



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 ممثلتا في معرفة المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة فقد تم اصدار 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 للمستفيد 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.



The screenshot shows the login page for the Tawassul system. At the top, the Tawassul logo is displayed. Below it, there are three input fields: the first is for the username, the second is for the password, and the third is for the verification code. The verification code field contains the number '4982'. To the right of the first two fields are icons for a user and a lock, respectively. Below the input fields is a large blue button labeled 'دخول' (Login).

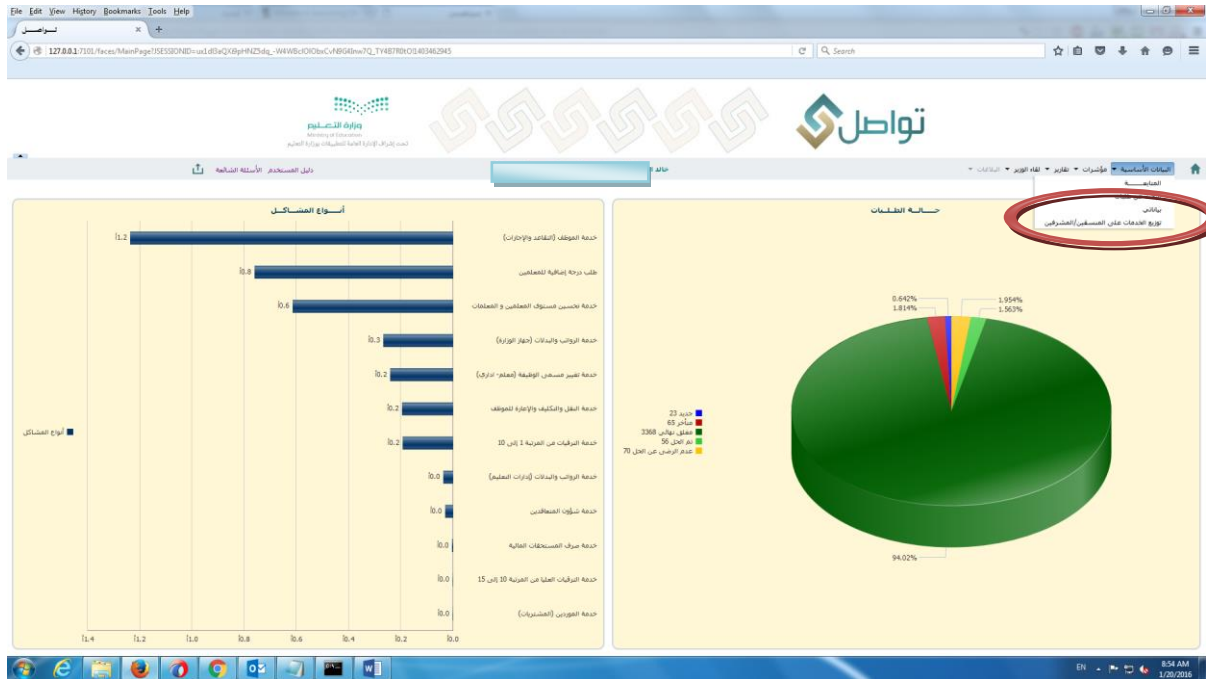
مرفق رقم (1)

