



وزارة التعليم
Ministry of Education

تواصل

دليل المستخدم
لمنسق خدمة تواصل
الإصدار 1.1

المشرف على الخدمة

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
3	المقدمة
4	المستخدمون للنظام
5	الدخول للنظام
7	اختيار المنسقين وربطهم بالخدمات
9	ربط المستخدمين بالخدمة
11	شاشة المتابعة للطلبات
17	الاحالات
22	شاشة البحث عن الطلبات
23	قائمة المؤشرات
24	التقارير
25	فقدان كلمة المرور



مقدمة

حرصاً من مركز رعاية المستفيدين (مشروع تواصل) على الرفع من مستوى أداء المنسقين وكذلك الرفع من جودة الحلول المقدمة والتي تعكس رؤية وزارة التعليم في خدمة المستفيدين من خلال رفع مستوى الشفافية ممثلاً في معرفة المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة فقد تم إصدار بعض الخدمات الجديد في النظام والتي نأمل أن يتم التعرف عليها من خلال الاطلاع على دليل المستخدم.

خصائص هامة يدعمها النظام

- تعيين مشرف للجهة مع إمكانية منح صلاحياته لمستخدم آخر وذلك في حال الإجازات مثلاً.
- إمكانية إضافة وإلغاء صلاحية المنسقين.
- خاصية إضافة تعليق من مستخدم إلى مستخدم آخر بحيث لا تظهر للمستخدم وذلك حسب نطاق كل جهة
- تمكين مشرف الخدمة من الإضافة والتعديل على افادة المنسقين قبل اعتمادها.
- مؤشرات أداء شاملة لجميع الخدمات تظهر للمشرفين وذلك حسب نطاق الجهة.
- مؤشرات أداء على مستوى الخدمة فقط للمنسق المسؤول.
- ربط الخدمات بالمستخدمين

المستخدمون للنظام

1. مشرف:

مهام عمل المشرفين: -

- اعتماد الطلبات المعالجة من المستخدمين.
- التأكد من جودة الحلول المقدمة.
- افادة المستخدمين.
- تصعيد الطلب (إدارة التعليم).
- الغاء التصعيد (جهات الاختصاص)
- إحالة الطلب لجهة أخرى داخلية (تابعة لإدارات التعليم).
- إحالة الطلب لجهة أخرى خارجية (إدارات التعليم).
- متابعة أداء المستخدمين.
- تعريف وإلغاء خدمات المستخدمين.
- تعيين المستخدمين وربطهم بالخدمة المكلف بها.
- نشر التوعية وتدريب المنسقين.
- تزويد المنسقين بالتعاميم الواردة.

2. مستخدم عادي:

مهام عمل المستخدم العادي: -

- معالجة الطلبات كل فيما يخصه.
- الاطلاع على التعاميم المتعلقة.

الدخول للنظام

يتم الدخول للنظام عبر الرابط التالي:

<https://ecs.moe.gov.sa/>

ومن ثم اتباع الخطوات التالية كما في المرفق أدناه رقم (1):

- I. ادخال اسم المستخدم.
- II. ادخال الرقم السري.
- III. ادخال كلمة التحقق ثم الضغط على ايقونة دخول كما في المرفق أدناه.



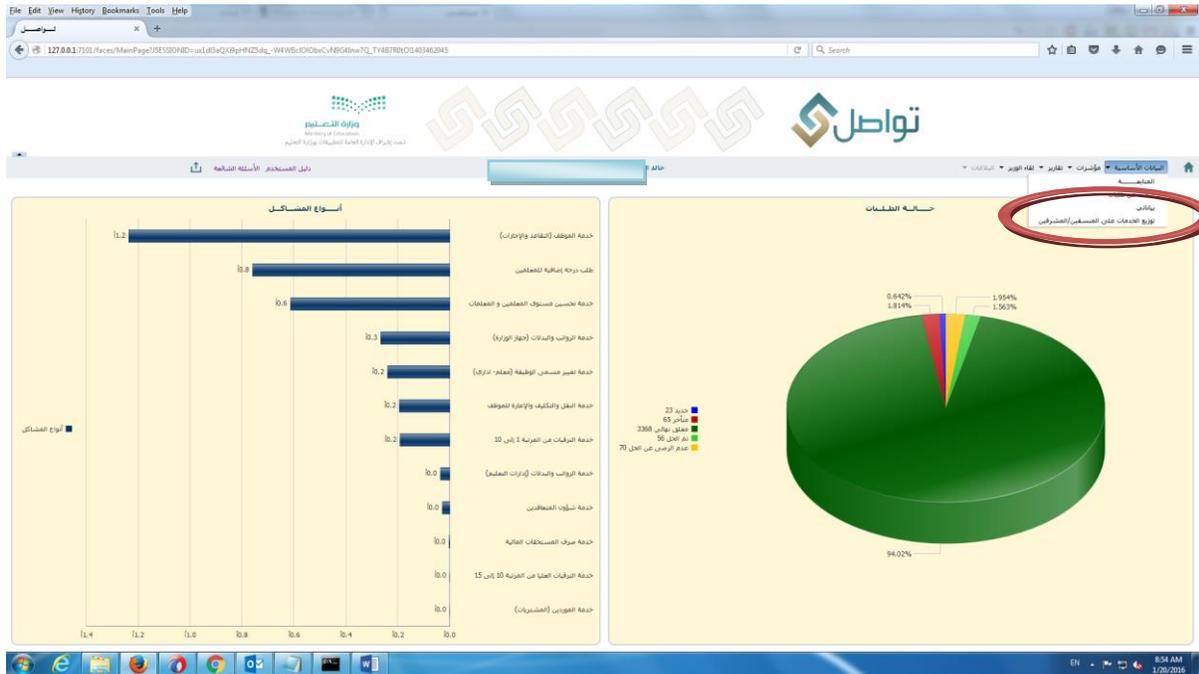
مرفق رقم (1)

الصفحة الرئيسية

بعد تسجيل الدخول تظهر الصفحة الرئيسية للنظام والتي تحتوي على ثلاث قوائم رئيسية وهي:
بيانات أساسية، مؤشرات، تقارير, (صورة رقم (2)

قائمة البيانات الأساسية

عند الضغط على قائمة البيانات الأساسية ستظهر لك البيانات التالية كما في المرفق أدناه مرفق رقم (2):



صورة رقم (2)

اختيار المنسقين وربطهم بالخدمات

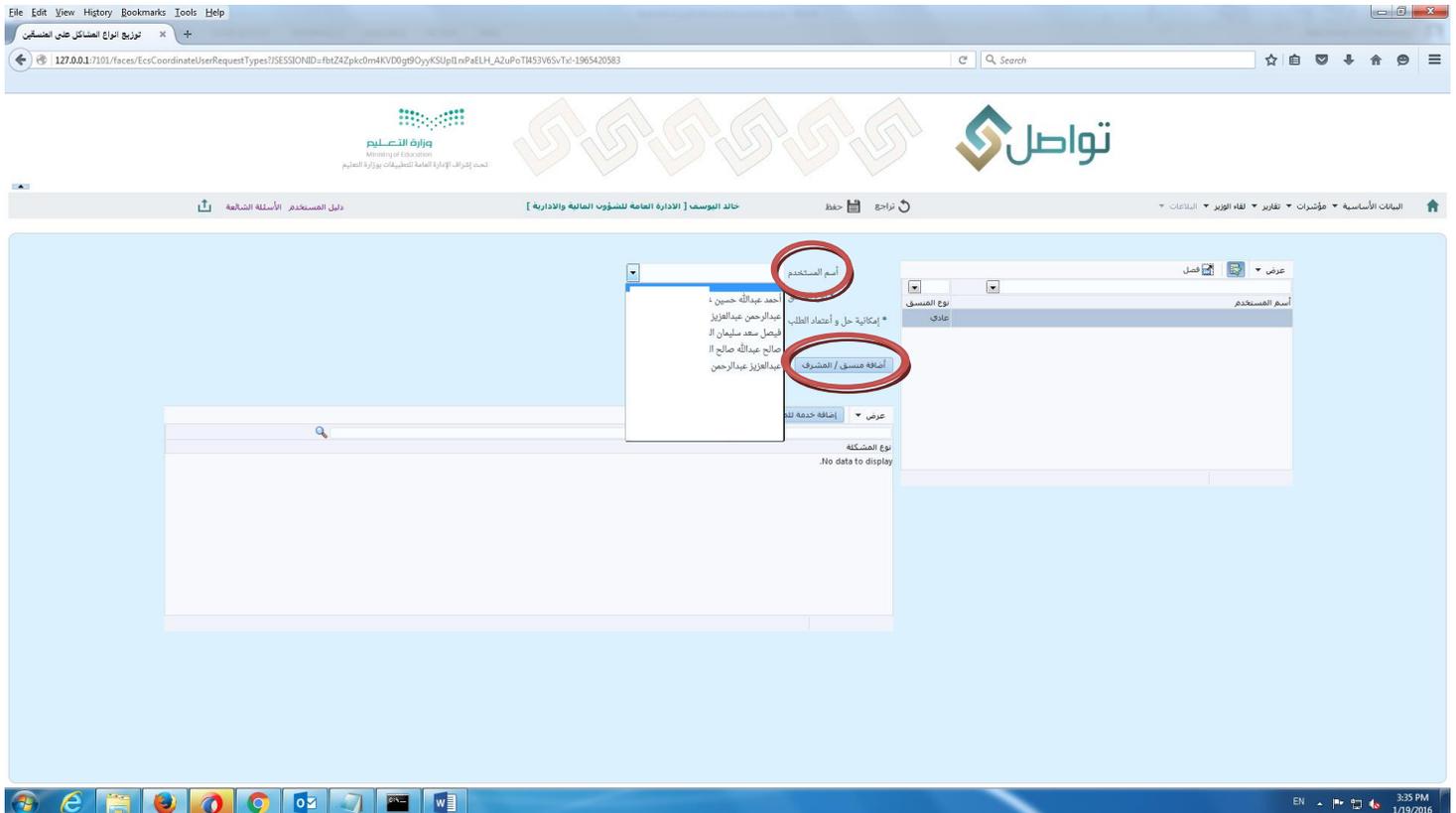
آلية منح الصلاحيات للمستخدمين.

