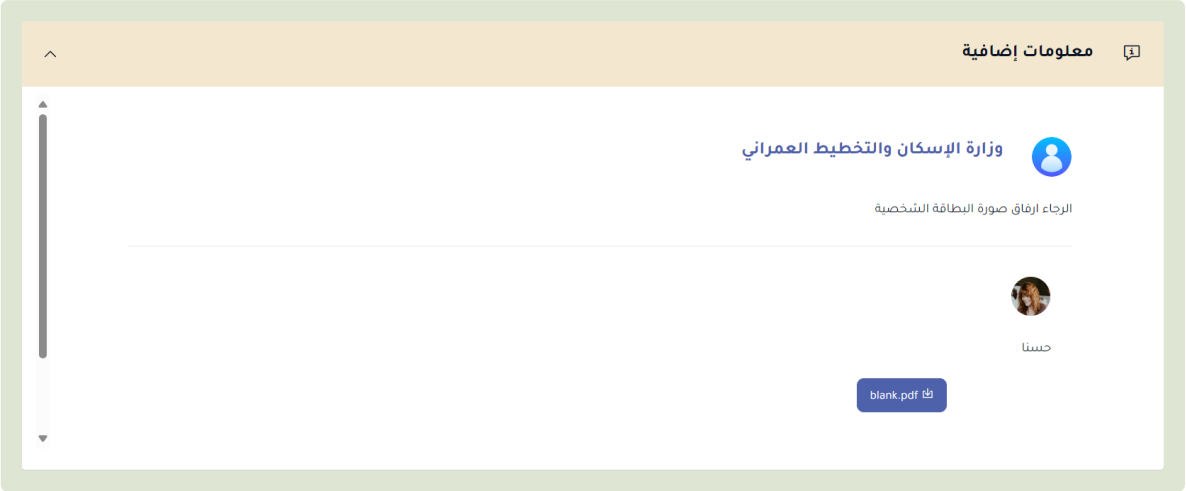


5. قم بالتمرير لأسفل الصفحة للعثور على علامة تبويب "معلومات إضافية." وانقر على معلومات إضافية لعرض التفاصيل.
6. انقر على زر رد لإرسال المعلومات الإضافية المطلوبة



8. أضف تعليقاتك في قسم التعليق
9. انقر على زر اختر ملف لإضافة مرفقات، إذا لزم الأمر.
10. انقر على حفظ لحفظ الرد والعودة إليه لاحقاً.
11. انقر على تقديم لإرسال التوضيح



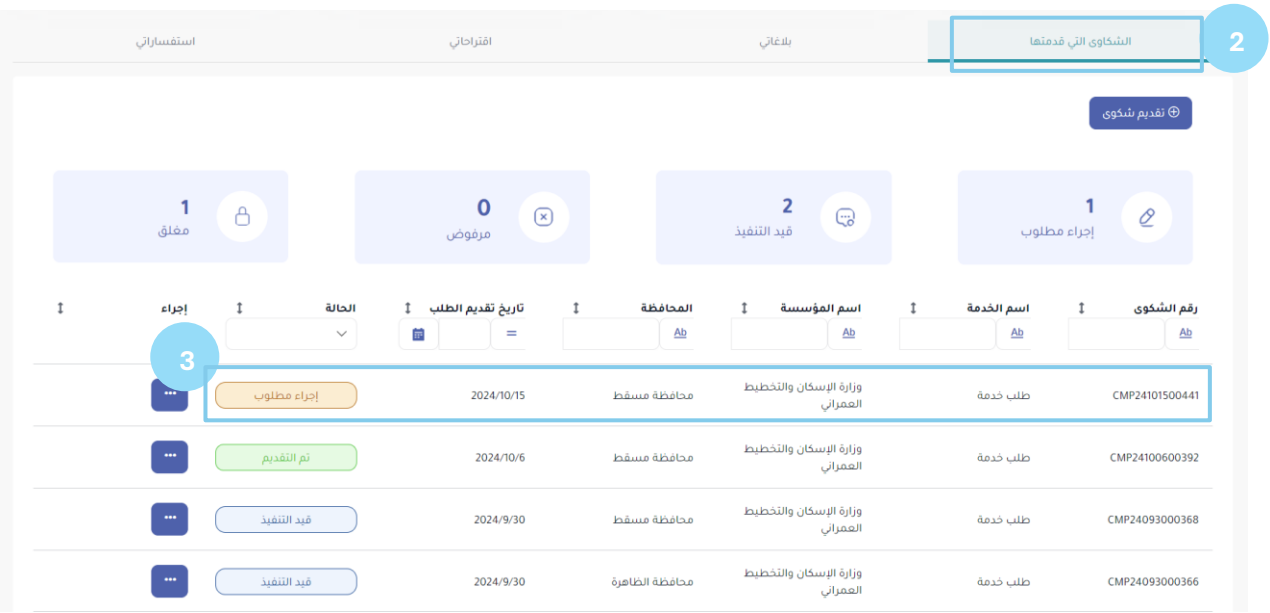


ملاحظة: في حالة عدم الرد على طلب التوضيح، ستتلقى إشعار تنبيه عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.
إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائيًا.

b. إغلاق الشكاوى

عندما تقوم التقسيمات الإدارية المختصة بالمؤسسة بالتعامل مع طلب الشكوى، ستتلقى إشعارًا عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

1. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل الطلب المكتمل واتخاذ الإجراء اللازم.
2. أو يمكنك الاطلاع عليها من خلال علامة تبويب "شكواي".
3. انقر نقراً مزدوجاً على طلب الشكوى الذي يحمل حالة "إجراء مطلوب"



4. انقر على علامة "إغلاق" إذا لم تكن هناك حاجة إلى إجراءات أخرى.



5. قم بالرد على الاستبيان باختيار مستوى رضاك.
6. انقر على تخطي إذا كنت تريد تخطي استمارة التقييم
7. انقر على تقديم لإرسال تقييمك



8. انقر على "إعادة فتح الطلب" إذا كنت تحتاج إلى إعادة النظر في الشكوى مرة أخرى.



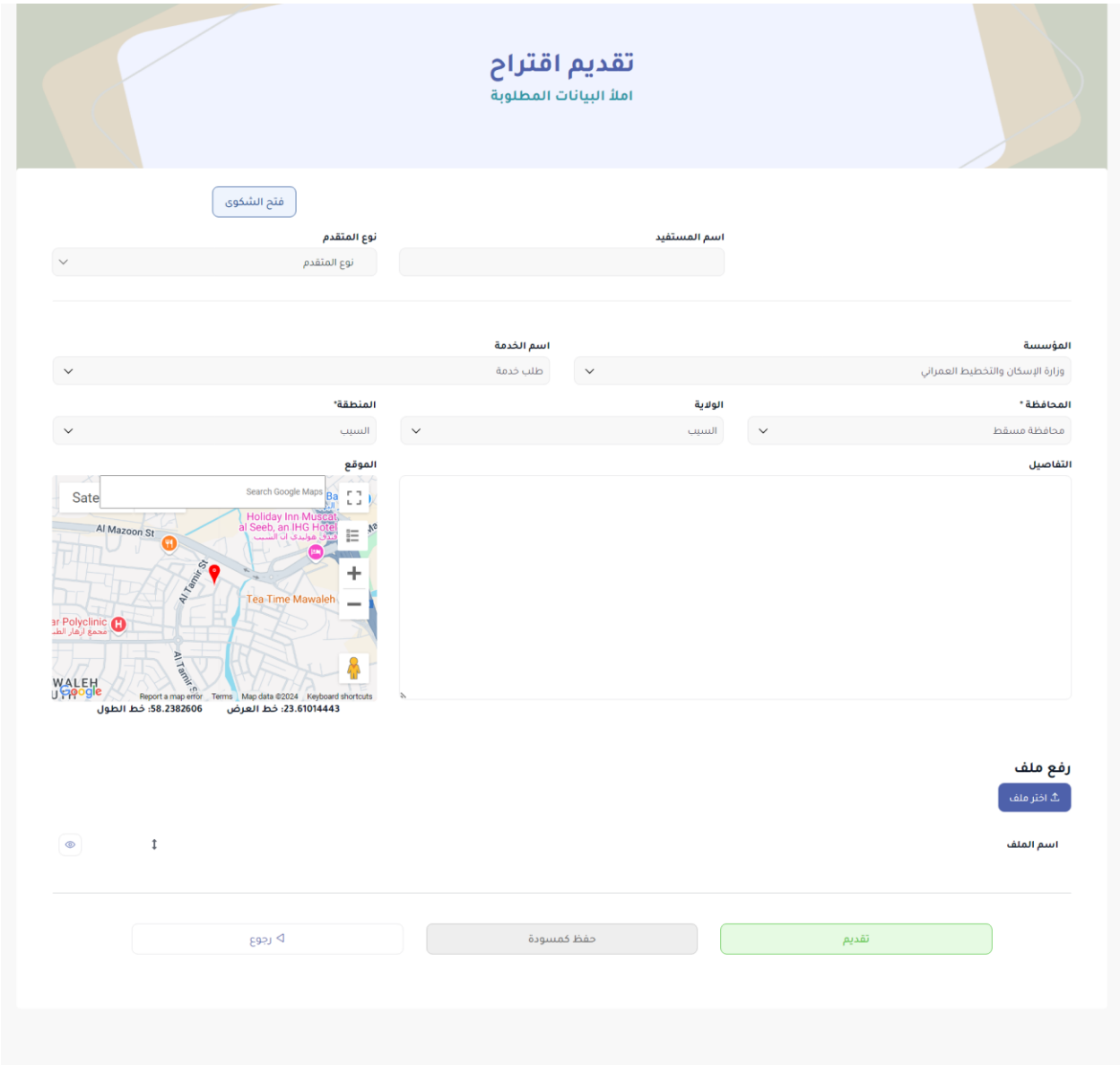
9. أدخل سبب إعادة الفتح
10. انقر على تقديم للتأكيد



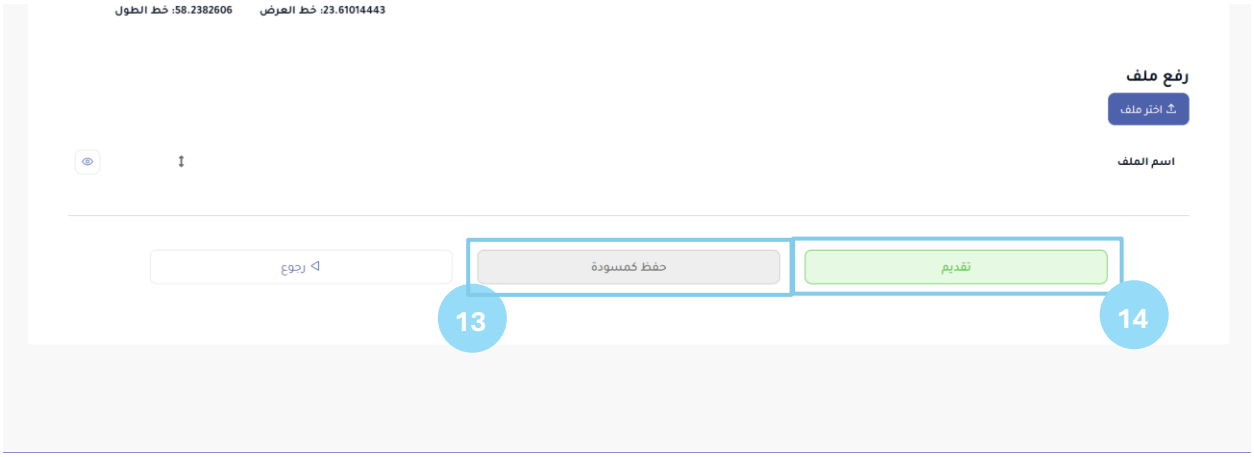
11. انقر على "تقديم مقترح" إذا كنت تريد إضافة مقترح متعلق بالشكوى.