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

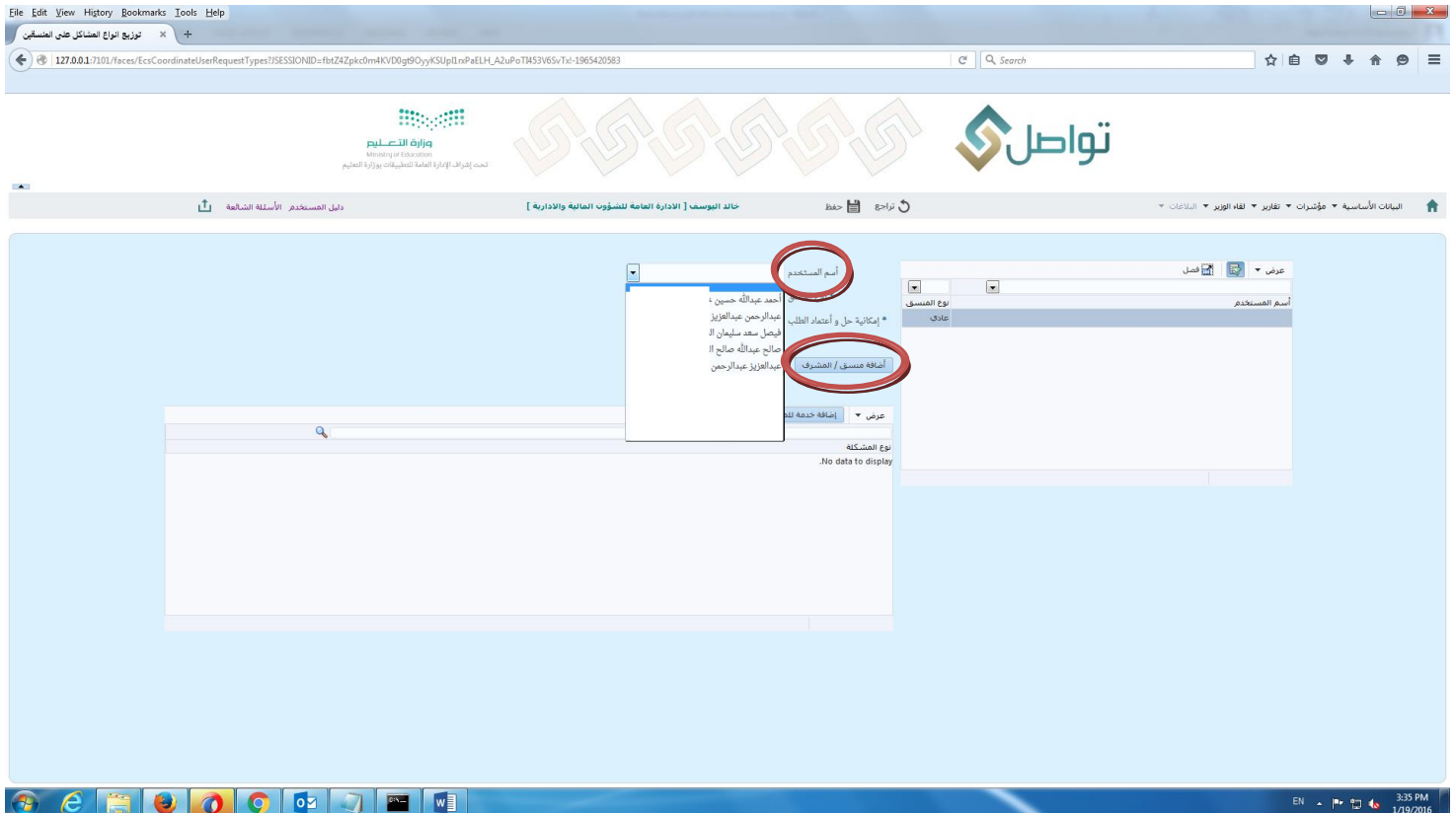
آلية منح الصلاحيات للمستخدمين.