بعد الدخول على البيانات الأساسية يتم النقر على أيقونة (توزيع الخدمات على المنسقين/المشرفين)

بعد الدخول على الخدمة يقوم المشرف بالتالي:

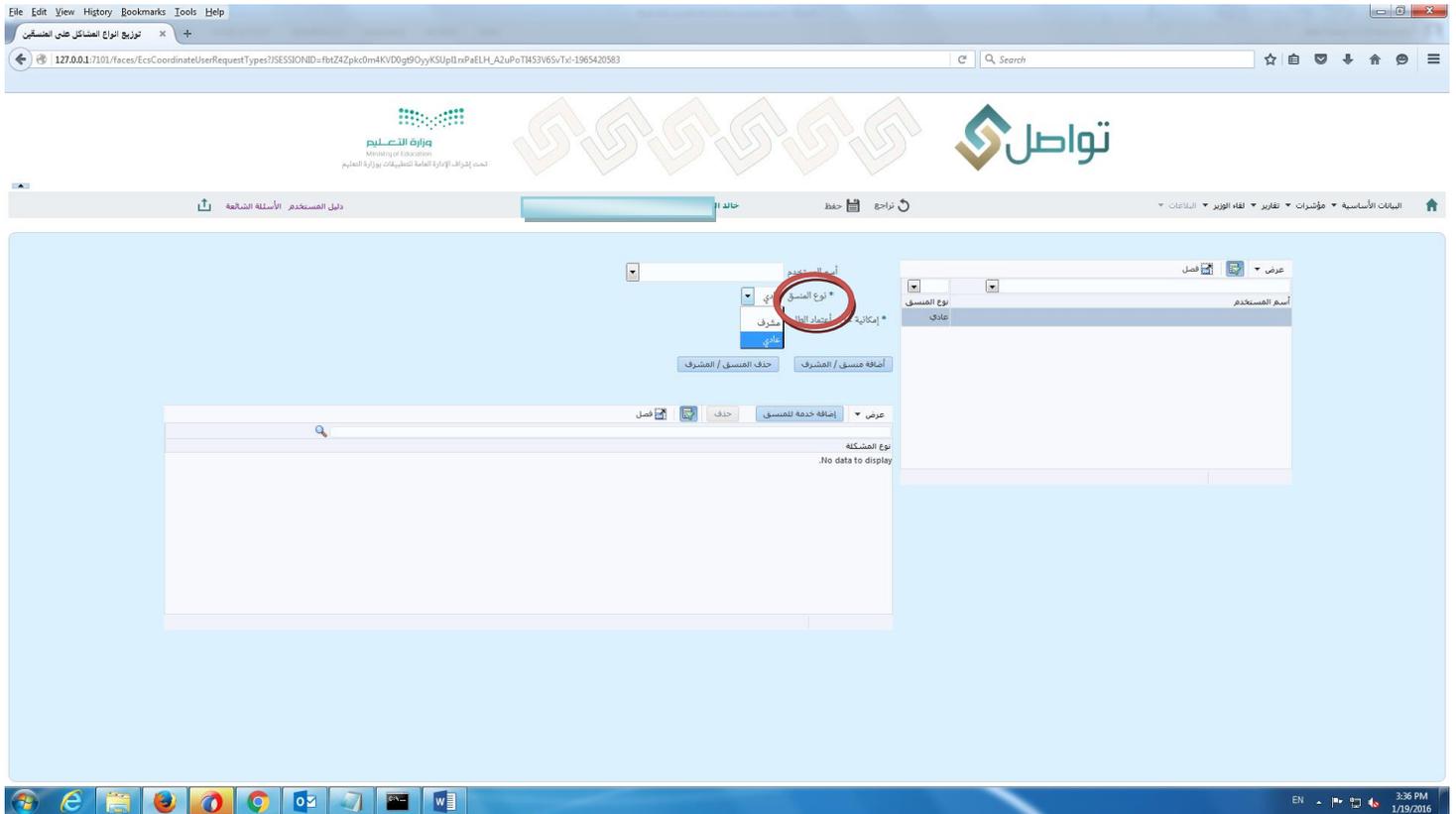
أولاً: تعريف المستخدمين:

- النقر على ايقونة (إضافة منسق\ مشرف) والتي تمكنه من اختيار المستخدم وربطه بالخدمة
- اختيار المستخدم صورة رقم (3)
- اختيار نوع الصلاحية. صورة رقم (4)
- تحديد صلاحية المستخدم في حل الطلب (اعتماد الطلب مباشرة أو الرجوع للمشرف للاعتماد) صورة رقم (5)
- حفظ التغييرات من خلال الضغط على أيقونة الحفظ.

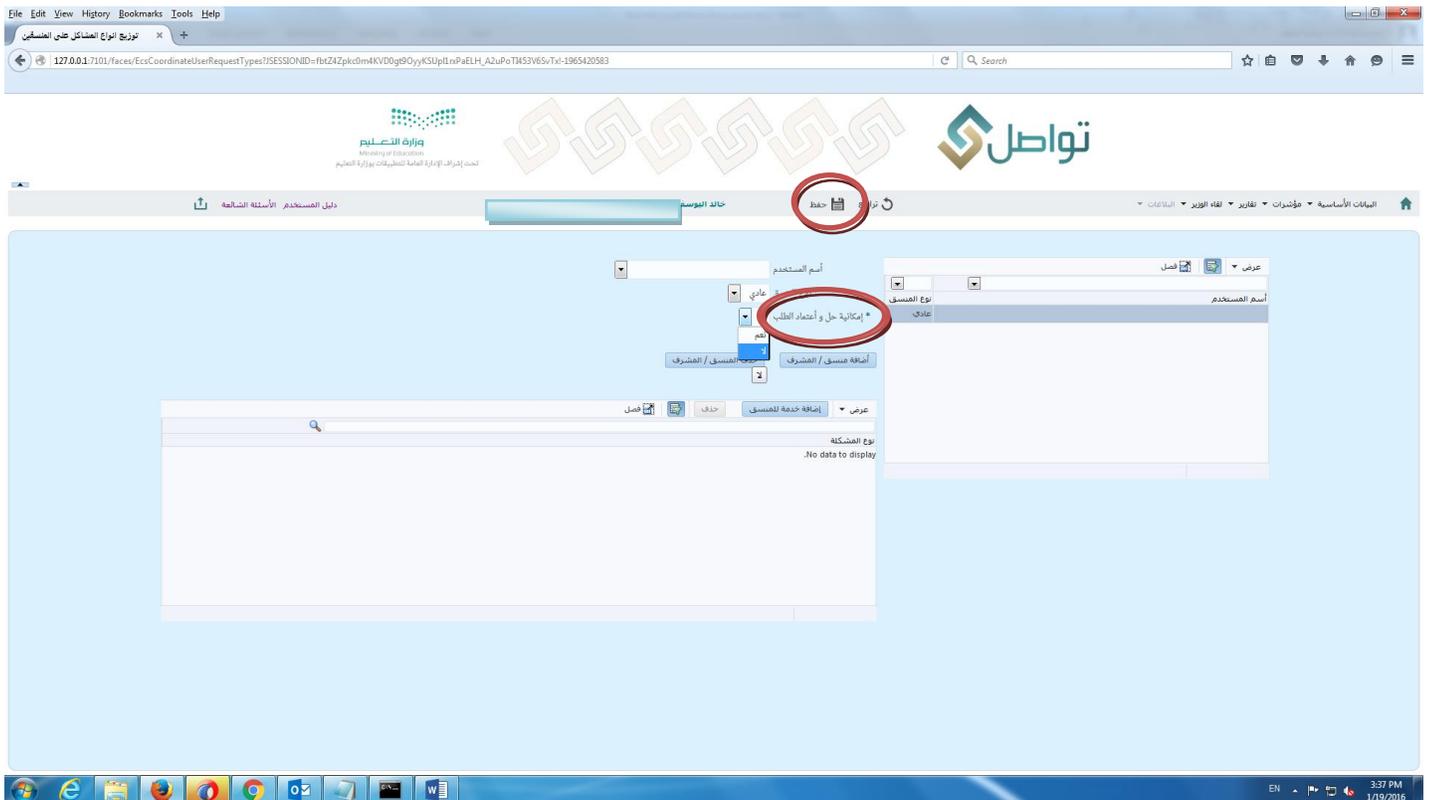


The screenshot shows the 'وزارة التعليم' (Ministry of Education) website interface. The main content area displays a table for user management. A dropdown menu is open, showing a list of users and a button labeled 'إضافة منسق / المشرف' (Add Supervisor/Coordinator), which is circled in red. Another red circle highlights the 'إضافة منسق / المشرف' button in the table's action column. The table has columns for 'اسم المستخدم' (User Name) and 'نوع المنسق' (Coordinator Type). The table is currently empty, showing 'No data to display'.

صورة رقم (3)



صورة رقم (4)

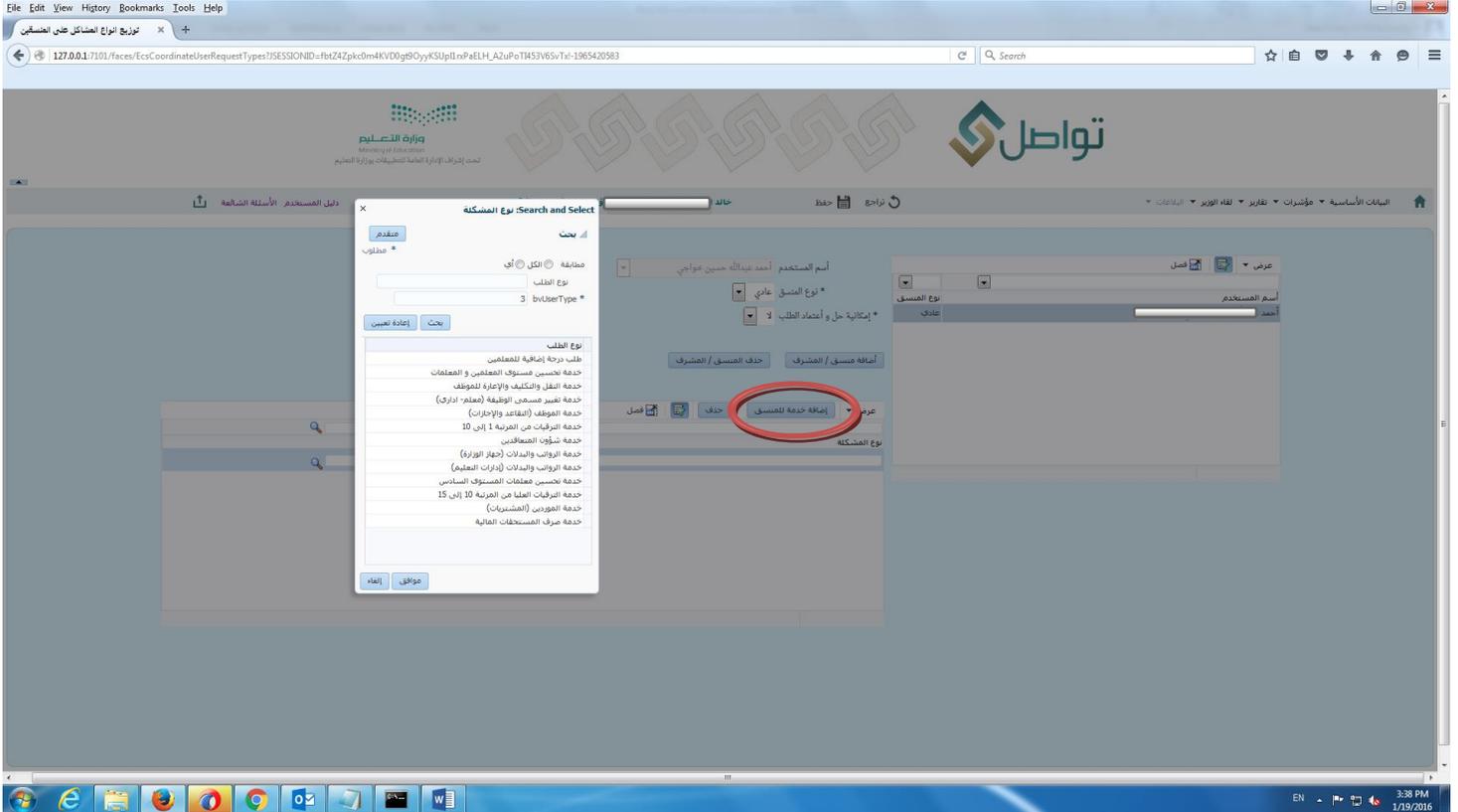


صورة رقم (5)