12. أدخل تفاصيل المقترح



13. انقر على حفظ كمسودة لحفظ المقترح والرجوع إليه لاحقاً.
14. انقر على تقديم لإرسال المقترح.



6. إدارة المقترحات العامة

لإدارة مقترحاتك في المنصة، عليك اتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على علامة تبويب "مقترحاتي" في الصفحة الرئيسية.
2. اعرض نبذة عن المقترحات العامة في كل حالة.
3. اعرض قائمة بجميع المقترحات العامة التي أدخلتها.
4. انقر نقرًا مزدوجًا على أحد الصفوف أو انقر على الثلاث النقاط لفتح وعرض تفاصيل الطلب



7.1 تقديم المقترحات العامة

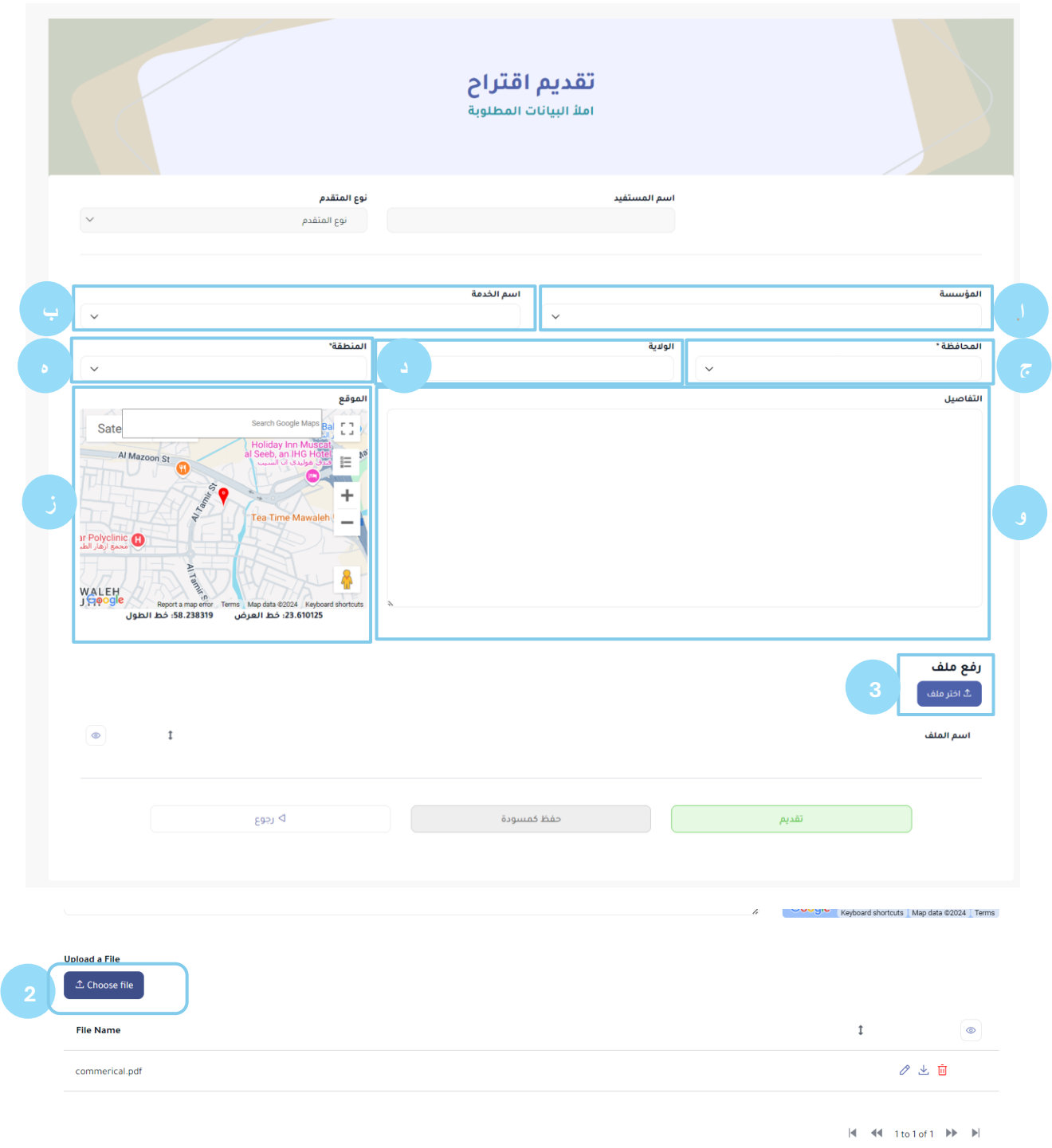
إذا كان لديك أي مقترحات لتحسين الخدمات في مؤسسة ما، يمكنك تقديم مقترح باتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على "تقديم مقترح" لتقديم مقترح جديد

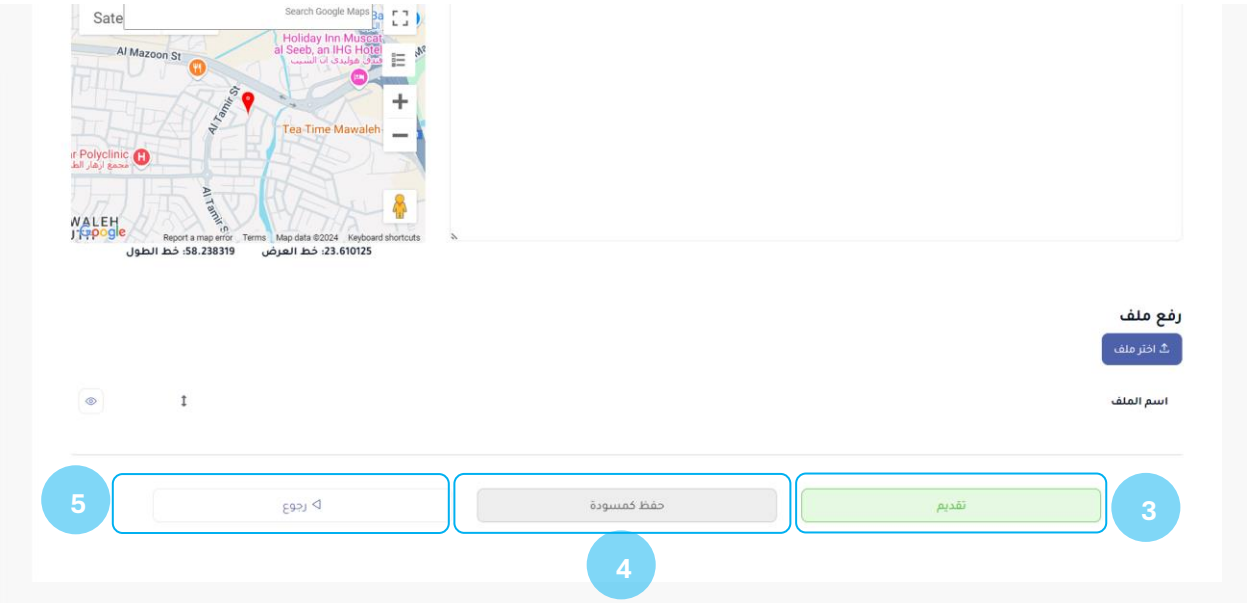


2. قم بتعبئة الحقول المطلوبة في قسم تفاصيل المقترح:
   أ. المؤسسة: حدد المؤسسة التي ستقدم لها المقترح من القائمة المنسدلة
   ب. قائمة الخدمات: حدد الخدمة التي ستقدم المقترح حولها من القائمة المنسدلة
   ج. المحافظة: حدد محافظتك من القائمة المنسدلة
   د. الولاية: حدد ولايتك من القائمة المنسدلة
   ه. المنطقة: حدد منطقتك من القائمة المنسدلة
   و. التفاصيل: أدخل تفاصيل مقترحك
   ز. الموقع: حدد موقعك بدقة باستخدام علامة تحديد الموقع على الخريطة

3. انقر على اختر ملف لإرفاق المستندات المتعلقة بمقترحك



4. انقر على رجوع للعودة إلى الصفحة السابقة.
5. انقر على حفظ كمسودة لحفظ الطلب والعودة إليه لاحقًا.
6. انقر على تقديم لإرسال الطلب للجهة المختصة.