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

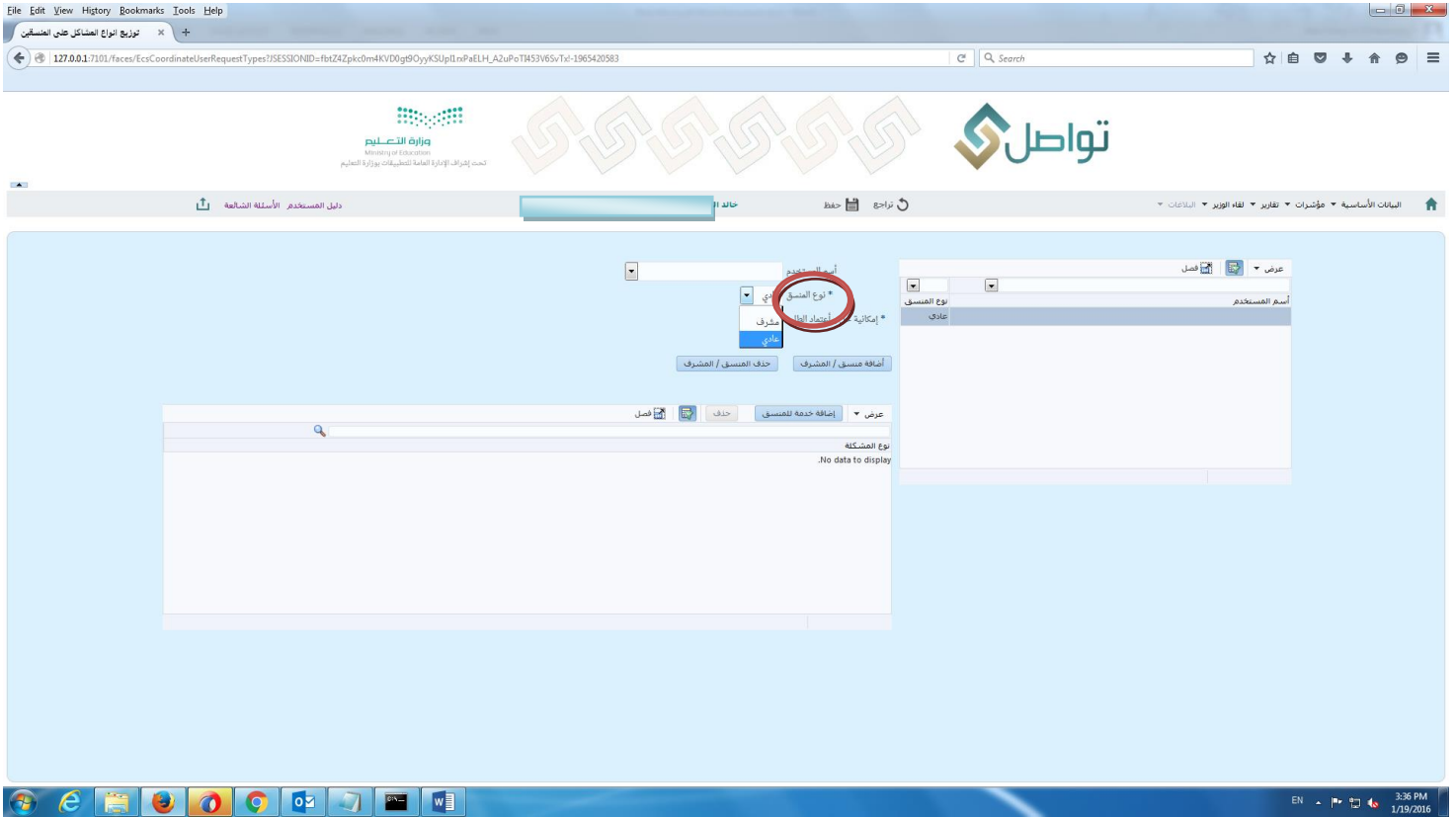
بعد الدخول على الخدمة يقوم المشرف بالتالي:

أولاً: تعريف المستخدمين:

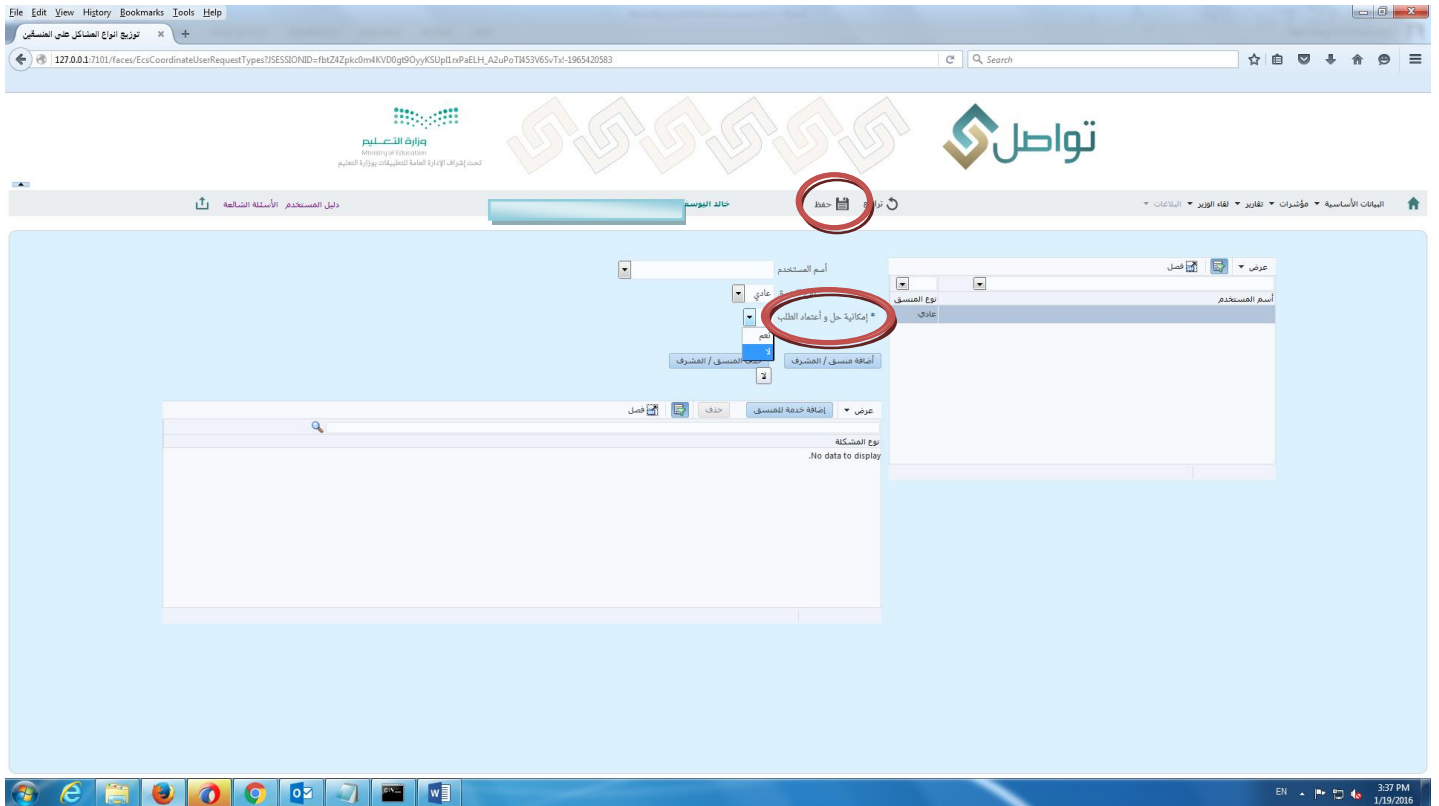
- النقر على ايقونة (إضافة منسق\ مشرف) والتي تمكنه من اختيار المستخدم وربطه بالخدمة
- اختيار المستخدم صورة رقم (3)
- اختيار نوع الصلاحية. صورة رقم (4)
- تحديد صلاحية المستخدم في حل الطلب (اعتماد الطلب مباشرة أو الرجوع للمشرف للاعتماد) صورة رقم (5)
- حفظ التغييرات من خلال الضغط على أيقونة الحفظ.



صورة رقم (3)



صورة رقم (4)