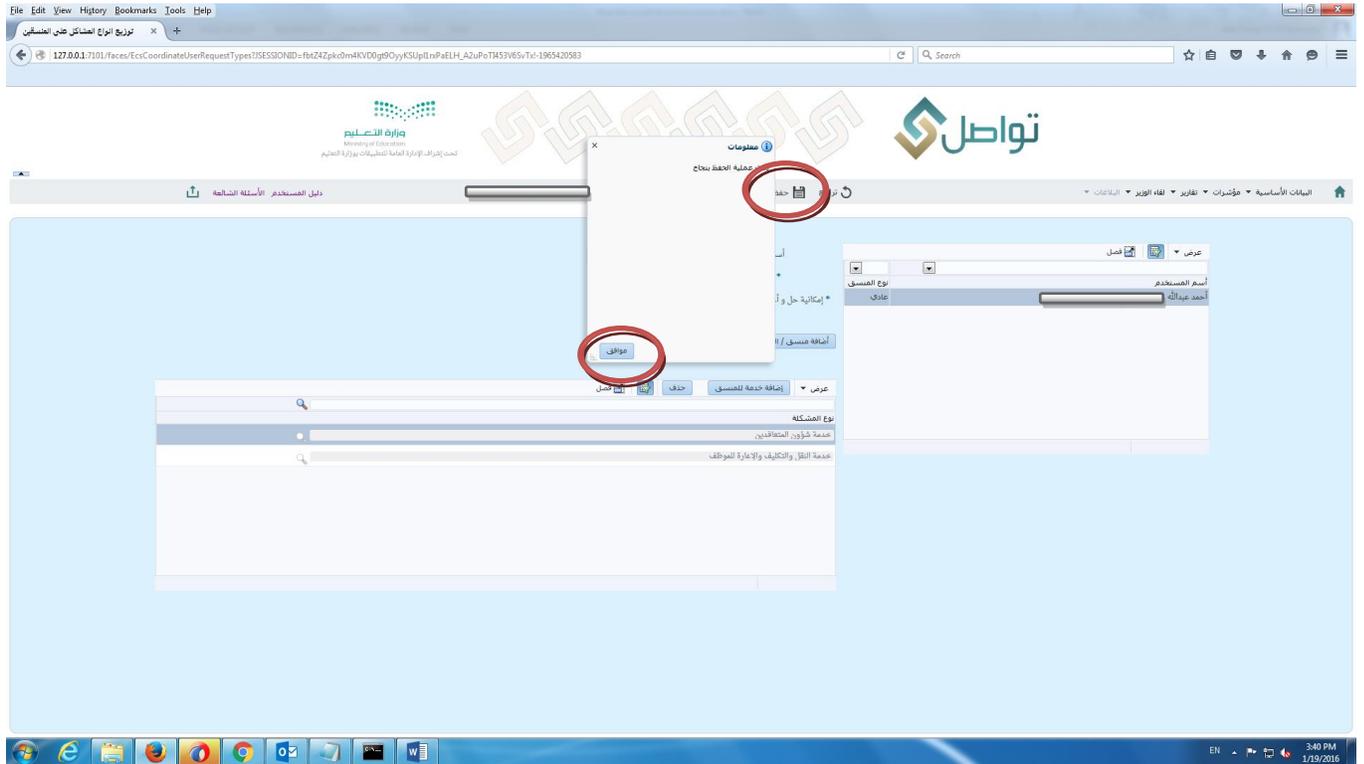
ثانياً: ربط المستخدمين بالخدمة

• آلية إسناد الخدمة للمنسقين

- النقر على ايقونة (إضافة خدمة للمنسقين) سيظهر النظام ألياً قائمة بالخدمات (نوع المشكلات) .صورة رقم (6)
- اختيار الخدمة المناسبة للمستخدم (الموضحة بياناته بالخلفية)
- حفظ التغييرات من خلال الضغط على أيقونة الحفظ.



صورة رقم (6)



صورة رقم (7)

شاشة المتابعة للطلبات

تهدف هذه الشاشة إلى متابعة الطلبات ومعرفة حالتها حسب التصنيف التالي (جديد، طلبات متأخرة، اعتراض من المستفيد، المصعد، طلبات تم حلها).

- 1- يتم النقر على قائمة البيانات الأساسية.
- 2- اختيار شاشة المتابعة.

وهنا يتم عرض الطلبات آلياً حسب التصنيف كما في الصور أدناه صورة رقم (8)



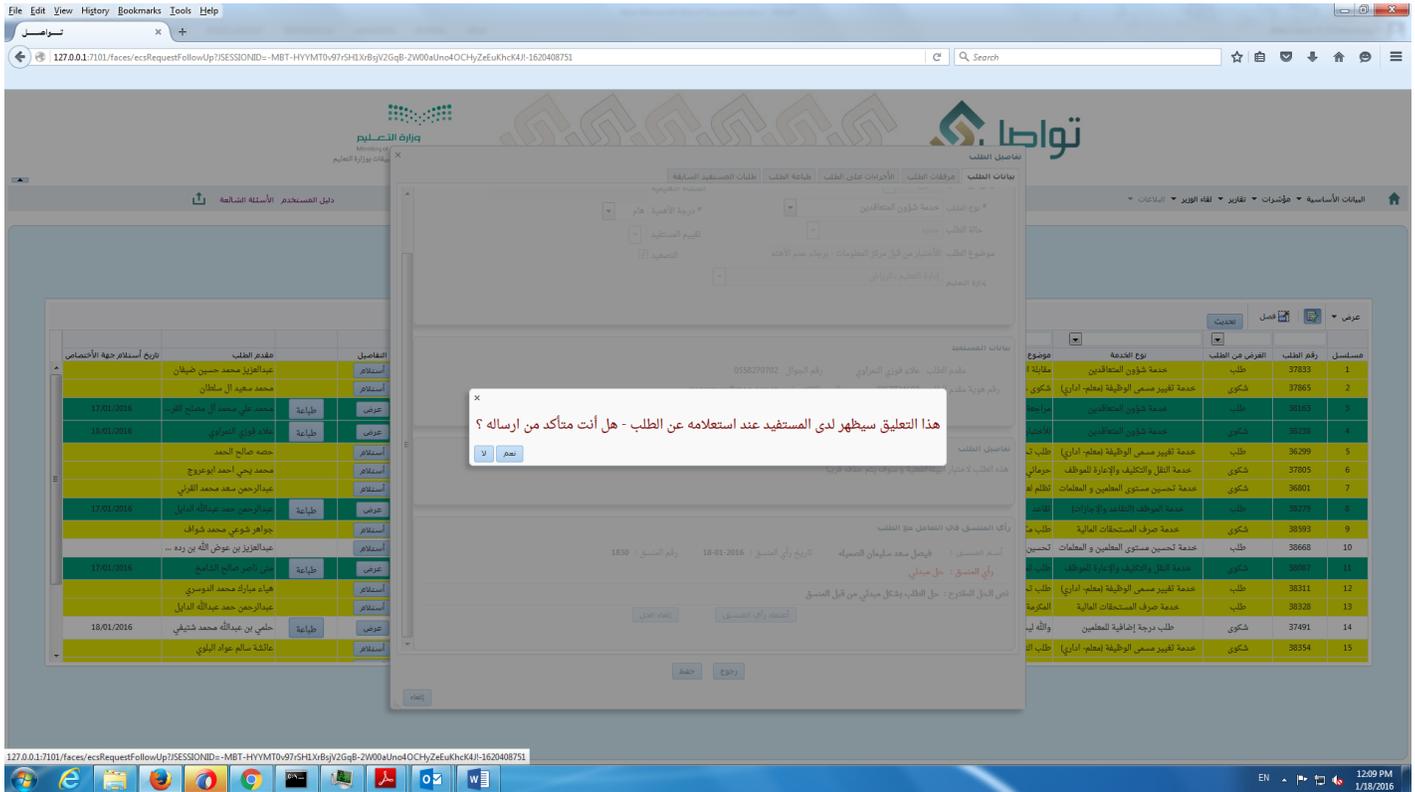
مستفسل	رقم الطلب	العرض من الطلب	نوع الخدمة	موضوع الطلب	تاريخ الطلب	مقدم الطلب	التفاصيل	رقم التصنيف
1	37833	طلب	خدمة شؤون المتقاعدين	مطالبة الوزير	17/01/2016	عبد العزيز محمد حسين ضيفان	استلام	جديد
2	37865	شكوى	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم ادري)	شكوى على شؤون المعطلات تأخير وإهمال في وضع المعلمه هدى	17/01/2016	محمد سعيد آل سلطان	استلام	جديد
3	38163	طلب	خدمة شؤون المتقاعدين	مراجعة معاملة	17/01/2016	محمد علي محمد آل صلح القر...	طباعة	جديد
4	38236	شكوى	خدمة شؤون المتقاعدين	استعانة من قبل مركز المعلومات - برجاء عدم الاعتماد	17/01/2016	علاء فوزي السراي	طباعة	جديد
5	38299	طلب	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم ادري)	طلب تحويل		حصه صالح الحمد	استلام	جديد
6	37805	شكوى	خدمة النقل والتكليف والإعارة للموظف	خروجي من النقل الخارجي بسبب خطأ تقني		محمد يحيى أحمد ابو عروج	استلام	جديد
7	38001	شكوى	خدمة تحسين مستوى المعلمين و المعطلين و المعطلات	تظلم لعدم تحسين المستوى	17/01/2016	عبد الرحمن سعد محمد القرني	استلام	جديد
8	38279	طلب	خدمة الموظف التقاعد والإجازات	تقاعد	17/01/2016	عبدالرحمن حمد عبدالله النابيل	طباعة	جديد
9	38593	شكوى	خدمة صرف المستحقات المالية	طلب مكافأة مراقف ودراسة لغة للمراقف		جواهر شوي محمد شواف	استلام	جديد
10	38097	شكوى	خدمة النقل والتكليف والإعارة للموظف	طلب تصدق التناهي	17/01/2016	عبد الرحمن محمد النابيل	طباعة	جديد
11	38311	طلب	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم ادري)	طلب تحويل لمرشدة طلابية		هيا مزارك محمد النوسري	استلام	جديد
12	38328	طلب	خدمة صرف المستحقات المالية	المكترمة المتكبرية مكترمة الملك سلمان		عبد الرحمن حمد عبدالله النابيل	استلام	جديد
13	38354	شكوى	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم ادري)	طلب التحويل لوظيفة إدارية أو نقل لمدنيته ولم أجد معاملة		عائشة سالم عواد البوي	استلام	جديد
14	38380	طلب	طلب درجة إجازة للمعلمين	عدم إعانة درجة لادولوم التوجيه والإرشاد لهذا العام		فيصل جابر محمد العوفي	استلام	جديد
15	38432	شكوى	خدمة صرف المستحقات المالية	طلبان شركة الوكالة الدولية للسياحة والسفر		سلي بن عثمان العيسى	استلام	جديد

صورة رقم (8)