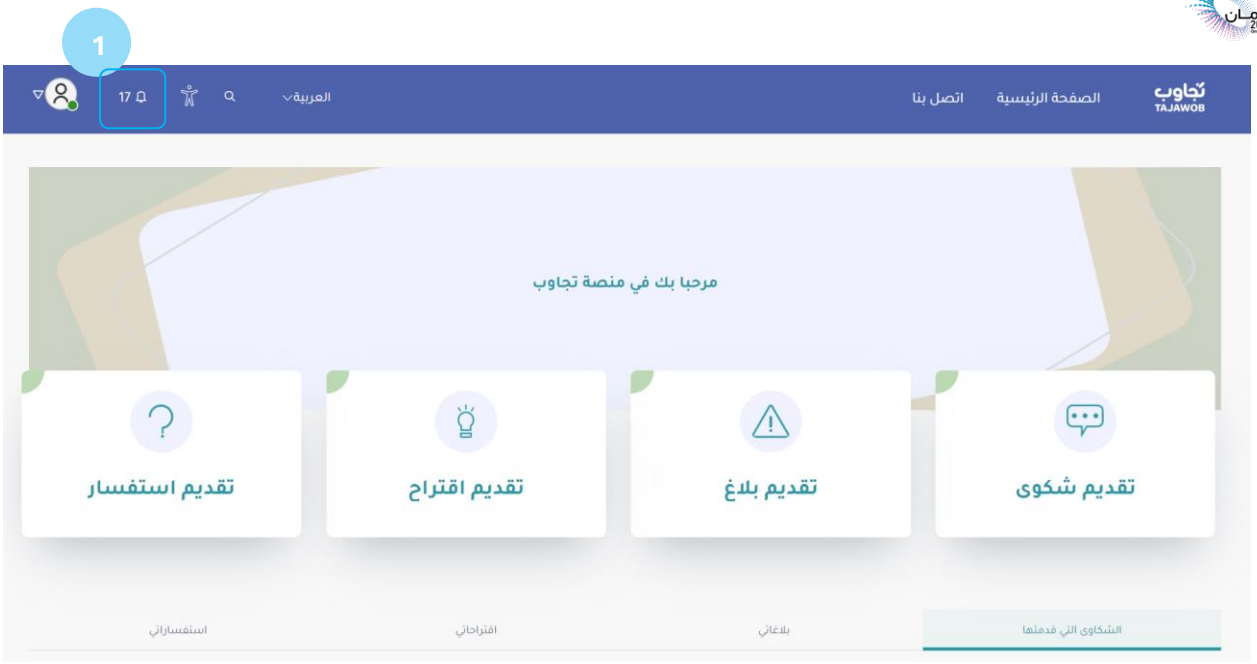


7.2 توضيح المقترحات العامة

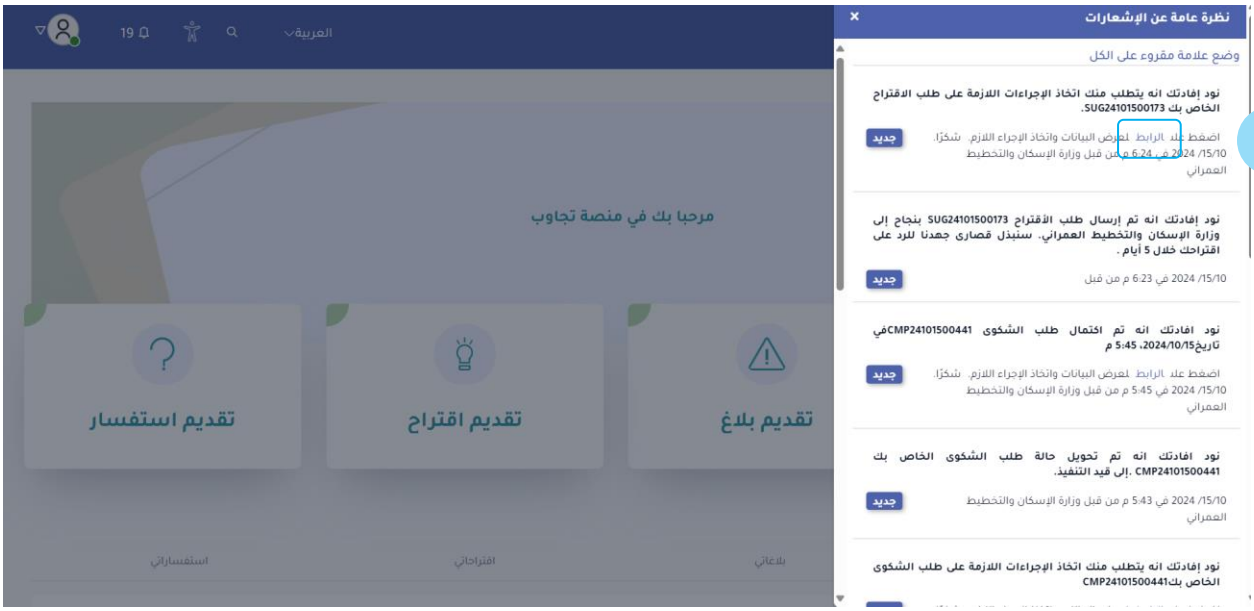
إذا كانت هناك حاجة إلى معلومات إضافية بخصوص مقترحك، فستتلقى طلب توضيح. يرجى تقديم التفاصيل المطلوبة على الفور لتسهيل التوصل إلى حل سريع وفعال لمشكلتك. وللرد على طلب التوضيح، اتبع الخطوات الآتية:

1. اعرض إشعار طلب توضيح الشكوى في بوابة المستفيد.

وأيضاً سيتم تنبيهك لاتخاذ إجراء من خلال إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة



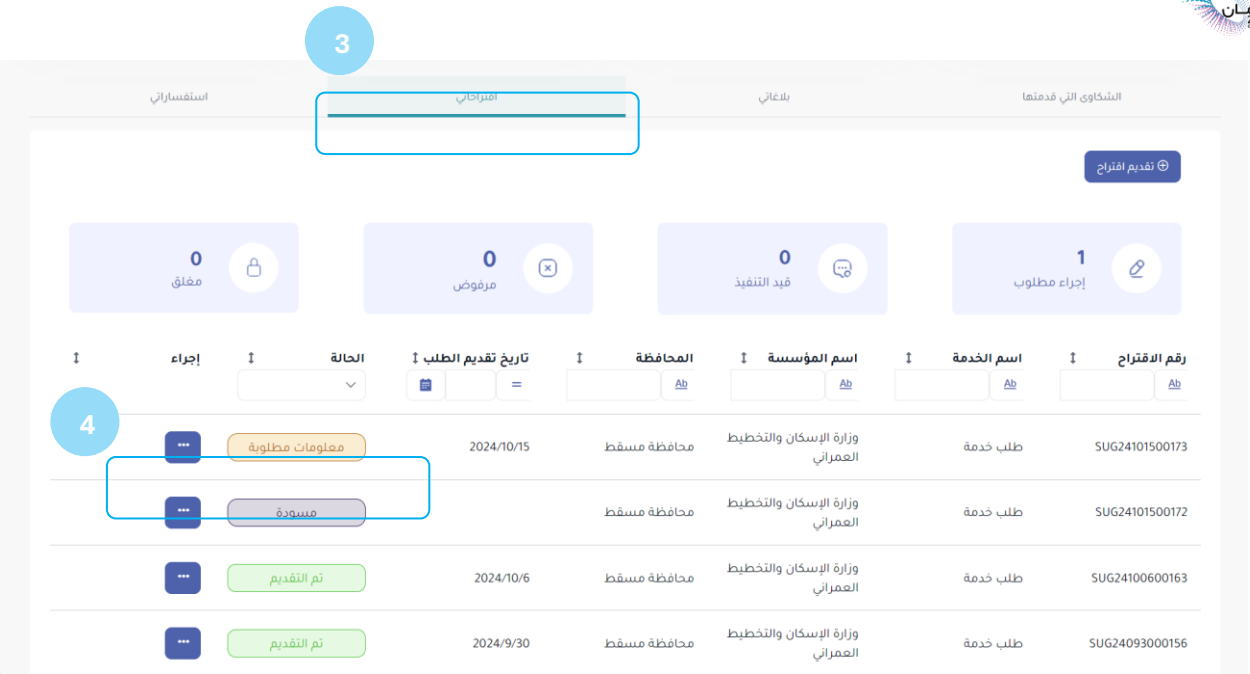
2. لفتح الطلب انقر على الرابط الموجود في رسالة الإشعار أو من خلال فتح الموقع الإلكتروني



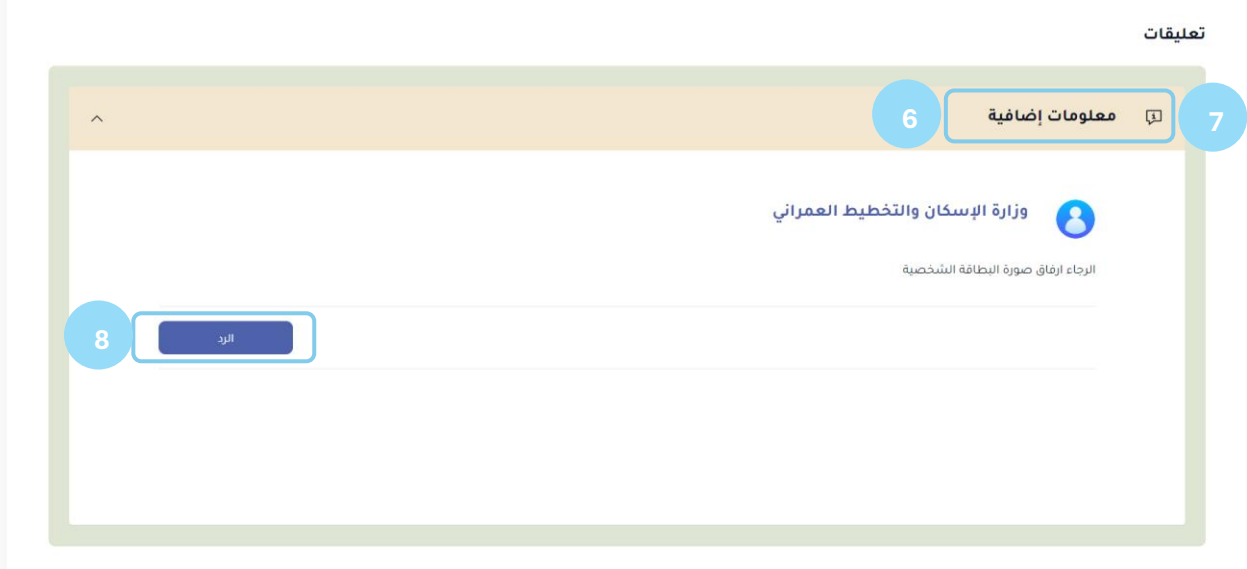
3. افتح صفحة مقترحاتي

4. تحقق من حالة مقترحك، إذا كانت "معلومات مطلوبة"،

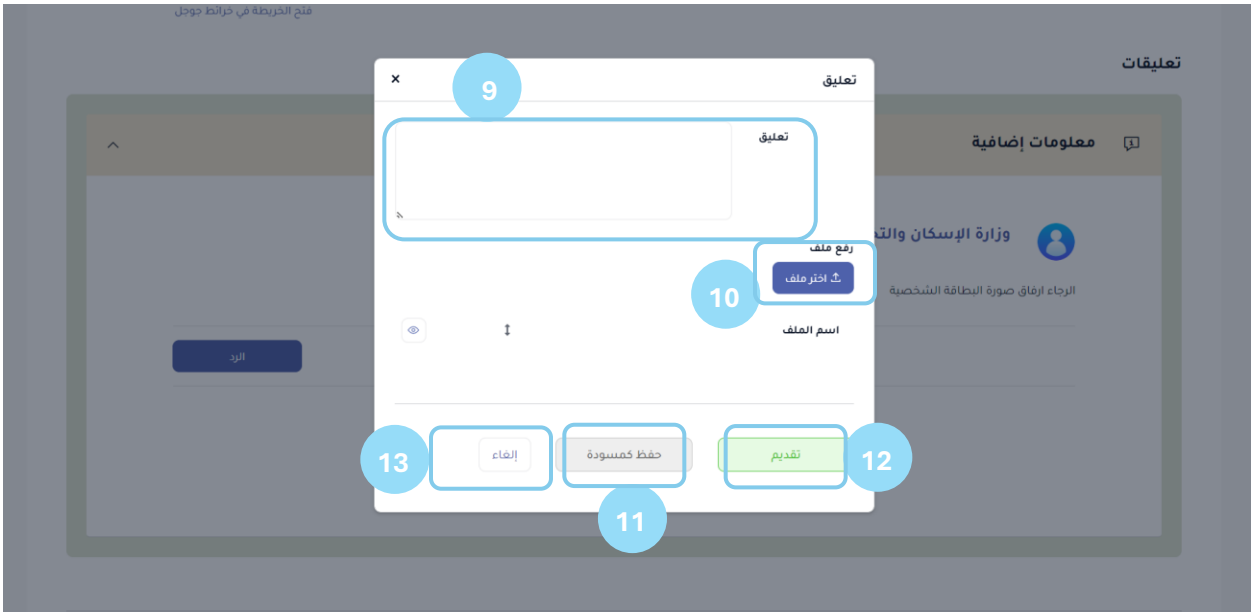
5. انقر نقراً مزدوجاً على طلب المقترح لمراجعة التفاصيل وتقديم المعلومات المطلوبة.