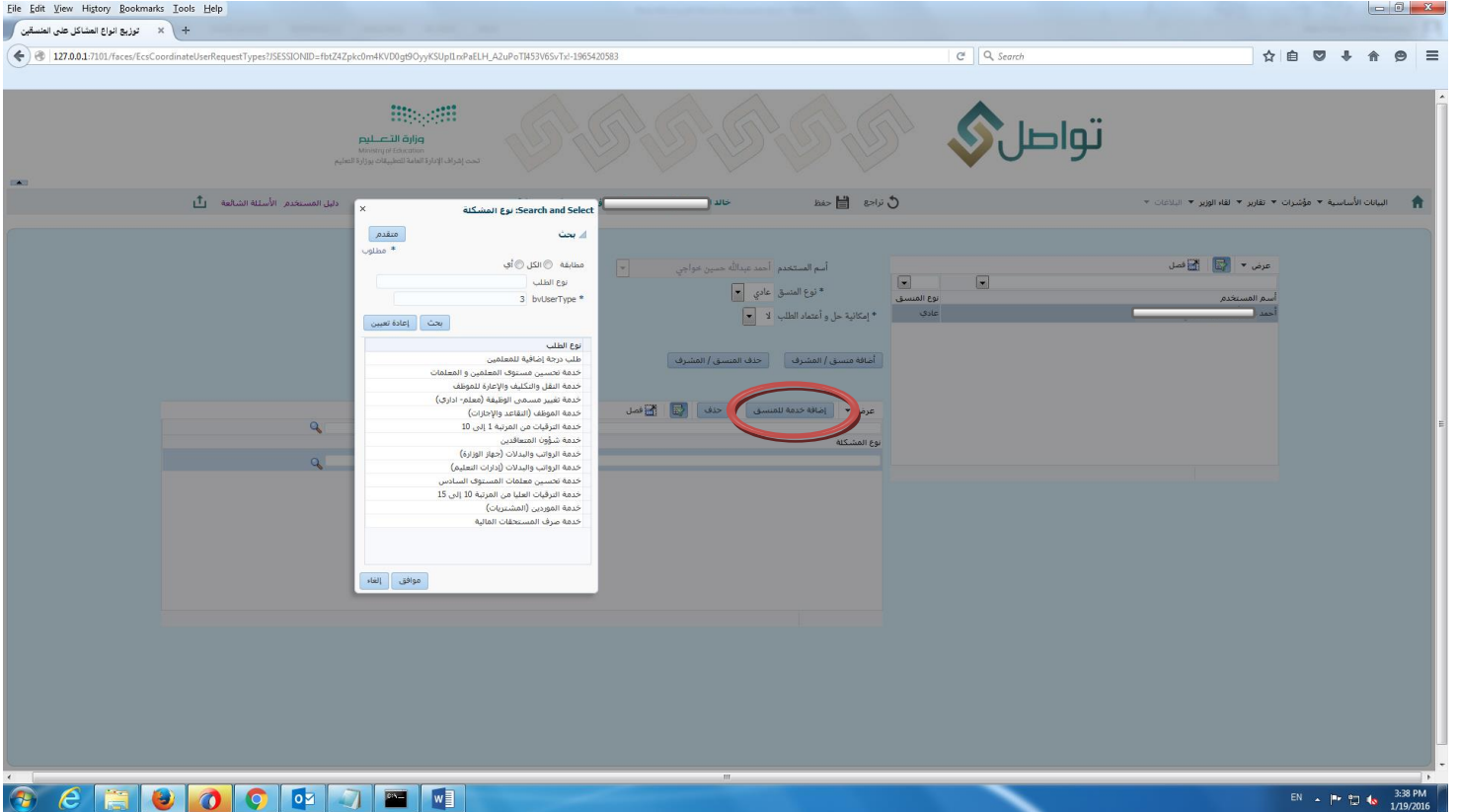


صورة رقم (5)