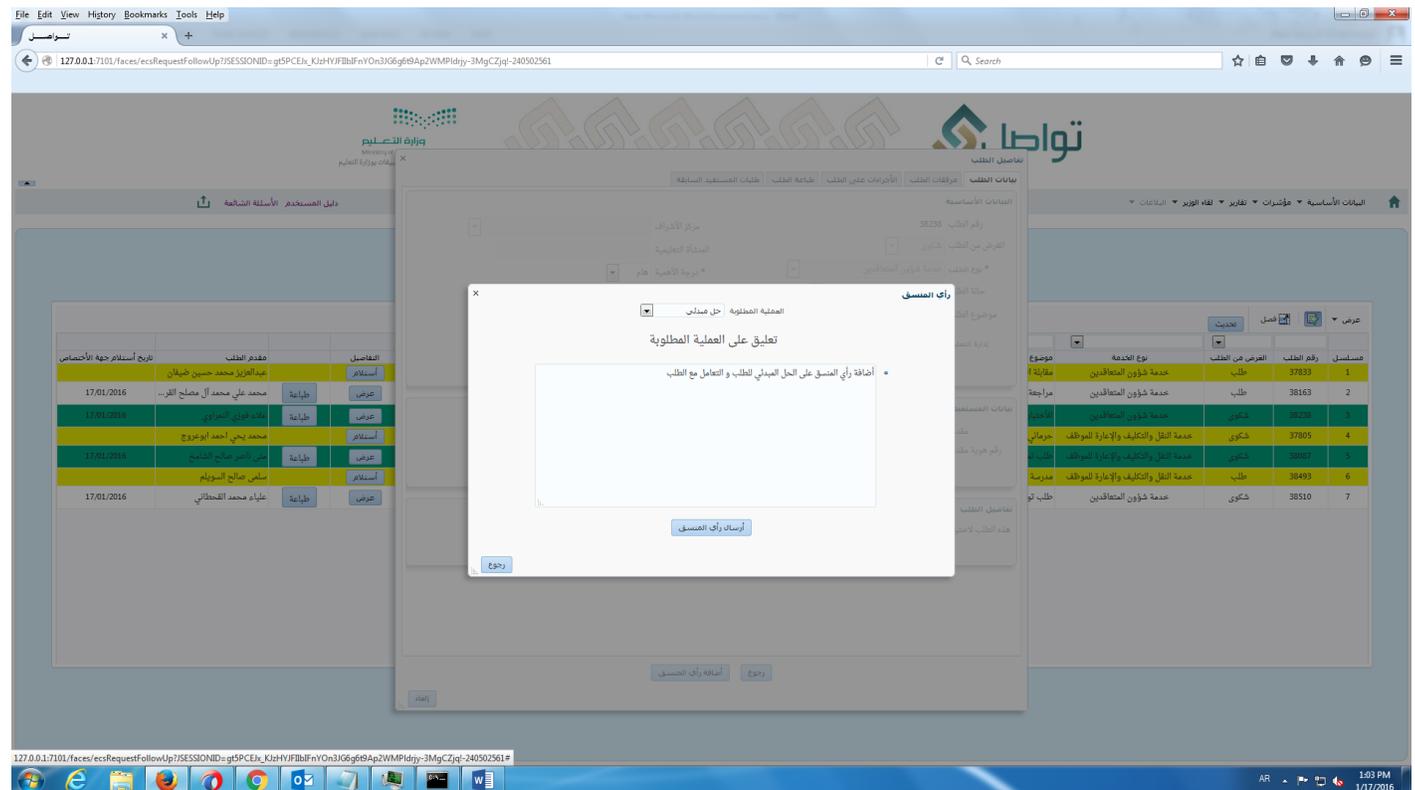
بعد اختيار الطلب يتم النقر على أيقونة عرض ومن ثم ستظهر التفاصيل التالية:

وهنا ستظهر شاشة تحتوي على القوائم التالية كما في المرفق أدناه مرفق رقم (9):

- I. قائمة بيانات: والتي تحتوي على بيانات الطلب
- II. قائمة المرفقات: والتي يمكن من خلالها الاطلاع وطباعة المرفقات.
- III. قائمة التعليقات: والتي يمكن من خلالها معرفة الإجراء الذي تم على الطلب مسبقا من قبل الجهات الأخرى ذات العلاقة.
- IV. قائمة بيانات المستفيد: والتي يمكن من خلالها معرفة بيانات المستفيد والطلبات التي تم رفعها من قبل المستفيد في السابق.

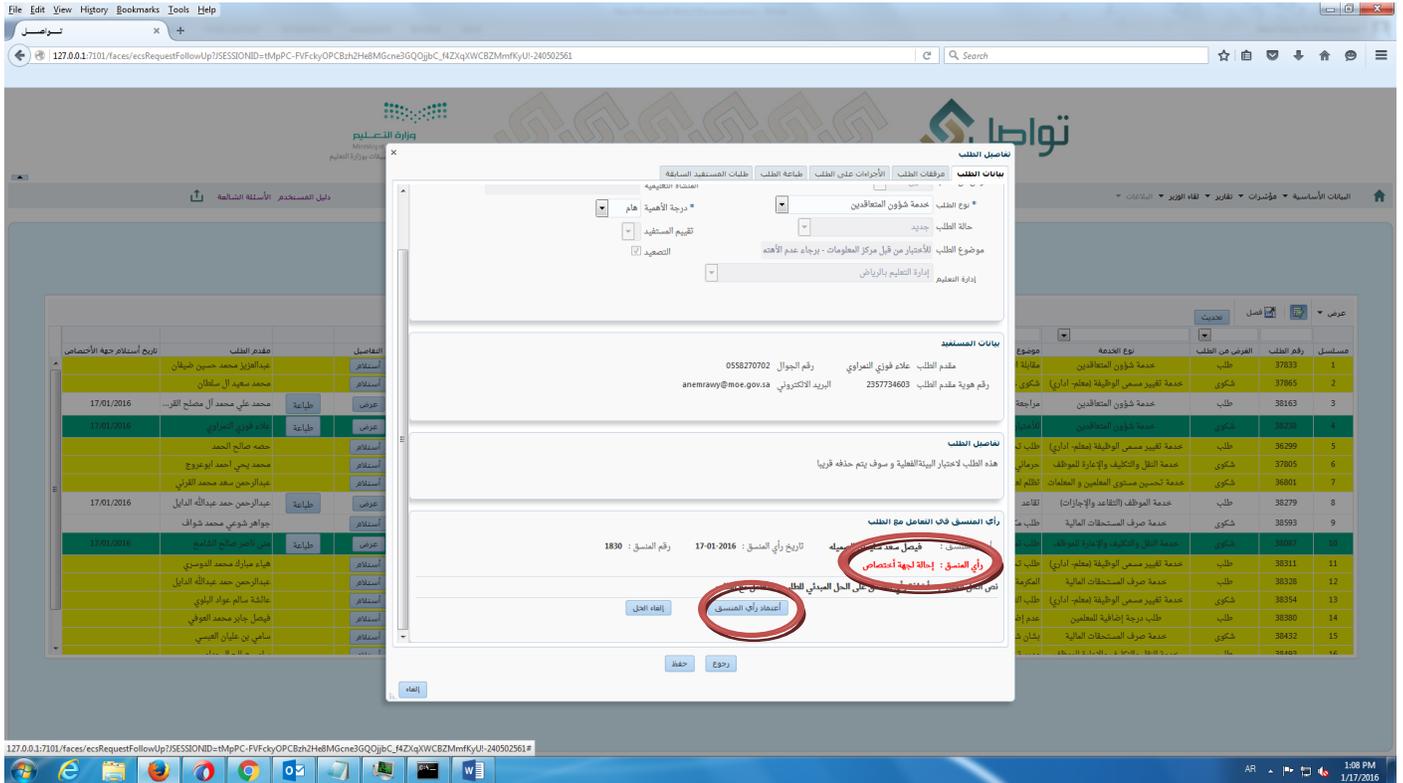


صورة رقم (11)



صورة رقم (12)

• اعتماد رأي المنسق حول التصعيد أو الإلغاء.



The screenshot shows the Tawassul portal interface. A modal window titled "تفاصيل الطلب" (Request Details) is open, displaying information for a request with ID 2357734603. The modal includes sections for "معلومات الطلب" (Request Information), "بيانات المستفيد" (Beneficiary Data), "تفاصيل الطلب" (Request Details), and "رأي المنسق في التعامل مع الطلب" (Coordinator's opinion on handling the request). The "رأي المنسق" section contains a dropdown menu with the option "إلغاء لجهة اعتماد" (Cancel on behalf of the authority), which is circled in red. Below it, there is a button labeled "اعتماد رأي المنسق" (Accept Coordinator's Opinion), also circled in red. The background shows a table of requests with columns for "موضوع" (Subject), "رقم الطلب" (Request No.), "العرض من الطلب" (Request Status), and "مستقبل" (Future).

موضوع	رقم الطلب	العرض من الطلب	مستقبل
مقابلة	37833	طلب	1
شكوى	37965	شكوى	2
مراجعة	38163	طلب	3
استئناف	38230	شكوى	4
استئناف	36299	طلب	5
حرفان	37805	شكوى	6
تظلم	36801	شكوى	7
تقاعد	38279	طلب	8
طلب ما	38593	شكوى	9
استئناف	38977	شكوى	10
طلب	38311	طلب	11
المكرمة	38328	طلب	12
طلب	38354	شكوى	13
تقدم	38380	طلب	14
بكالوريوس	38432	شكوى	15
طلب	38442	طلب	16

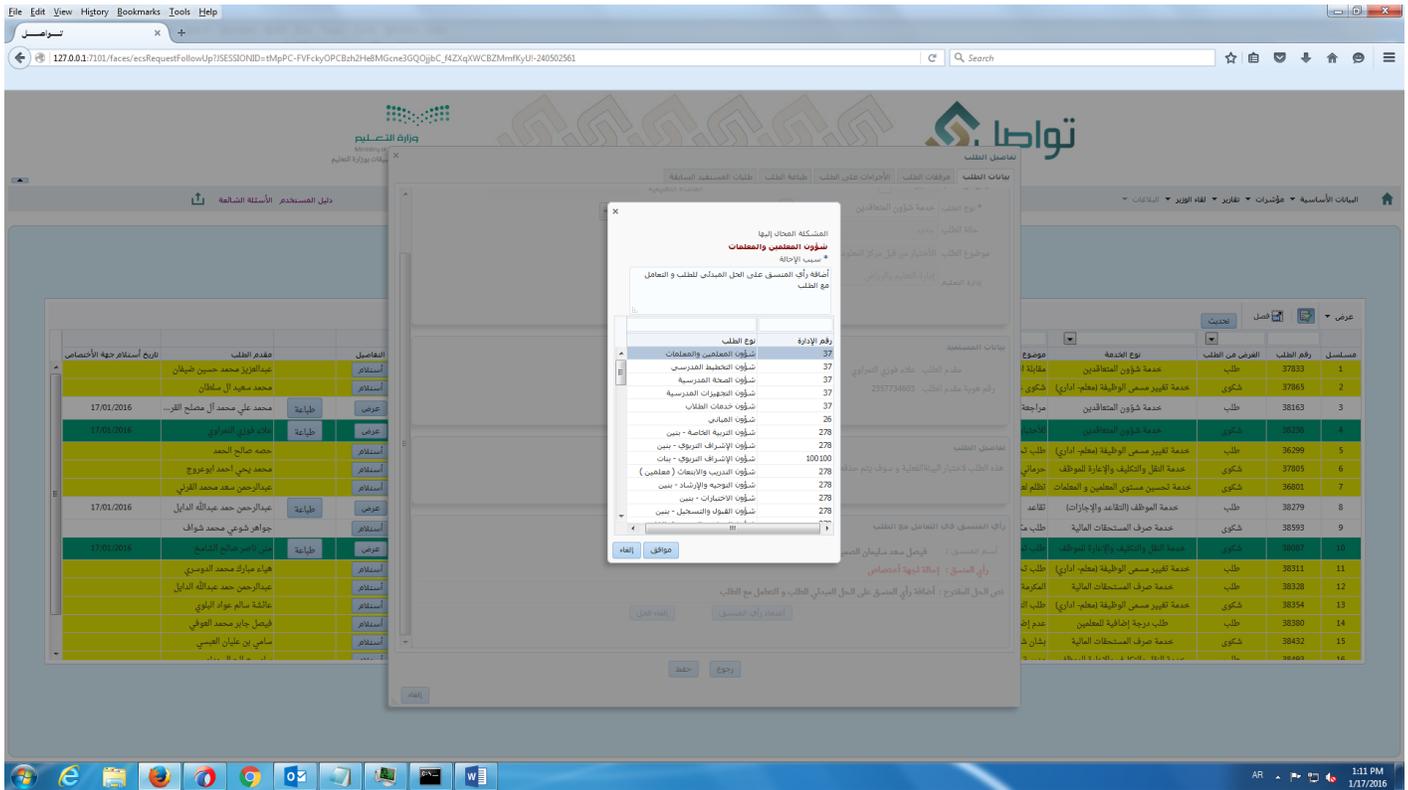
صورة رقم (13)

الإحالات

أولاً: الإحالات إلى جهة أخرى (الإحالات الخارجية)

إجراءات الحل* (وهنا يتم تسجيل هذه التعامل مع الطلب للمنسق والمشرف معاً).