6. قم بالتمرير لأسفل الصفحة للعثور على علامة تبويب "معلومات إضافية".
7. انقر على معلومات إضافية لعرض التفاصيل.
8. انقر على زر رد لتقديم المعلومات الإضافية المطلوبة



9. أضف تعليقاتك في قسم التعليق
10. انقر على اختر ملف لإضافة مرفقات، إذا لزم الأمر.
11. انقر على حفظ لحفظ الرد والعودة إليه لاحقاً.
12. انقر على تقديم لإرسال التوضيح
13. انقر على إلغاء لتجاهل التغييرات وإغلاق النافذة المنبثقة.





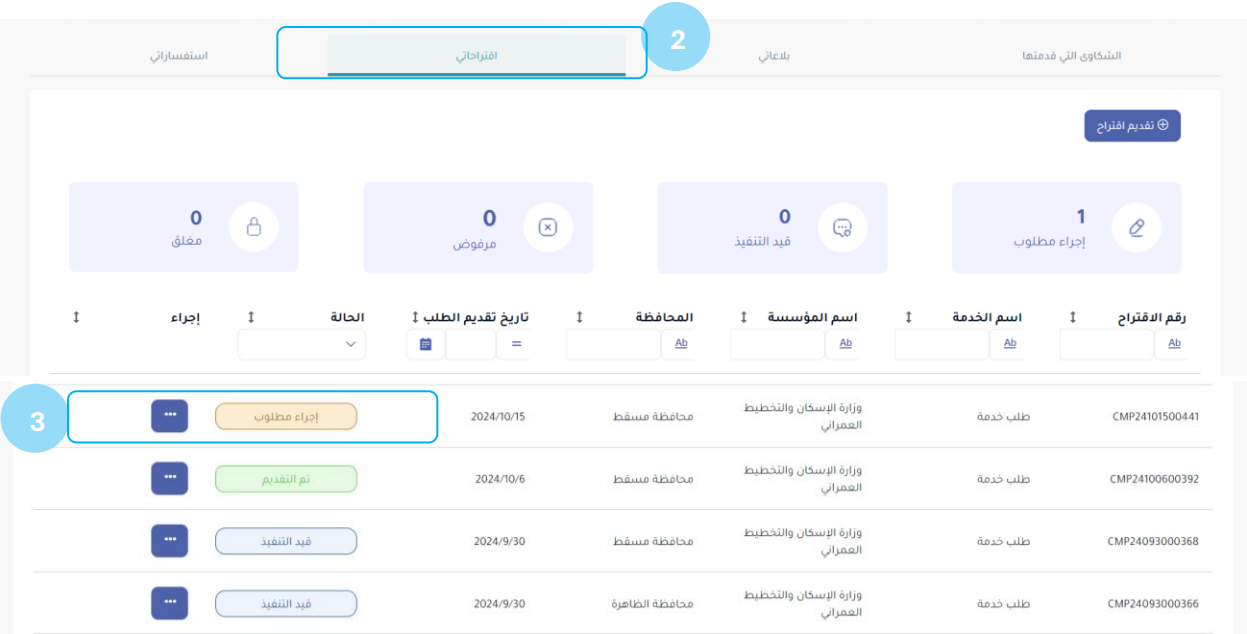
ملاحظة: في حالة عدم الرد على طلب التوضيح، ستتلقى إشعار تنبيه عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائيًا.

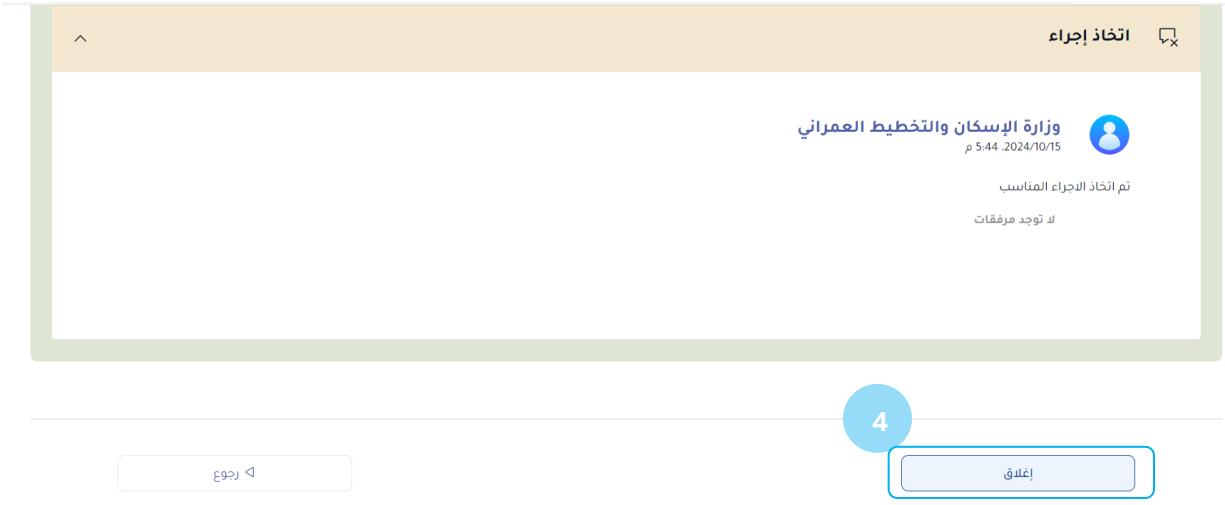
7.3 إغلاق مقترحات عامة

عندما تقوم التقسيمات الإدارية المختصة بالمؤسسة بالتعامل مع طلب المقترح، ستتلقى إشعارًا عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

1. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل الطلب المكتمل واتخاذ الإجراء اللازم.
2. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "مقترحاتي".
3. انقر نقراً مزدوجاً على طلب المقترح الذي يحمل حالة "إجراء مطلوب"



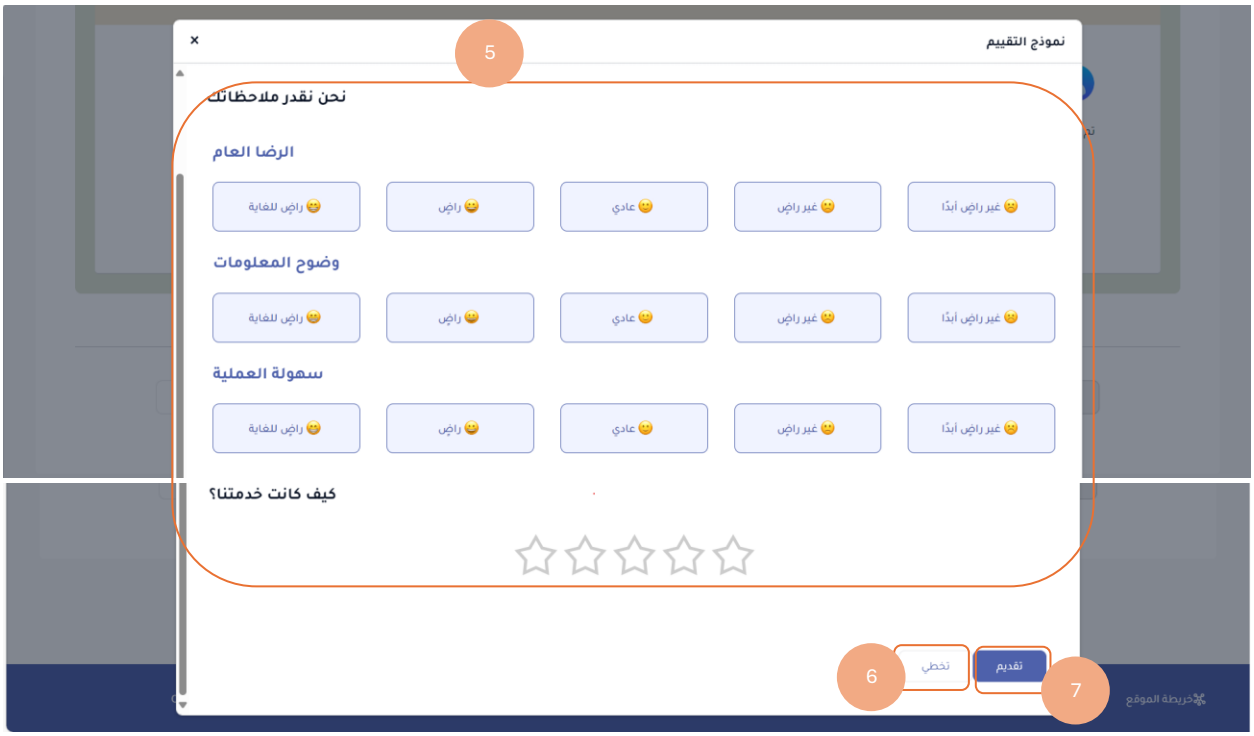
4. انقر على زر علامة "إغلاق" للتأكيد بأنه قد تم التعامل مع طلب المقترح.



5. قم بالرد على الاستبيان باختيار مستوى رضاك.

6. انقر على تخطي إذا كنت تريد تخطي استمارة التقييم

7. انقر على تقديم لإرسال تقييمك



ملاحظة: إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائيًا.