- 1- اعتماد رأي المنسق . وستظهر هنا قائمة بالجهات المقترحة للإحالة . صورة رقم (13) .
- 2- اختيار الجهة المناسبة .
- 3- اختيار أيقونة (موافق) .



The screenshot displays the Tawassul web application interface. A modal window titled "المشكلة الحالية هي شؤون المنسقين والمنظمات" is open, showing a list of request types and their corresponding counts. The background shows a table of requests with columns for request ID, date, status, and action buttons.

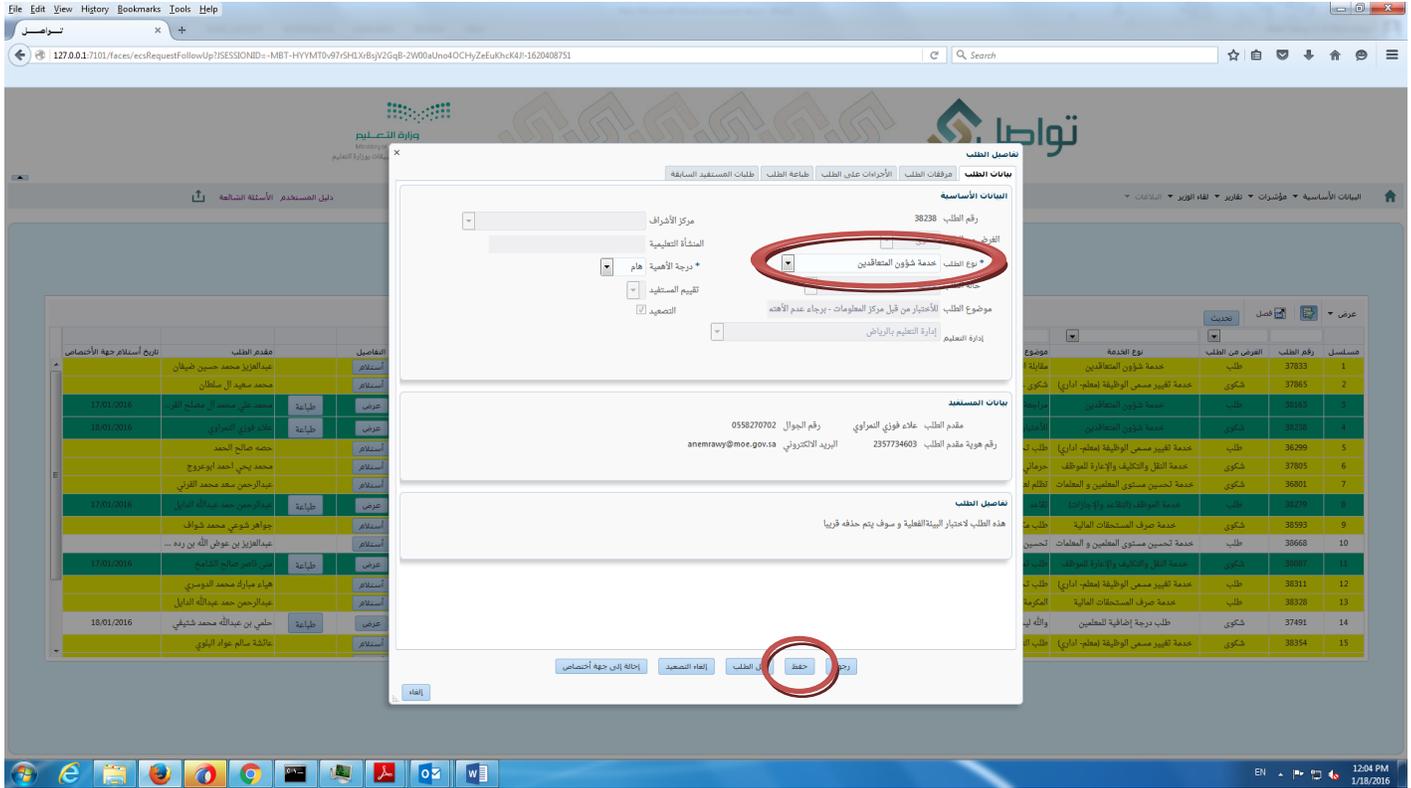
رقم الإحالة	نوع الطلب	عدد
37	شؤون المنسقين والمنظمات	37
37	شؤون الخطط المدرسية	37
37	شؤون المنحة المدرسية	37
37	شؤون المحرمات المدرسية	37
37	شؤون خدمات الطلاب	37
25	شؤون المناسك	25
278	شؤون التبريد الخاصة - بنين	278
278	شؤون الإشراف التربوي - بنات	278
100100	شؤون الإشراف التربوي - بنين	100100
278	شؤون المنسقين والابتعاث (معلمين)	278
278	شؤون التوجيه والإرشاد - بنين	278
278	شؤون الامتحانات - بنين	278
278	شؤون القبول والتسجيل - بنين	278

صورة رقم (14)

ثانياً : الإحالات إلى جهة داخلية (الإحالات الداخلية)

إجراءات الحل * (وهنا يتم تسجيل هذه التعامل مع الطلب للمشرف).

- 1- تغيير نوع الخدمة من خلال قائمة (نوع الطلب) .صورة رقم (14) .
- 2- اختيار الخدمة المناسبة.
- 3- اختيار أيقونة (حفظ) .



تفاصيل الطلب

مركز الأشراف 38238 رقم الطلب

المنشأة التعليمية

نوع الطلب خدمة شؤون المتقاعدين

درجة الأهمية هام

تقييم المستفيد

موضوع الطلب الاختيار من قبل مركز المعلومات - بوجاء عدم الأتحة

إدارة التعليم بالرياض

مقدم الطلب علاء فوزي العنوازي رقم الجوال 0558270702

البريد الإلكتروني anemrawy@moe.gov.sa رقم هوية مقدم الطلب 2357734603

تفاصيل الطلب

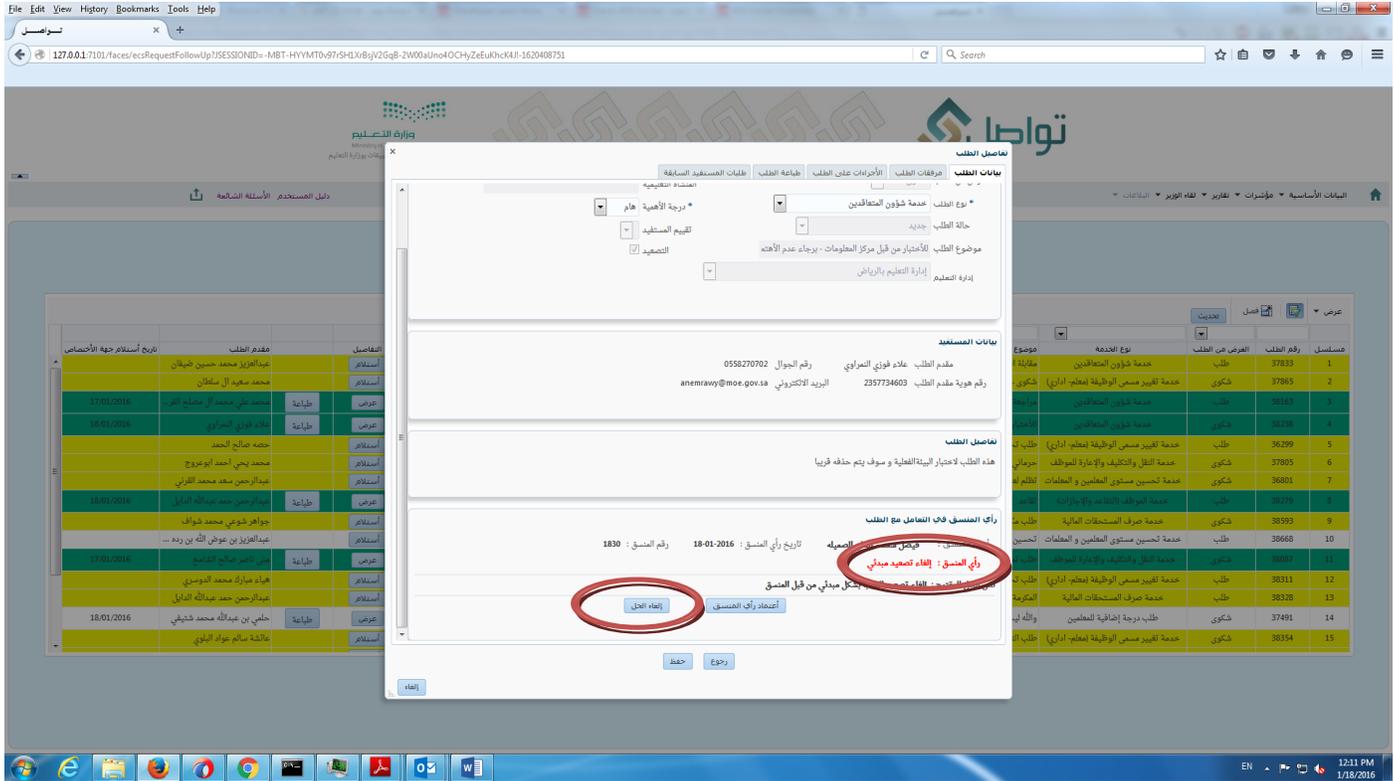
هذه الطلب لاختيار الهيئة التعليمية وسوف يتم حذفه قريبا

حفظ

موضوع	رقم الطلب	الجهة من الطلب	نوع الخدمة	مستسل
مقابلة	37833	طلب	خدمة شؤون المتقاعدين	1
شكوى	37865	شكوى	خدمة الغير مسمى الوظيفة (معلم ادلي)	2
طلب	38163	طلب	خدمة شؤون المتقاعدين	3
شكوى	38278	شكوى	خدمة شؤون المتقاعدين	4
طلب	36299	طلب	خدمة الغير مسمى الوظيفة (معلم ادلي)	5
شكوى	37805	شكوى	خدمة النقل والتكليف والإدارة للموظف	6
طلب	36801	طلب	خدمة تحسين مستوى المعلمين و المعلمات	7
طلب	38276	طلب	خدمة التوظيف (معلم ادلي)	8
طلب	38593	شكوى	خدمة صرف المستحقات العارضة	9
طلب	38668	طلب	خدمة تحسين مستوى المعلمين و المعلمات	10
طلب	38047	شكوى	خدمة النقل والتكليف والإدارة للموظف	11
طلب	38311	طلب	خدمة الغير مسمى الوظيفة (معلم ادلي)	12
شكوى	38328	شكوى	خدمة صرف المستحقات العارضة	13
طلب	37491	شكوى	طلب درجة إضافية للمعلمين	14
طلب	38354	شكوى	خدمة الغير مسمى الوظيفة (معلم ادلي)	15

صورة رقم (14)

ثانياً : التعامل مع الطلب مباشرة وإلغاء رأي المنسق .