7. إدارة البلاغات

لإدارة بلاغاتك في المنصة، اتبع الخطوات الآتية:

1. انقر على علامة تبويب "بلاغاتي" في الصفحة الرئيسية.
2. اعرض نبذة عن البلاغات في كل حالة.
3. اعرض قائمة بجميع البلاغات التي قدمتها.
4. انقر نقرًا مزدوجًا على أحد الصفوف أو انقر على الثلاث نقاط لفتح وعرض تفاصيل الطلب



a. تقديم بلاغ

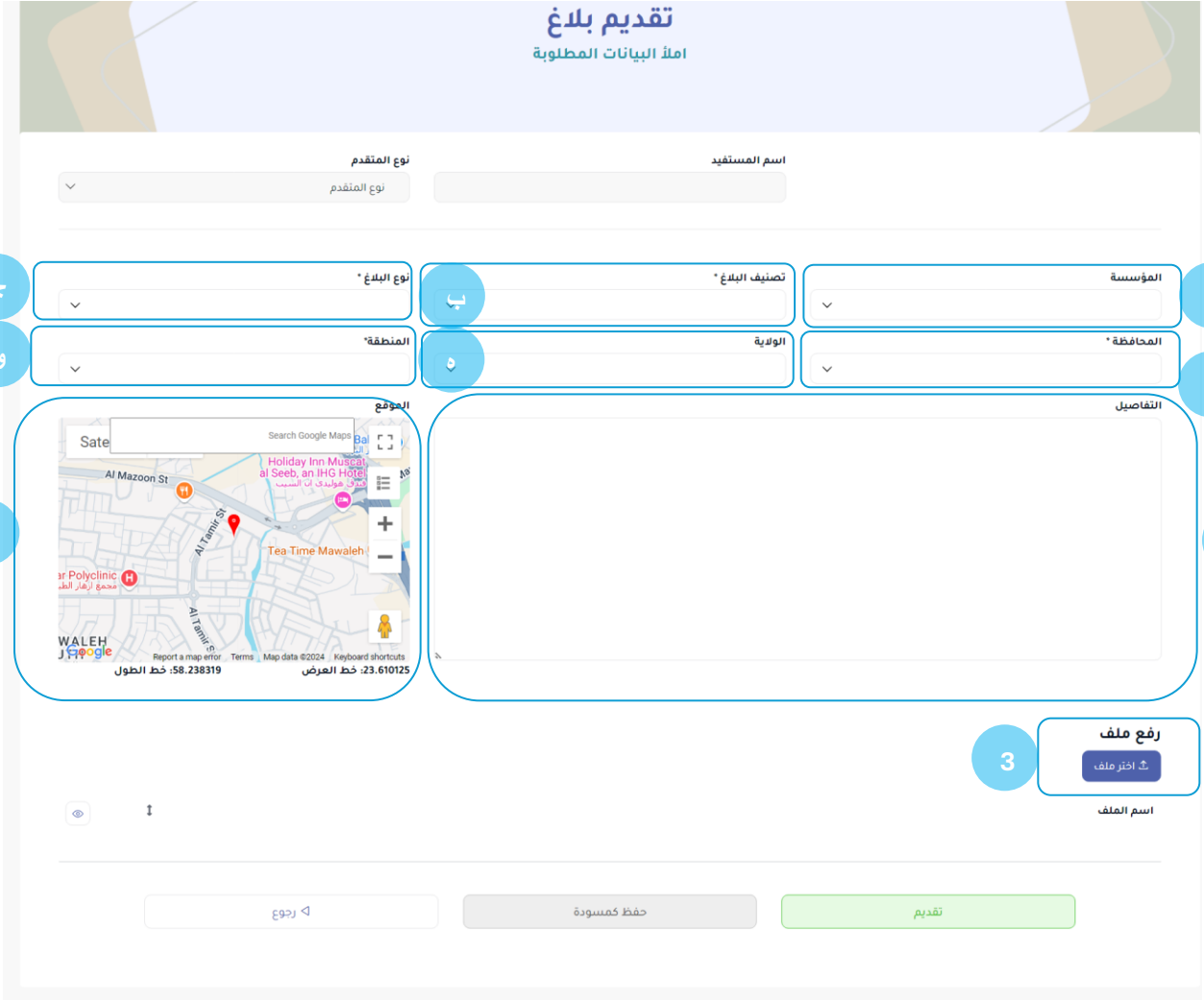
إذا كنت بحاجة إلى تقديم بلاغ إلى مؤسسة ما، فيرجى اتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على "تقديم بلاغ" لإنشاء وتقديم بلاغ جديد

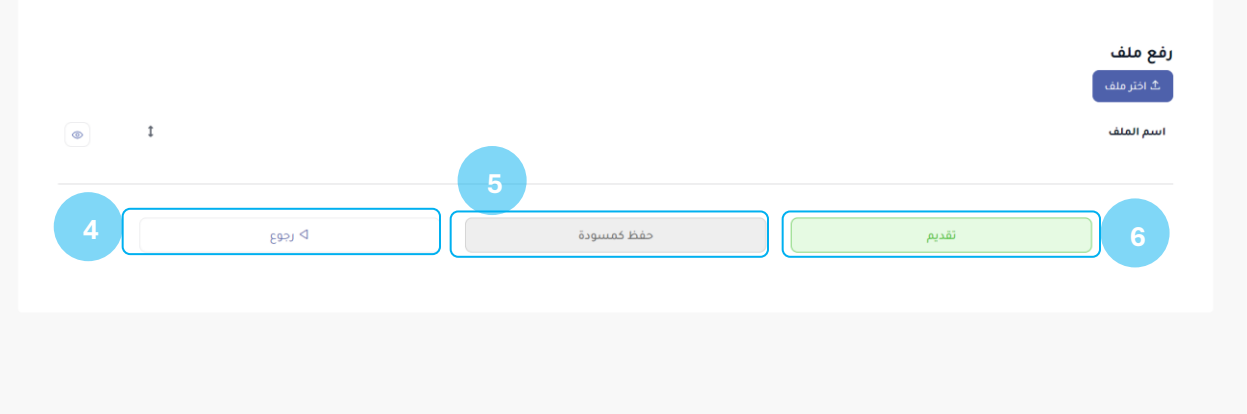


2. قم بتعبئة الحقول المطلوبة في الاستمارة في قسم تفاصيل البلاغ:
   أ. المؤسسة: حدد المؤسسة التي ستقدم لها البلاغ من القائمة المنسدلة
   ب. تصنيف البلاغ
   ج. نوع البلاغ: حدد نوع البلاغ من القائمة المنسدلة
   د. المحافظة: حدد محافظتك من القائمة المنسدلة
   ه. الولاية: حدد ولايتك من القائمة المنسدلة
   و. المنطقة: حدد منطقتك من القائمة المنسدلة
   ز. التفاصيل: أدخل تفاصيل بلاغك
   ح. الموقع: حدد موقعك بدقة باستخدام علامة تحديد الموقع على الخريطة

3. انقر على اختر ملف لإرفاق المستندات المعززة لبلاغك



4. انقر على رجوع لتجاهل التغييرات والعودة إلى الصفحة السابقة.
5. انقر على حفظ كمسودة لحفظ الطلب والعودة إليه لاحقًا.
6. انقر على تقديم لإرسال الطلب.



7. ستتلقى إشعاراً بأنه قد تم تقديم البلاغ بنجاح.

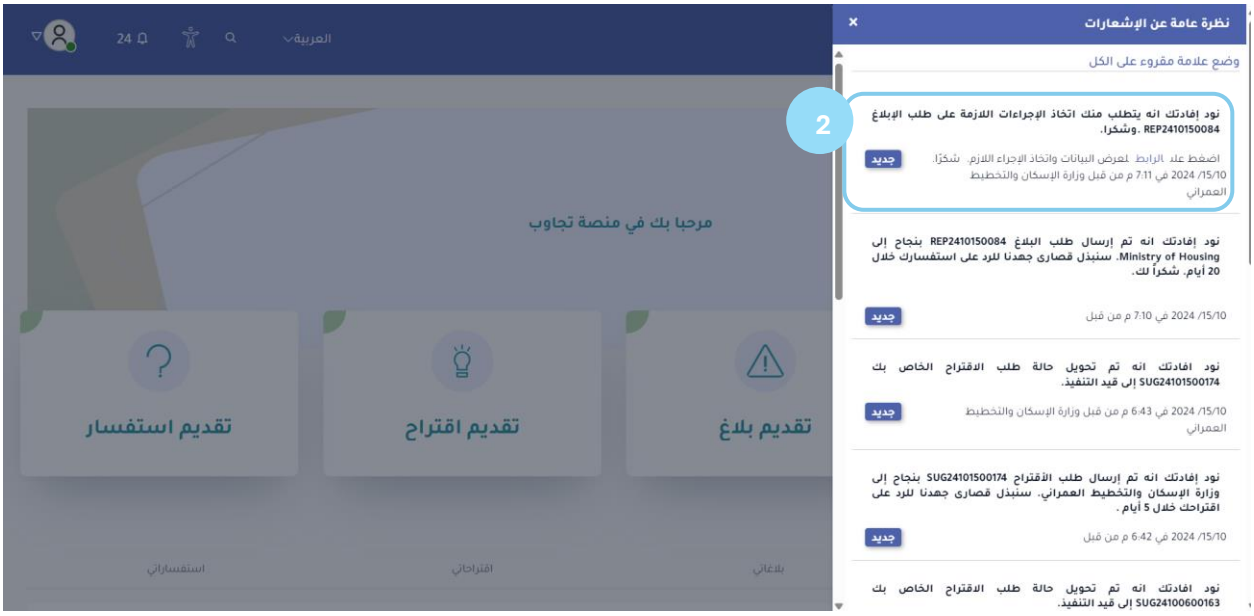
b. توضيح بلاغ

في بعض الحالات قد تحتاج المؤسسة المختصة إلى توضيح عن بلاغك، وسيعاد إرساله إليك من أجل الحصول على معلومات إضافية. فإذا تغيرت حالة البلاغ من "تم التقديم" إلى "مطلوب معلومات" فعليك الرد وتقديمها.

1. اعرض إشعار طلب توضيح البلاغ في بوابة المستفيد.
وسيتم أيضًا تنبيهك لاتخاذ إجراء من خلال إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة.

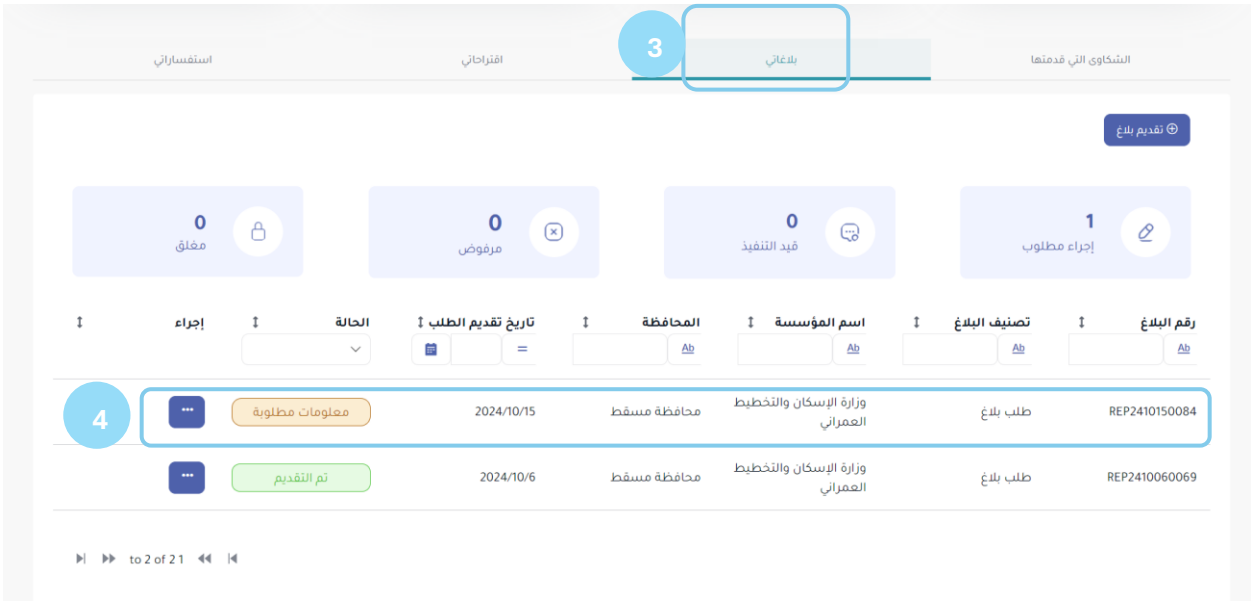


2. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل التوضيح واتخاذ الإجراءات اللازمة



3. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "بلاغاتي".