معلومات الطلب

نوع الطلب: خدمة شؤون المتقاعدين
حالة الطلب: جديد
موضوع الطلب: الأختار من قبل مركز المعلومات - بوجاه عدم الأقتد
إدارة التعليم بالرياض

بيانات المستفيد

رقم الجوال: 0558270702
رقم هوية مقدم الطلب: 2357734603
البريد الإلكتروني: anemaww@moe.gov.sa

معايير الطلب

هذه الطلب لاختبار البيئة للتطبيق وسوف يتم حذفه قريباً

رأي المنسق في التعامل مع الطلب

تاريخ رأي المنسق: 18-01-2016
رقم المنسق: 1830

رأي المنسق : إلغاء تصعيد جديد

إلغاء الطلب

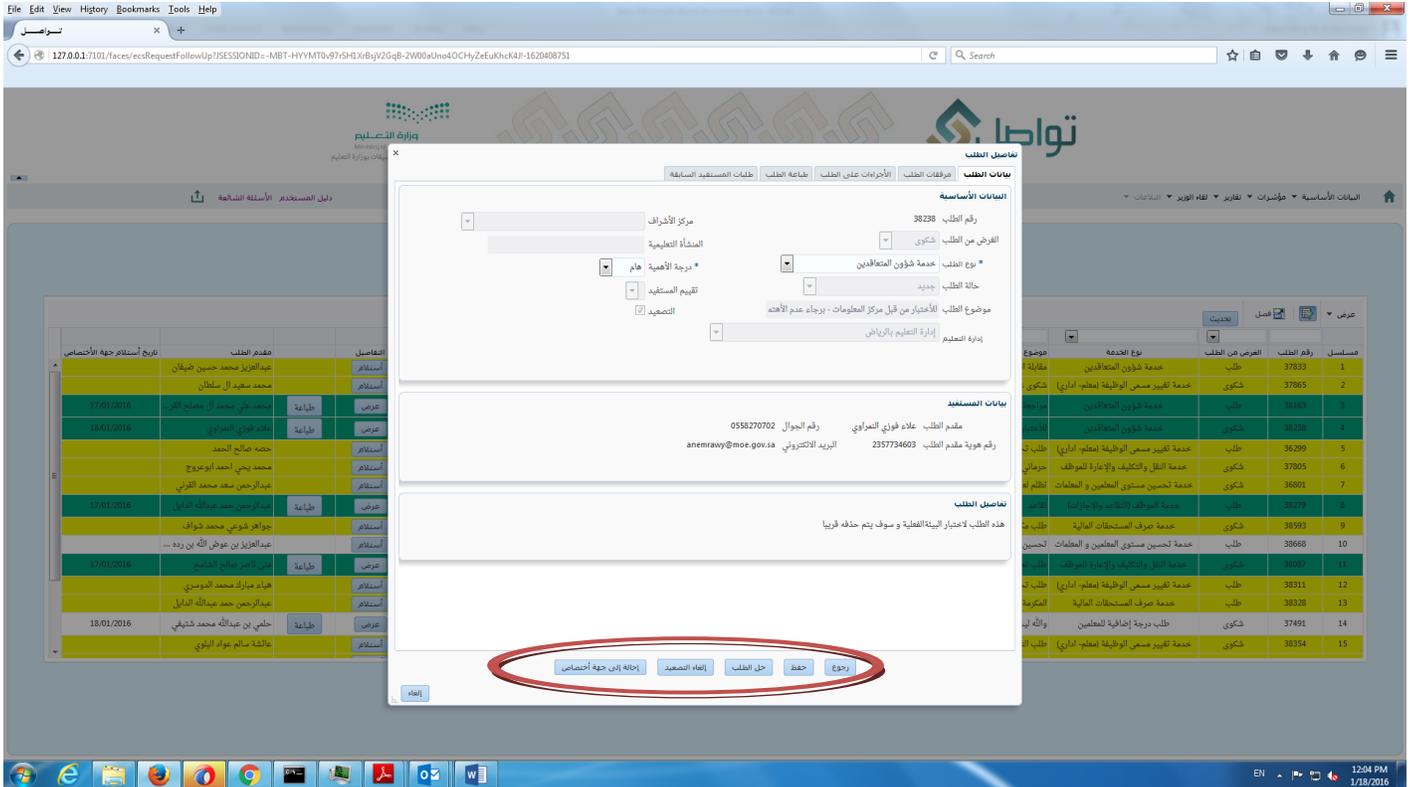
حفظ

إلغاء

موضوع	نوع الخدمة	العرض من الطلب	رقم الطلب	مسلسل
مقابلة	خدمة شؤون المتقاعدين	طلب	37839	1
شكاوى	خدمة الغير منسئ الوظيفة لتعليم اداني	شكاوى	37865	2
مراجعات	خدمة شؤون المتقاعدين	طلب	38143	3
مراجعات	خدمة شؤون المتقاعدين	شكاوى	38196	4
طلب ل	خدمة الغير منسئ الوظيفة لتعليم اداني	طلب	36299	5
حرماني	خدمة النقل والكثرف والإدارة للتوظيف	شكاوى	37805	6
تظلم ل	خدمة تحسين مستوى المعلمين والمعلمات	شكاوى	36801	7
مراجعات	خدمة الغير منسئ الوظيفة لتعليم اداني	طلب	36199	8
طلب ل	خدمة صرف المستحقات المالية	شكاوى	38389	9
مراجعات	خدمة تحسين مستوى المعلمين والمعلمات	طلب	38668	10
مراجعات	خدمة النقل والكثرف والإدارة للتوظيف	شكاوى	38007	11
طلب ل	خدمة الغير منسئ الوظيفة لتعليم اداني	طلب	38311	12
المراجعة	خدمة صرف المستحقات المالية	طلب	38328	13
طلب ل	طلب درجة إضافية للمعلمين وآله ل	شكاوى	37491	14
طلب ل	خدمة الغير منسئ الوظيفة لتعليم اداني	شكاوى	38394	15

صورة رقم (14)

وهنا ستظهر قائمة خيارات جديدة للتعامل مع الطلب كما يلي :



The screenshot shows a web browser window displaying the Ministry of Education portal. A modal window titled "تفاصيل الطلب" (Request Details) is open, showing the following information:

- البيانات الأساسية:** رقم الطلب: 38238, مركز الأشراف, المنشأة التعليمية: [Redacted], نوع الطلب: خدمة شؤون المتقاعدين, حالة الطلب: جديد, موضوع الطلب: لأختيار من قبل مركز المعلومات - برجاء عدم الأختصاص بإدارة التعليم بالرياض.
- بيانات المستفيد:** رقم الجوال: 0558270702, رقم الطلب: علاء فوزي النعراوي, البريد الإلكتروني: anemravy@moe.gov.sa, رقم هوية مقدم الطلب: 2357734603.
- تفاصيل الطلب:** هذه الطلب لأختيار البينة الفنية وسوف يتم حذفه قريباً.

At the bottom of the modal, there are buttons for "إلغاء" (Cancel), "إحالة إلى جهة أختصاص" (Refer to competent authority), "حل الطلب" (Resolve request), "حفظ" (Save), and "رجوع" (Back). The "إحالة إلى جهة أختصاص" button is circled in red.

In the background, a table lists various requests with columns for "موضوع" (Subject), "نوع الخدمة" (Service Type), "الفرعي من الطلب" (Request Category), "رقم الطلب" (Request ID), and "مستقبل" (Status).

موضوع	نوع الخدمة	الفرعي من الطلب	رقم الطلب	مستقبل
مقابلة	خدمة شؤون المتقاعدين	طلب	37833	1
شكوى	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم أدري)	شكوى	37865	2
طلب	خدمة شؤون المتقاعدين	طلب	38183	3
طلب	خدمة شؤون المتقاعدين	طلب	38298	4
طلب	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم أدري)	طلب	38299	5
شكوى	خدمة النقل والتكثيف والإدارة للتوظيف	شكوى	37805	6
شكوى	خدمة تحسين مستوى المعلمين و المعلمات	شكوى	36801	7
طلب	خدمة الميراث الفني (معلم أدري)	طلب	38270	8
شكوى	خدمة صرف المستحقات المالية	شكوى	38593	9
طلب	خدمة تحسين مستوى المعلمين و المعلمات	طلب	38668	10
شكوى	خدمة النقل والتكثيف والإدارة للتوظيف	شكوى	38047	11
طلب	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم أدري)	طلب	38311	12
شكوى	خدمة صرف المستحقات المالية	شكوى	38328	13
شكوى	طلب درجة إضافية للمعلمين وأئله لي	شكوى	37491	14
شكوى	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم أدري)	شكوى	38354	15

شاشة البحث عن الطلبات

تتيح هذه الخدمة للمستخدم إمكانية البحث عن الطلبات ومعرفة الإجراء الذي تم على الطلب (مرفق رقم 9).

○ خصائص الخدمة

- i. البحث برقم الطلب.
- ii. البحث برقم الهوية.
- iii. البحث برقم الجوال.
- iv. إمكانية طباعة الطلب.