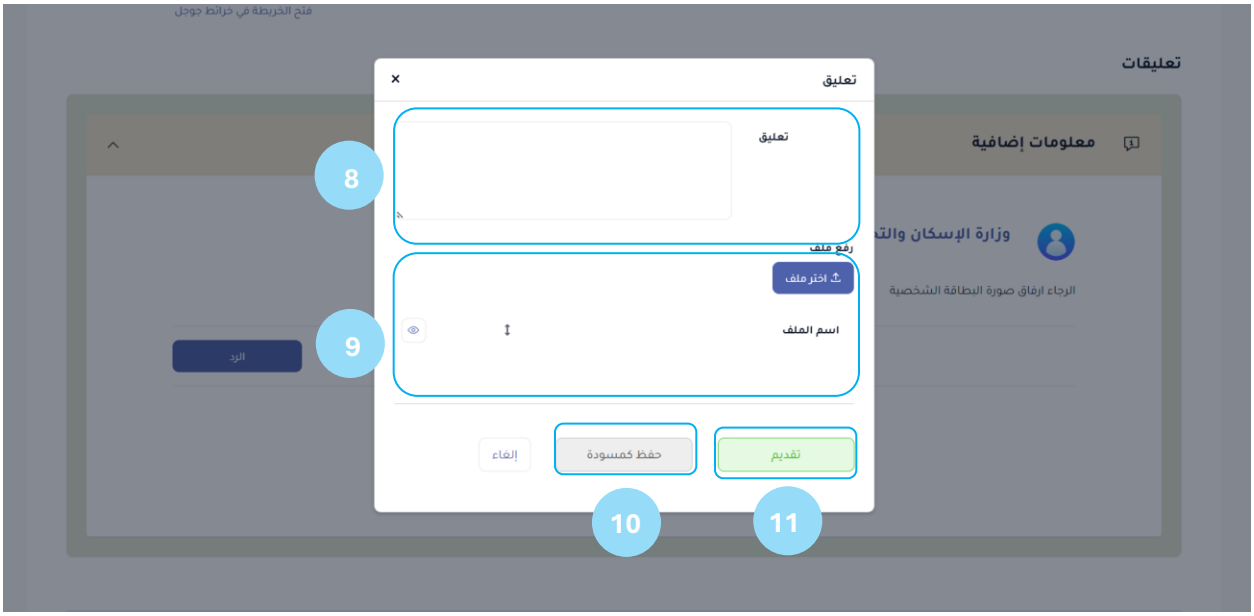
4. انقر نقراً مزدوجاً على طلب البلاغ الذي يحمل حالة "معلومات مطلوبة"



5. قم بالتمرير لأسفل الصفحة للعثور على علامة تبويب "معلومات إضافية".
6. انقر على معلومات إضافية لعرض التفاصيل.
7. انقر على زر رد لتقديم المعلومات الإضافية المطلوبة



8. أضف تعليقاتك في قسم التعليق
9. انقر على اختر ملف لإضافة مرفقات، إذا لزم الأمر.
10. انقر على حفظ لحفظ الرد والعودة إليه لاحقاً.
11. انقر على تقديم لإرسال التوضيح



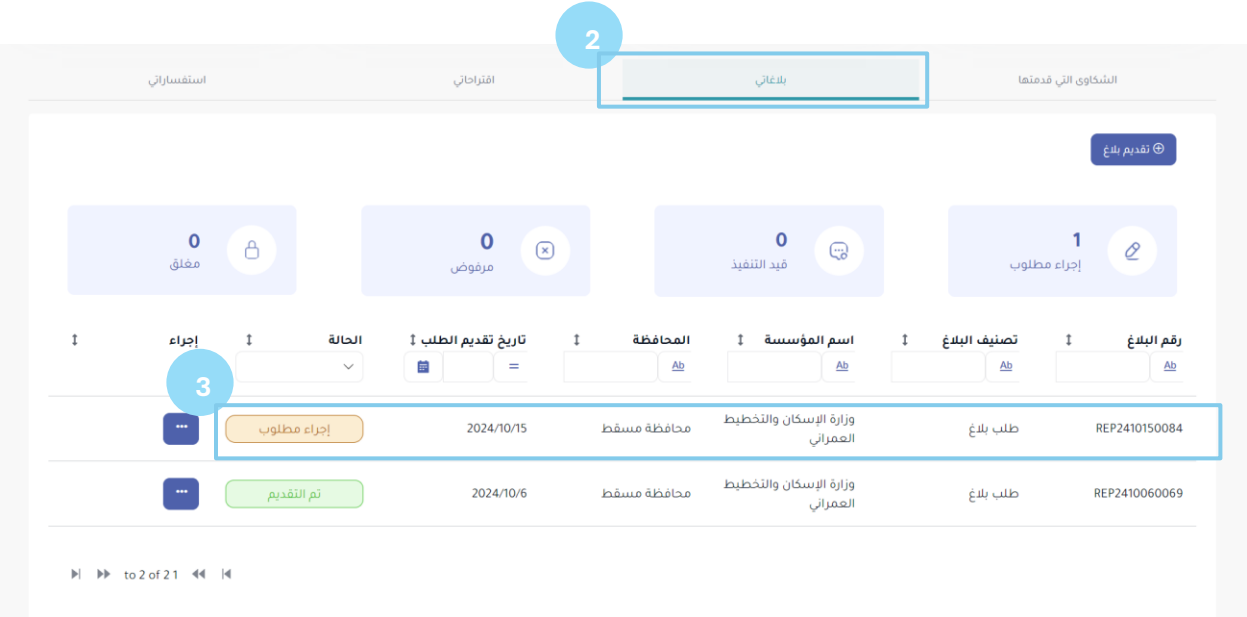
ملاحظة: في حالة عدم الرد على طلب التوضيح، ستتلقى إشعار تنبيه عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائيًا.

c. إغلاق بلاغ

عندما يتم وضع علامة مكتمل على الطلب، يتلقى المستفيد إشعارًا من النظام. ويستطيع المستفيد عرض الطلب المكتمل الذي يحمل حالة "إجراء مطلوب".

1. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل الطلب المكتمل واتخاذ الإجراء اللازم.
2. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "بلاغاتي".
3. انقر نقراً مزدوجاً على طلب البلاغ الذي يحمل حالة "إجراء مطلوب"



4. انقر على علامة "إغلاق" إذا لم تكن هناك حاجة إلى إجراءات أخرى.



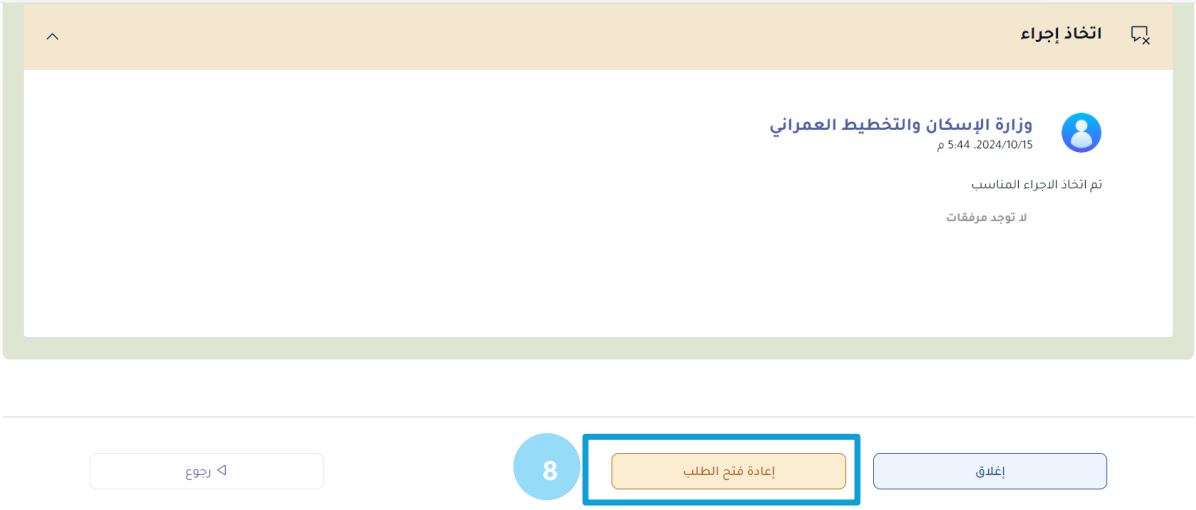
5. قم بالرد على الاستبيان باختيار مستوى رضاك.

6. انقر على تخطي إذا كنت تريد تخطي استمارة التقييم

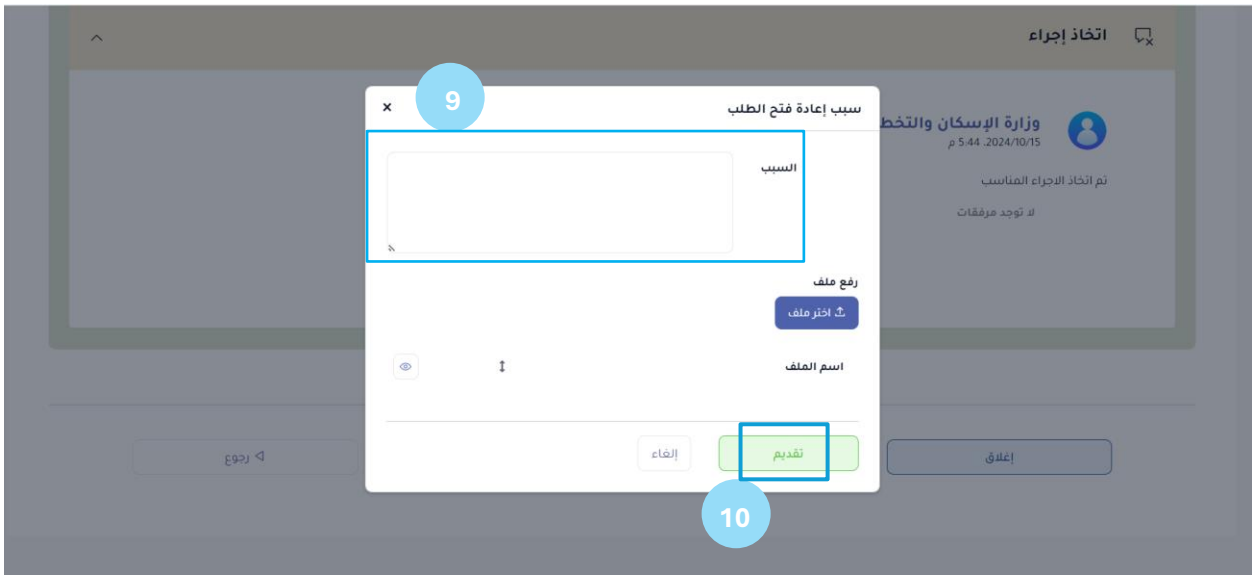
7. انقر على تقديم لإرسال تقييمك



8. انقر على "إعادة فتح الطلب" إذا كنت تحتاج إلى إعادة النظر في البلاغ مرة أخرى.