البحث عن طلبات

متقدم بحث محفوظ

مطابقة الكل أي

رقم الطلب 3721

الغرض من الطلب الكل

مقدم الطلب

رقم الجوال

موضوع الطلب

حالة الطلب

حفظ... إعادة تعيين بحث

رقم الطلب	مقدم الطلب	إدارة التعليم	رقم الجوال	الفترة من تاريخ	الغرض من الطلب	حالة الطلب	طباعة
3721	عبدالله سالم عبدالرحمن العلي	زوبق	053719	1437/03/16	شكوى	جديد	طباعة الطلب

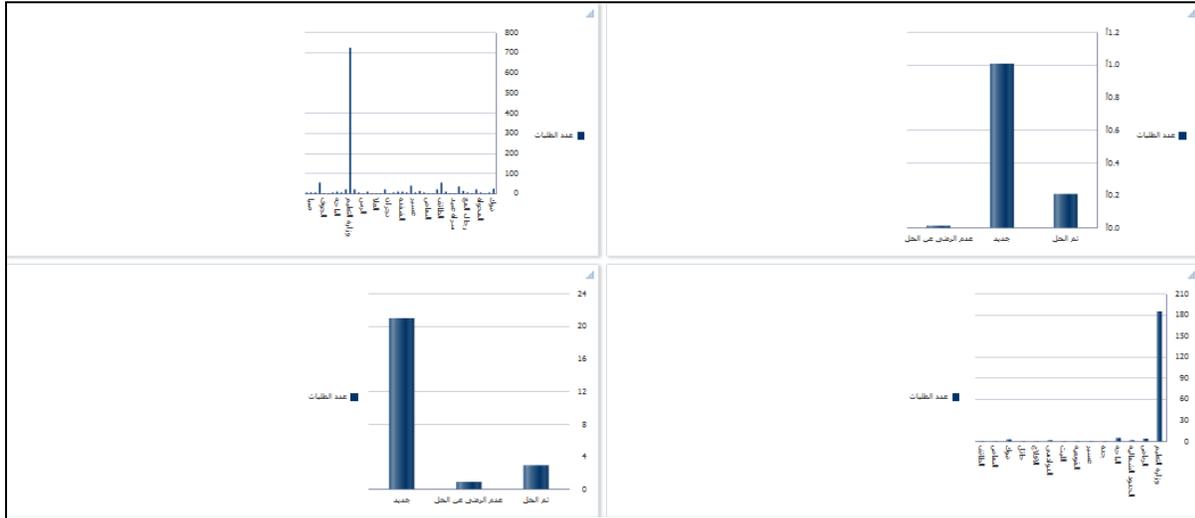
مرفق رقم (9)

قائمة المؤشرات

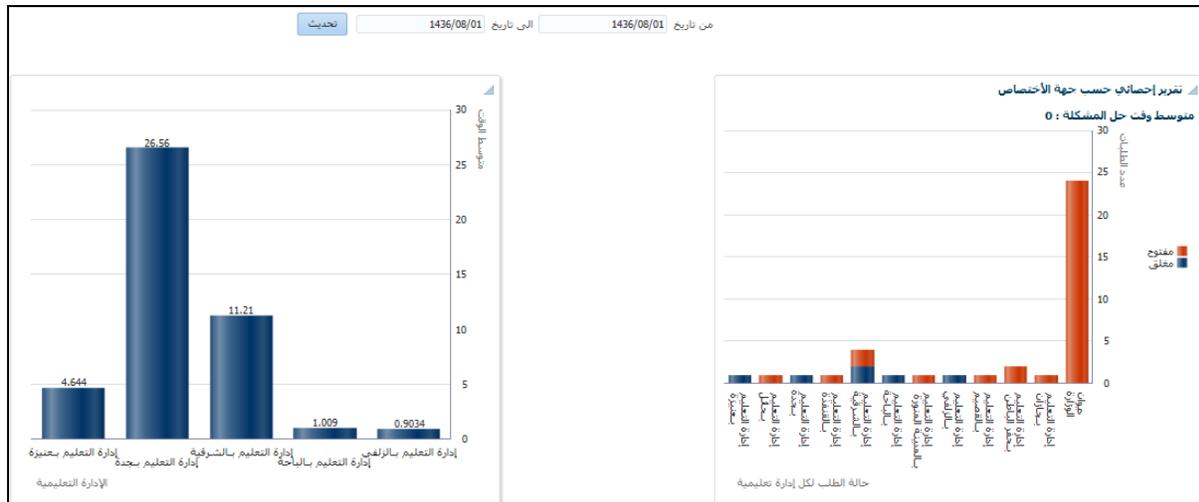
شاشة الطلاب حسب الفترة وحالة الطلب.

تتيح هذه الشاشة للمستخدم معرفة مؤشرات تعكس مستوى أداء الجهة في معالجة الطلبات وذلك بإتباع الخطوات التالية:

1- أدخل قائمة مؤشرات والنقر فوق شاشة الطلاب حسب الفترة وحالة الطلب (مرفق رقم 10-11-12):



مرفق رقم 11



مرفق رقم 12

التقارير

○ تقارير حسب الفترة ونوع الطلب

تهدف هذه الشاشة إلى عرض تفاصيل الطلبات خلال فترة معينة أو وفق المعايير المحددة في التدفق على هيئة تقرير وذلك بإتباع الخطوات التالية:

1- اختيار قائمة تقارير والنقر فوق شاشة الطلبات حسب الفترة ونوع الطلب كما في الشكل أدناه:



2- اختيار معايير البحث كما في الصورة أدناه:



3- النقر على زر طباعة التقرير.

4- يتم ألياً اظهار تقرير تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه:

تواصل		بيان بالطلبات خلال الفترة من 1436/01/01 إلى 1436/12/01		وزارة التعليم Ministry of Education						
		إدارة التعليم بإحاط		إدارة التعليم						
		وكالة الوزارة للشؤون المدرسية		وكالة الوزارة للشؤون المدرسية						
المدرسة	مركز الاشراف	جهة الأختصاص	نوع الطلب الفرعي	نوع الطلب	تاريخ الطلب	رقم الجواز	موضوع الطلب	اسم مقدم الطلب	رقم الطلب	مسلسل
جميع المدارس	إشراف الغطف	وكالة الوزارة للشؤون المدرسية	شؤون المعلمين والمعلمات		1436/07/29	0000000000	الإشكال وعدم الوضوح فيما يخص بدء الإجازة للمعلمين والمعلمات المتكفين كلياً أو جزئياً	عبدعزيز براهم صالح الشقوي	11058	1
								إدارة التعليم		
								وكالة الوزارة للشؤون المدرسية		
المدرسة	مركز الاشراف	جهة الأختصاص	نوع الطلب الفرعي	نوع الطلب	تاريخ الطلب	رقم الجواز	موضوع الطلب	اسم مقدم الطلب	رقم الطلب	مسلسل
ثانوية اسماء بنت الصلت بجواب (انظراف) صقر الجزيره	مركز إشراف المنق	وكالة الوزارة للشؤون المدرسية	شؤون التخطيط المدرسي	اقتراح	1436/07/13	0000000000	وضع المعط!	مشاط عبدالرحمن الزهراني	8132	1
مركز إشراف بلجرشي		وكالة الوزارة للشؤون المدرسية	شؤون المعلمين والمعلمات	اقتراح	1436/07/13	0000070000	بشأن حركة النقل	حمدان غرم الله سعيد العادي	8743	2
بلحلاء	إشراف الباحة	وكالة الوزارة للشؤون المدرسية	شؤون المعلمين والمعلمات		1436/07/24	0000040000	إجازة نهاية العام لمعلمات التربية الفكرية	فكان بين الله العادي	10994	3
الملك فيد	مركز إشراف الباحة	وكالة الوزارة للشؤون المدرسية	شؤون المعلمين والمعلمات	شكوى	1436/07/10	0000000000	إبتلى حرمت التظلم والسب لجنة الظروف الخاصة	موسى حميدي محمد الحيتي	7307	4

المستخدم العادي

الإصدار 1.1

مقدمة

حرصاً من مركز رعاية المستفيدين (مشروع تواصل) على الرفع من مستوى أداء المنسقين وكذلك الرفع من جودة الحلول المقدمة والتي تعكس رؤية وزارة التعليم في خدمة المستفيدين من خلال رفع مستوى الشفافية ممثلتا في معرفة المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة فقد تم إصدار بعض الخصائص الجديدة في النظام والتي نأمل أن يتم التعرف عليها من خلال الاطلاع على دليل المستخدم.

خصائص هامة يدعمها النظام

- تعيين مشرف للجهة مع إمكانية منح صلاحياته لمستخدم آخر وذلك في حال الإجازات مثلاً.
- إمكانية إضافة وإلغاء صلاحية المنسقين.
- خاصية إضافة تعليق من مستخدم إلى مستخدم آخر بحيث لا تظهر للمستخدم وذلك حسب نطاق كل جهة
- تمكين مشرف الخدمة من الإضافة والتعديل على افادة المنسقين قبل اعتمادها.
- مؤشرات أداء شاملة لجميع الخدمات تظهر للمشرفين وذلك حسب نطاق الجهة.
- مؤشرات أداء على مستوى الخدمة فقط للمنسق المسؤول.
- ربط الخدمات بالمستخدمين

أولاً : تقسيم المستخدمين الى قسمين:

ا. مشرف:

مهام عمل المشرفين: -

- اعتماد الطلبات المعالجة من المستخدمين.
- التأكد من جودة الحلول المقدمة.
- افادة المستفيدين.
- تصعيد الطلب (إدارة التعليم).
- إحالة الطلب لجهة أخرى داخلية (تابعة لإدارات التعليم).
- إحالة الطلب لجهة أخرى خارجية (إدارات التعليم).
- متابعة أداء المستخدمين.
- تعريف وإلغاء خدمات المستخدمين.
- تعيين المستخدمين وربطهم بالخدمة المكلف بها.
- نشر التوعية وتدريب المنسقين.
- تزويد المنسقين بالتعاميم الواردة.

اا. مستخدم عادي:

مهام عمل المستخدم العادي: -

- معالجة الطلبات كل فيما يخصه.
- الاطلاع على التعاميم المتعلقة.

ثانيا : الدخول للنظام

يتم الدخول للنظام عبر الرابط التالي:

<https://ecs.moe.gov.sa/>

ومن ثم اتباع الخطوات التالية كما في المرفق أدناه رقم (1):

.IV ادخال اسم المستخدم.

.V ادخال الرقم السري.

.VI ادخال كلمة التحقق ثم الضغط على ايقونة دخول كما في المرفق أدناه..

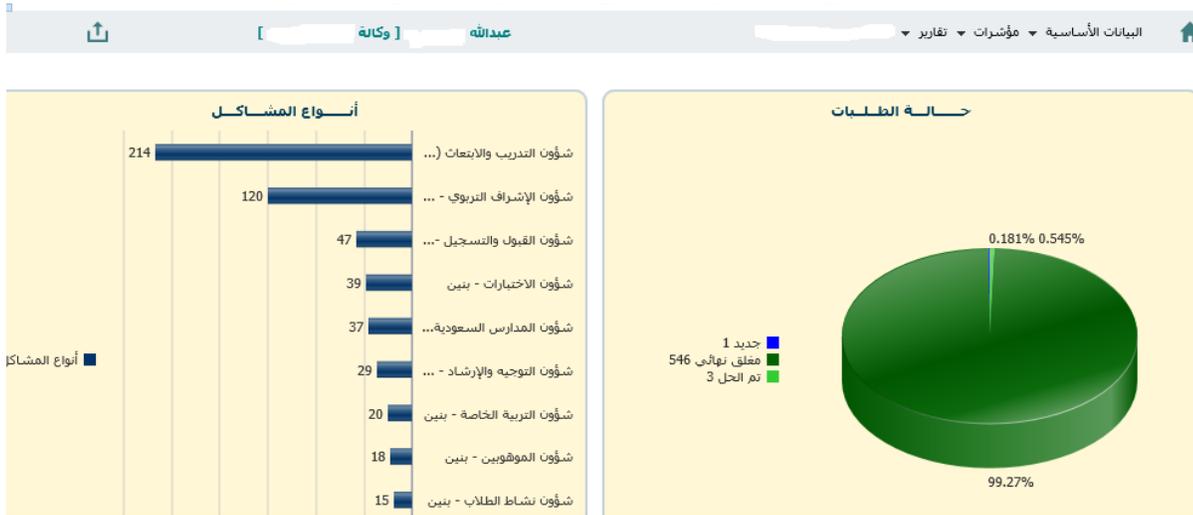


مرفق رقم (1)

ثانياً: الصفحة الرئيسية

بعد تسجيل الدخول تظهر الصفحة الرئيسية للنظام والتي تحتوي على ثلاث قوائم رئيسية وهي:

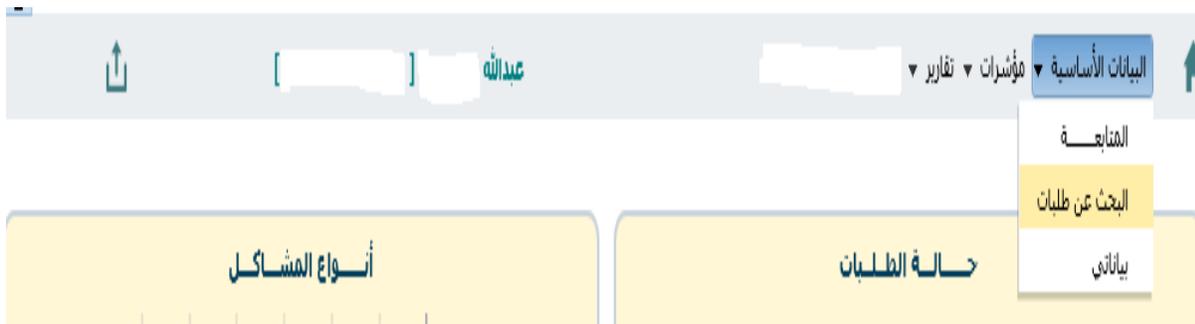
- بيانات أساسية.
- مؤشرات.
- تقارير.



مرفق رقم (2)

1.1.1 قائمة البيانات الأساسية

عند الضغط على قائمة البيانات الأساسية ستظهر لك البيانات التالية كما في المرفق أدناه مرفق رقم (3):



مرفق رقم (3)

2- شاشة المتابعة

- تهدف هذه الشاشة إلى متابعة الطلبات ومعرفة حالتها حسب التصنيف التالي (جديد، طلبات متأخرة، اعتراض من المستفيد، المصعد، طلبات تم حلها).
- 3- يتم النقر على قائمة البيانات الأساسية ثم النقر على شاشة المتابعة.
- 4- يتم أيضاً عرض الطلبات حسب التصنيف كما في الصورة أدناه مرفق رقم (4):

البيانات الأساسية ▼ مؤشرات ▼ تقارير ▼ [] حفظ عبدالله [] تراجع

المتابعة
البحث عن طلبات
بياناتي

المشاكل/المتطلبات الكل المنطقة التعليمية الكل الكل عرض

جديد (1) طلبات متأخرة (0) أعتراض من المستفيد (0) المصعد (0) طلبات تم حلها (549)

عرض ▼ فصل تحديث

مسلسل	رقم الطلب	موضوع الطلب	التفاصيل	نوع المشكلة	مقدم الطلب
1	3648	إكمال دراسة ماجستير داخلي	عرض	تأخرن الترتيب والابتعاث (معلمين)	وليد عبدالله

مرفق رقم (4)

- 5- بعد اختيار الطلب يتم النقر على أيقونة عرض ومن ثم ستظهر التفاصيل التالية:

- ستظهر شاشة تحتوي على القوائم التالية كما في المرفق أدناه مرفق رقم (5):
- V. قائمة بيانات: والتي تحتوي على بيانات الطلب والمستفيد
- VI. قائمة المرفقات: والتي يمكن من خلالها الاطلاع وطباعة المرفقات.
- VII. قائمة التعليقات: والتي يمكن من خلالها معرفة الإجراء الذي تم على الطلب مسبقاً من قبل الجهات الأخرى ذات العلاقة.
- VIII. قائمة بيانات المستفيد: والتي يمكن من خلالها معرفة طلبات المستفيد السابقة.

مرفق رقم (5)

6- آلية التعامل مع الطلب

أولاً: دراسة وتقييم الطلب

حيث يتيح النظام للمستخدم الخصائص التالية:

1. تحديد درجة الأهمية: يتيح هذه الخدمة للمستخدم تحديد أهمية الطلب (عادي-هام-هام جدا) (مرفق رقم 6).

مرفق رقم (6)

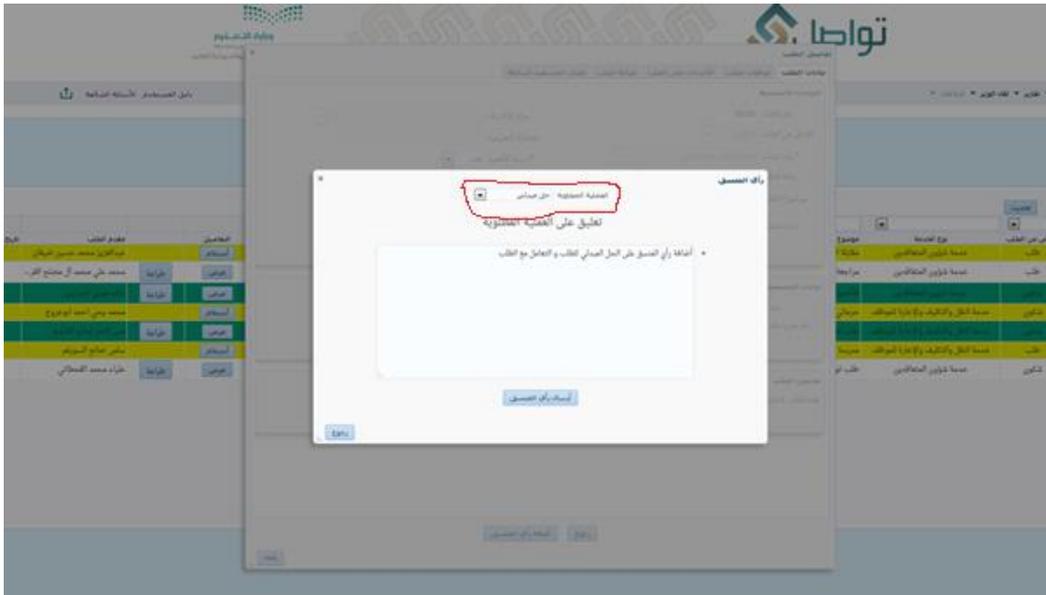
11. حفظ الطلب: يتيح هذه الخاصية حفظ التغييرات التي تمت على الطلب

ثانيا: معالجة الطلب

1. حل الطلب: تمكن هذه الخاصية المستخدم من إفادة المستفيد عبر تقديم إجابة وافية.

خطوات حل الطلب:

- بعد النقر على ايقونة (الحل المقترح) سينتقل النظام آليا إلى شاشة أخرى تتيح للمستخدم كتابة الحل والذي سيطلع عليه المشرف .
- علما بأن المستخدم يحدد المعالجة المقترحة للطلب (حل, تصعيد, إحالة) كما في المرفق أدناه مرفق رقم (7)



مرفق رقم (7)

2- شاشة البحث عن طلبات

تتيح هذه الخدمة للمستخدم إمكانية البحث عن الطلبات ومعرفة الإجراء الذي تم على الطلب (مرفق رقم 11):

خصائص الخدمة

- البحث برقم الطلب
- البحث برقم الهوية
- البحث برقم الجوال
- إمكانية طباعة الطلب

البحث عن طلبات

متقدم | بحث محفوظ

مطابقة الكل أي

رقم الطلب: 3721

الغرض من الطلب: الكل

مقدم الطلب:

رقم الجوال:

موضوع الطلب:

حالة الطلب:

بحث | إعادة تعيين | حفظ...

رقم الطلب	مقدم الطلب	إدارة التعليم	رقم الجوال	الفترة من تاريخ	الغرض من الطلب	حالة الطلب	طباعة
3721	عبدالله سالم عبدالرحمن العلي	ويق	053719	1437/03/16	شكوى	جديد	طباعة الطلب

مرفق رقم (11)

4- تقارير

1.3 تقرير حسب الفترة ونوع الطلب

تهدف هذه الشاشة إلى عرض تفاصيل الطلبات خلال فترة معينة أو وفق المعايير المحددة في التدفق على هيئة تقرير وذلك بإتباع الخطوات التالية:

5- أدخل قائمة تقارير والنقر فوق شاشة الطلبات حسب الفترة ونوع الطلب كما في الشكل أدناه:

↑ [] حفظ عبدالعزيز تراجع مؤشرات تقارير ↓ البيانات الأساسية

الطلبات حسب الفترة ونوع الطلب

2- اختر معايير البحث كما في الصورة أدناه:

معايير التتبع

من تاريخ: []
نوع الطلب الرئيسي: []
نوع الطلب الفرعي: []
حالة الطلب: []

طباعة التقرير

3- انقر على زر طباعة التقرير.

4- يتم ألياً اظهار تقرير تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه:



بيان بالطلبات خلال الفترة من 1436/01/01 إلى 1436/12/01



إدارة التعليم		إدارة التعليم بالطائف		وكالة الوزارة للشؤون المدرسية		وكالة الوزارة للشؤون المدرسية	
ممثل	رقم الطلب	اسم مقدم الطلب	موضوع الطلب	رقم الجواز	تاريخ الطلب	نوع الطلب	نوع الطلب الفرعي
1	11658	عبدعزيز ابراهيم صالح الشقوي	الإشكال وعدم الوضوح فيما يخص بدء الإجازة للمعلمين والمعلمات المتكفين كلياً أو جزئياً	0668842144	1436/01/01	شؤون المعلمين والمعلمات	وكالة الوزارة للشؤون المدرسية
1	6132	مشاط عبدالرحمن الزهراني	وضع المعلم!!	0668888888	1436/07/13	اقتراح	شؤون التخطيط المدرسي
2	6743	حمدان غرم الله سعيد الخامدي	بشأن حركة النقل	0668879676	1436/07/13	اقتراح	شؤون المعلمين والمعلمات
3	10094	لقمان يمن الله الخامدي	إجازة نهاية العام لمعلمات التربية الفكرية	0668846664	1436/07/24		شؤون المعلمين والمعلمات
4	7307	موسى حميدي محمد العتيبي	إبنتي حرمت التعليم والسب لجنة الظروف الخاصة	0668833080	1436/07/10	شكوى	شؤون المعلمين والمعلمات

فقدان كلمة المرور

تعتبر (إعادة تهيئة الرقم السري) إحدى الخدمات الجديدة التي تم توفيرها في بيئة مستخدم النظام . لذا، وعند فقدان كلمة السرو لإعادة تهيئة الرقم السري يقوم المستخدم بالخطوات التالية:

- ادخال رقم المستخدم.
- ادخال الرقم السري (المتوقع / أو آخر رقم سري يتذكره)
- ادخال رمز التوثيق (الموضح عند فتح النظام).
- النقر على ايقونة (نسيان كلمة المرور).(مرفق الصورة).



سيقوم النظام ألياً بفتح شاشة جديده (مرفق الصورة). ويقوم المستخدم بالتالي:

- ادخال رقم الهوية.
- ادخال رقم المستخدم.
- الضغط على ايقونة موافق.



عند ذلك سيقوم النظام ألياً بإرسال الرقم السري الجديد إلى بريد المنسق والذي تم تسجيله مسبقاً في النظام.

انتهى الدليل

عند وجود ملاحظات او مقترحات على الدليل

يرجى التواصل عبر

البريدي الإلكتروني: Tawasul@moe.gov.sa