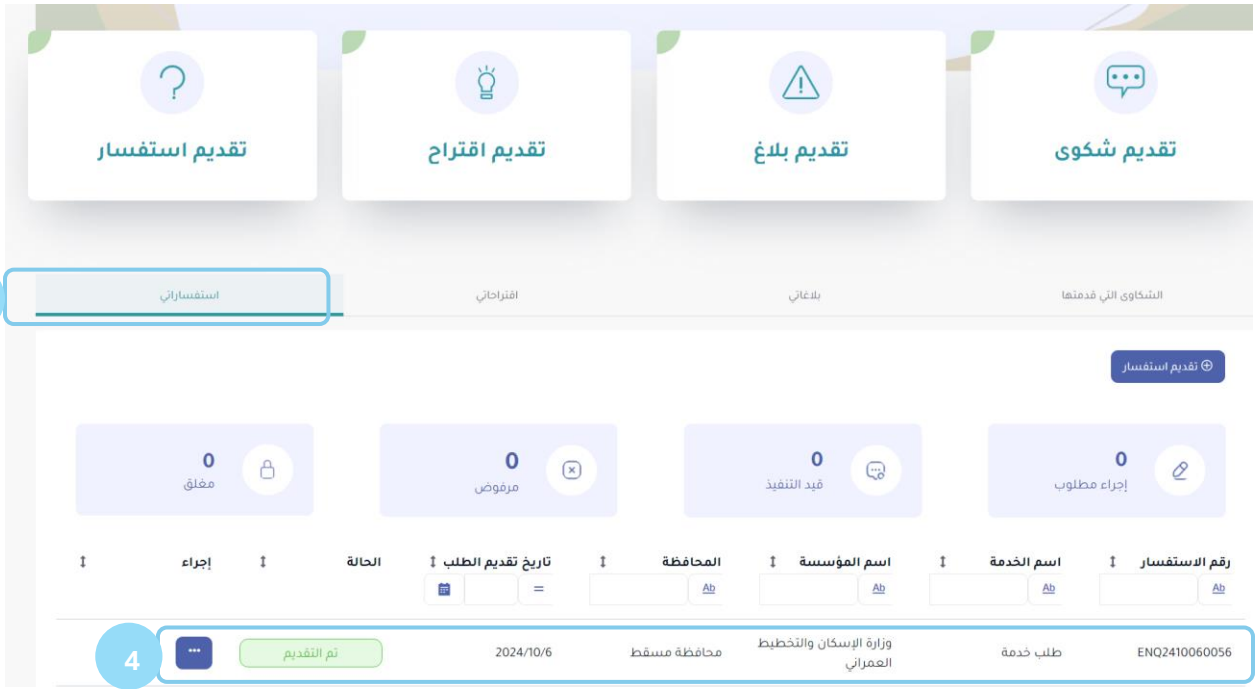


9. أدخل سبب إعادة الفتح
10. انقر على تقديم للتأكيد



8. إدارة الاستفسارات

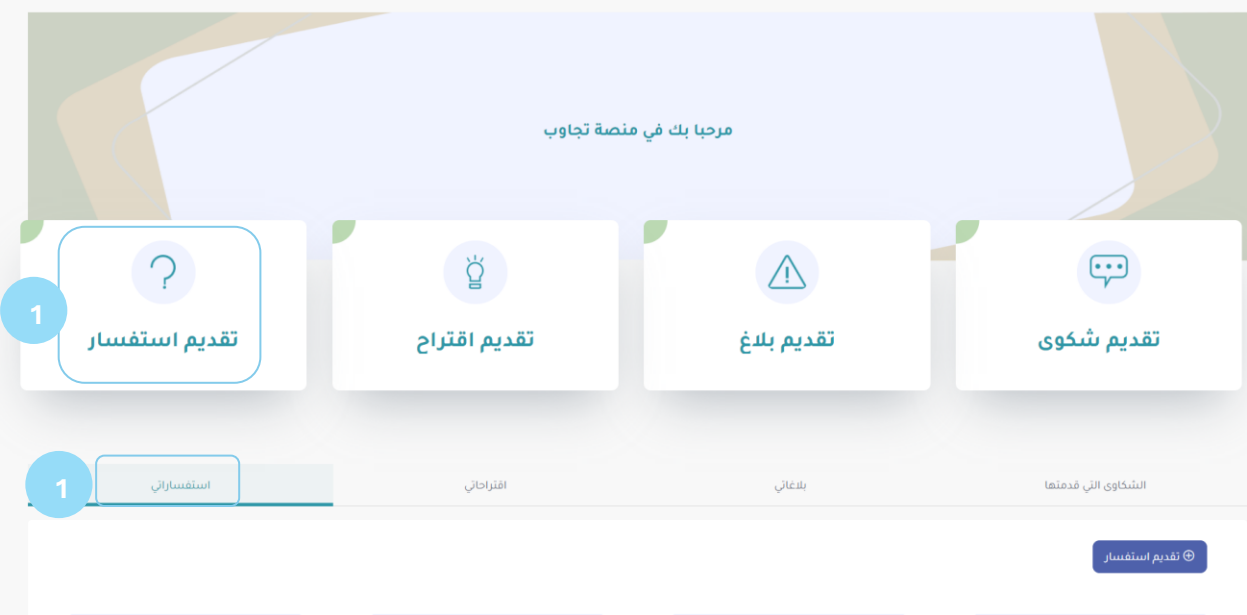
1. انقر على علامة تبويب "استفساراتي" في الصفحة الرئيسية.
2. اعرض نبذة عن الاستفسارات في كل حالة.
3. اعرض قائمة بجميع الاستفسارات التي قدمتها.
4. انقر نقرًا مزدوجًا على أحد الصفوف أو انقر على الثلاث نقاط لفتح وعرض تفاصيل الطلب



a. تقديم استفسار

إذا كان لديك سؤال أو كنت بحاجة إلى المزيد من المعلومات بخصوص إحدى خدمات المؤسسة، يمكنك بسهولة إنشاء وتقديم استفسار. وذلك باتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على "تقديم استفسار" لإنشاء وتقديم استفسار جديد.



2. قم بتعبئة الحقول المطلوبة في الاستمارة في قسم تفاصيل الاستفسار:

أ. المؤسسة: حدد المؤسسة التي ستقدم لها الاستفسار من القائمة المنسدلة

ب. قائمة الخدمات: حدد الخدمة التي ستقدم الاستفسار حولها من القائمة المنسدلة

ج. المحافظة: حدد محافظتك من القائمة المنسدلة

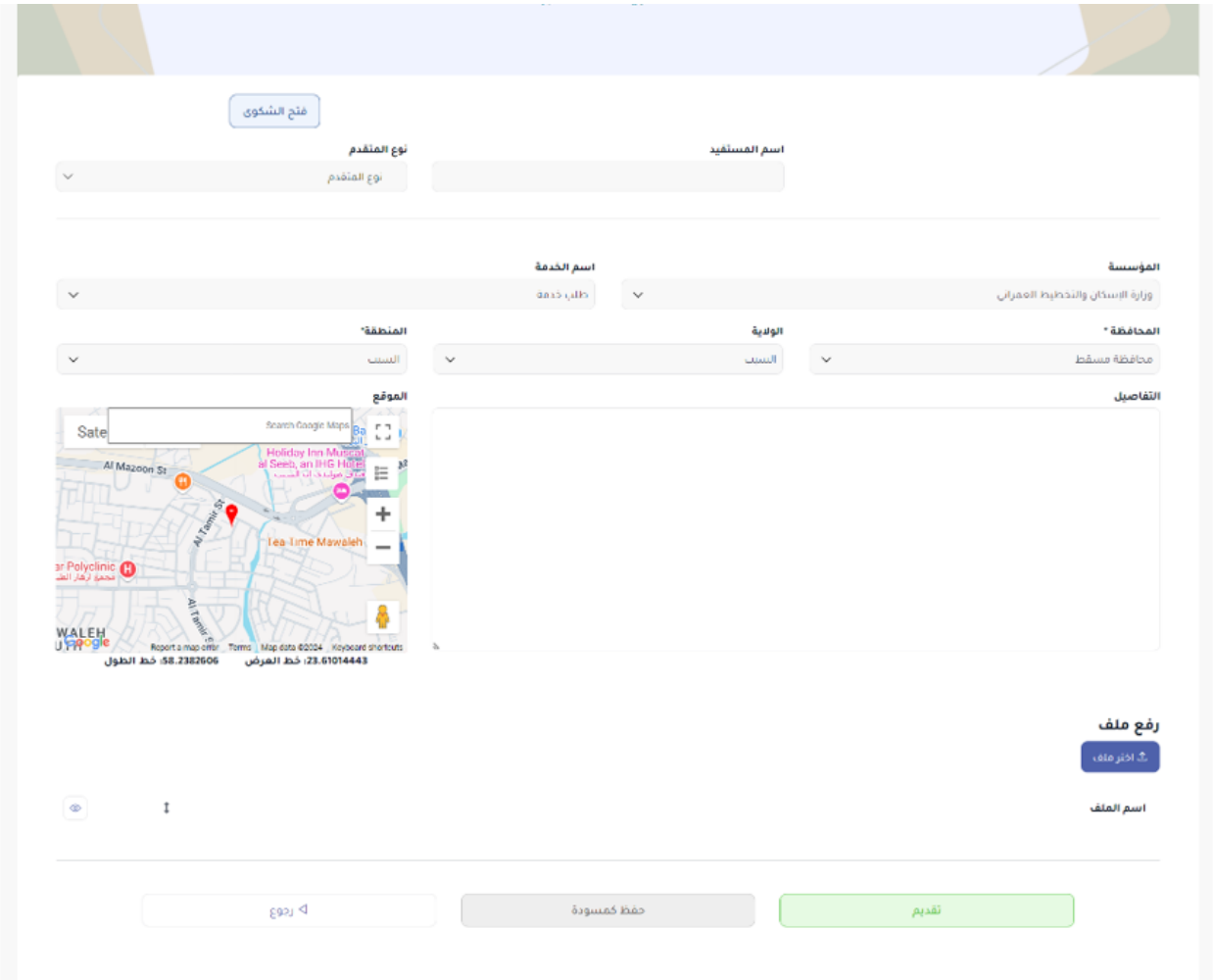
د. الولاية: حدد ولايتك من القائمة المنسدلة

ه. المنطقة: حدد منطقتك من القائمة المنسدلة

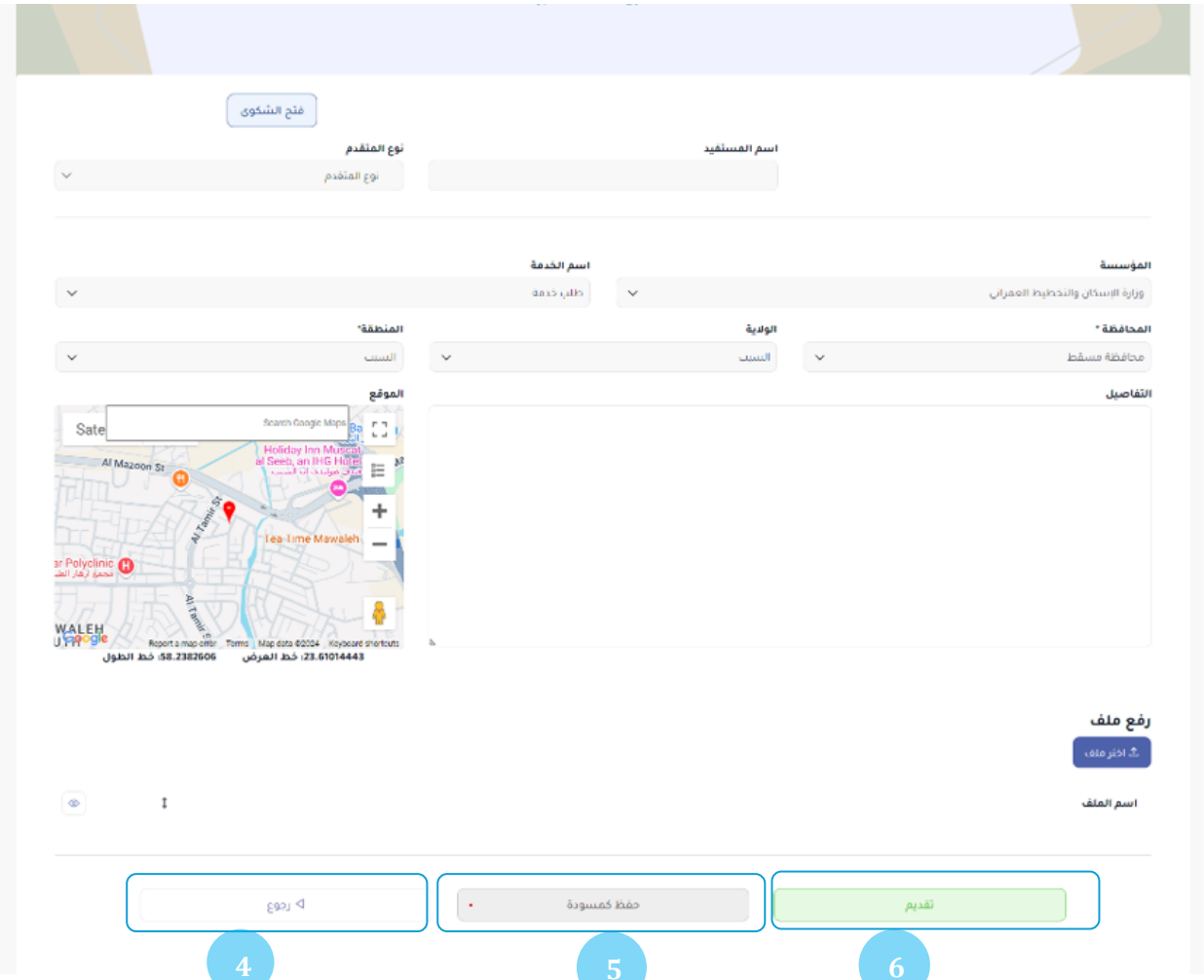
و. التفاصيل: أدخل تفاصيل استفسارك

ز. الموقع: حدد موقعك بدقة باستخدام علامة تحديد الموقع على الخريطة

3. انقر على اختر ملف لإرفاق المستندات المتعلقة باستفسارك.



4. انقر على رجوع لتجاهل التغييرات والعودة إلى الصفحة السابقة.
5. انقر على حفظ كمسودة لحفظ الاستفسار والعودة إليه لاحقًا.
6. انقر على تقديم لإرسال الاستفسار.

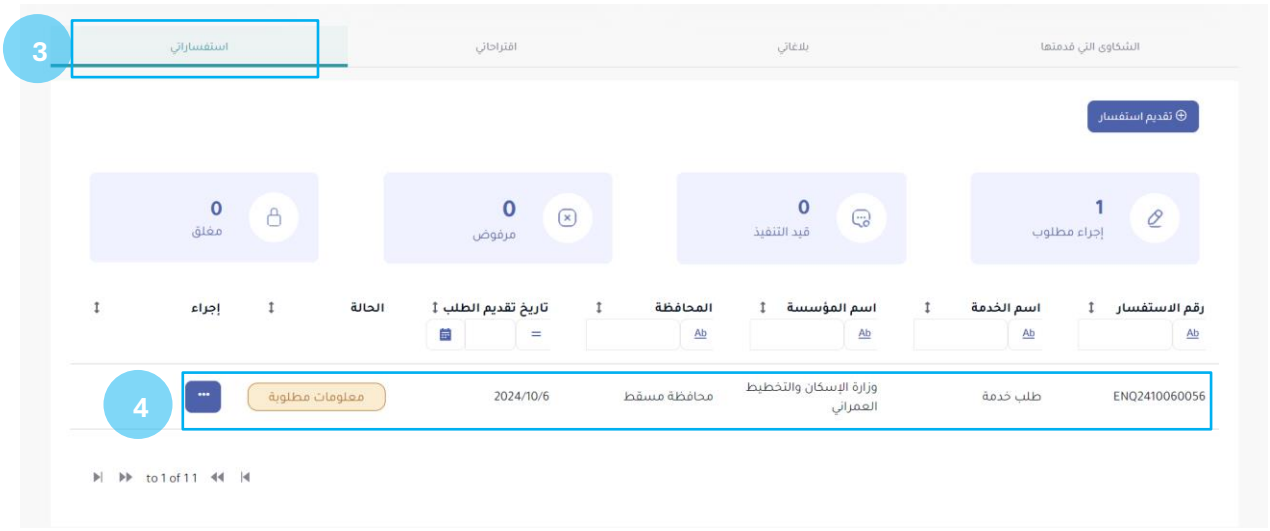


7. ستتلقى إشعاراً بأنه قد تم تقديم الاستفسار بنجاح.

b. توضيح استفسار

في بعض الحالات قد تحتاج المؤسسة المختصة إلى توضيح عن طلبك، وسيعاد إرساله إليك من أجل الحصول على معلومات إضافية. فإذا تغيرت حالة الاستفسار من "تم التقديم" إلى "معلومات مطلوبة" فعليك الرد وتقديمها.

1. اعرض إشعار طلب توضيح البلاغ في بوابة المستفيد.
وسيتم أيضًا تنبيهك لاتخاذ إجراء من خلال إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة.
2. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل التوضيح واتخاذ الإجراءات اللازمة.
3. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "استفساراتي".
4. انقر نقراً مزدوجاً على طلب الاستفسار الذي يحمل حالة "معلومات مطلوبة"



5. قم بالتمرير لأسفل الصفحة للعثور على علامة تبويب "معلومات إضافية."
6. انقر على معلومات إضافية لعرض التفاصيل.
7. انقر على زر رد لتقديم المعلومات الإضافية المطلوبة



8. أضف تعليقاتك في قسم التعليق
9. انقر على اختر ملف لإضافة مرفقات، إذا لزم الأمر.
10. انقر على حفظ لحفظ الرد والعودة إليه لاحقاً.
11. انقر على تقديم لإرسال التوضيح

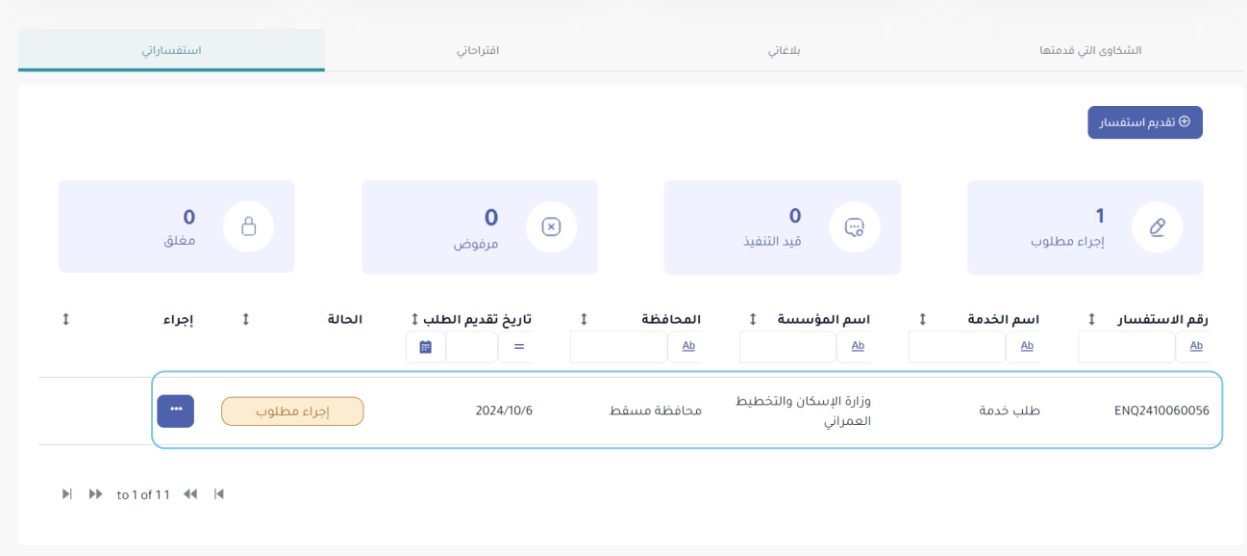


ملاحظة: في حالة عدم الرد على طلب التوضيح، ستتلقى إشعار تنبيه عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.
إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائيًا.

c. إغلاق استفسار

عندما تقوم التقسيمات الإدارية المختصة بالمؤسسة بالتعامل مع طلب الاستفسار، ستتلقى إشعارًا عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

1. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل الطلب المكتمل واتخاذ الإجراء اللازم.
2. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "استفساراتي".
3. انقر نقراً مزدوجاً على طلب الاستفسار الذي يحمل حالة "إجراء مطلوب"



4. انقر على علامة "إغلاق" إذا لم تكن هناك حاجة إلى إجراءات أخرى.



5. قم بالرد على الاستبيان باختيار مستوى رضاك.

6. انقر على تخطي إذا كنت تريد تخطي استمارة التقييم

7. انقر على تقديم لإرسال تقييمك



9. تقديم تقييم

إذا قمت بتقديم طلب خدمة إلى أحد المؤسسات، فهذه فرصتك لإرسال ملاحظاتك حول مدى سرعة التعامل مع طلب الخدمة وحول جودة الخدمة المقدمة.

وبمجرد أن تقوم المؤسسة بإغلاق طلب الخدمة الخاص بك، ستتلقى إشعارًا عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني. لإرسال تقييمك ومشاركة تجربتك معنا، اتبع الخطوات الآتية.

1. انقر على الرابط الموجود في الإشعار للدخول إلى منصة تجاوب.
2. انقر على زر تقديم التقييم
3. اعرض تفاصيل محادثة طلبك / تفاصيل الإرسال بالإضافة إلى استبيان التقييم
4. قم بالرد على استبيان التقييم
5. انقر على تقديم لإرسال الرد.
6. انقر فوق "تخطي" لعدم الرد على الاستبيان