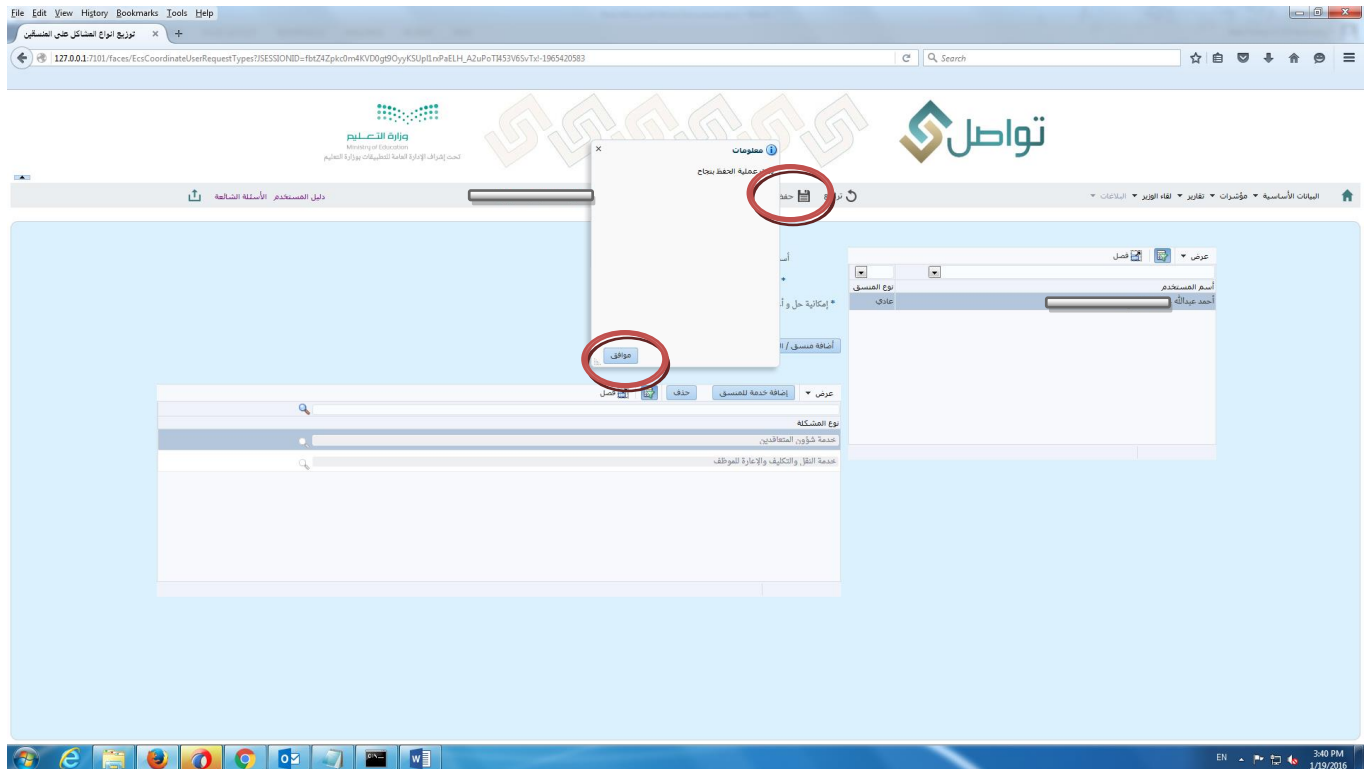
ثانياً: ربط المستخدمين بالخدمة

• آلية إسناد الخدمة للمنسقين

- انقر 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 صالح السليم	طباعة	جديد
11	38311	طلب	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم ادري)	طلب تحويل لمرشدة طلابية		هياة مزارك محمد النوسري	استلام	جديد
12	38328	طلب	خدمة صرف المستحقات المالية	المكترمة المتأتمية مكترمة الملك سلمان		عبدالرحمن 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 ادبلوم 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.

File Edit View History Bookmarks Tools Help

تواصل

127.0.0.1:7101/faces/ecsRequestFollowUp?_afPfm=MBT-HYYMT0v97SHLxv8yV2GqB-2W00aUno4OChyZeEuKhcK4J-1620408751

وزارة التعليم
Ministry of Education

دليل المستخدم الأسئلة الشائعة

معلومات الطالب: طابعت الطالب - طابعت الأسئلة - طابعت الأسئلة المتبقية

حالة الطالب: جديد

موضوع الطلب: الاختيار من قبل مركز المعلومات - بوجاه عدم الأهم

إدارة التعليم بالرياض

إدارة التعليم

بيانات المتقدم

مقدم الطلب: علاء فوزي المرادي
رقم الجوال: 0558270702
البريد الإلكتروني: anemravy@moe.gov.sa
رقم هوية مقدم الطلب: 2357734603

تفاصيل الطلب

هذه الطلب لاختيار البيئة الفعلية و سوف يتم حذفه قريبا

رأي المنسق في التعامل مع الطلب

أسم المنسق: فيصل سعد سليمان الصميه
التاريخ رأي المنسق: 18-01-2016
رقم المنسق: 1830

رأي المنسق: حل مبدئي

نص الحل المقترح: حل الطلب بشكل مبدئي من قبل المنسق

إظهار الحل

اعتماد رأي المنسق

حفظ

رجوع

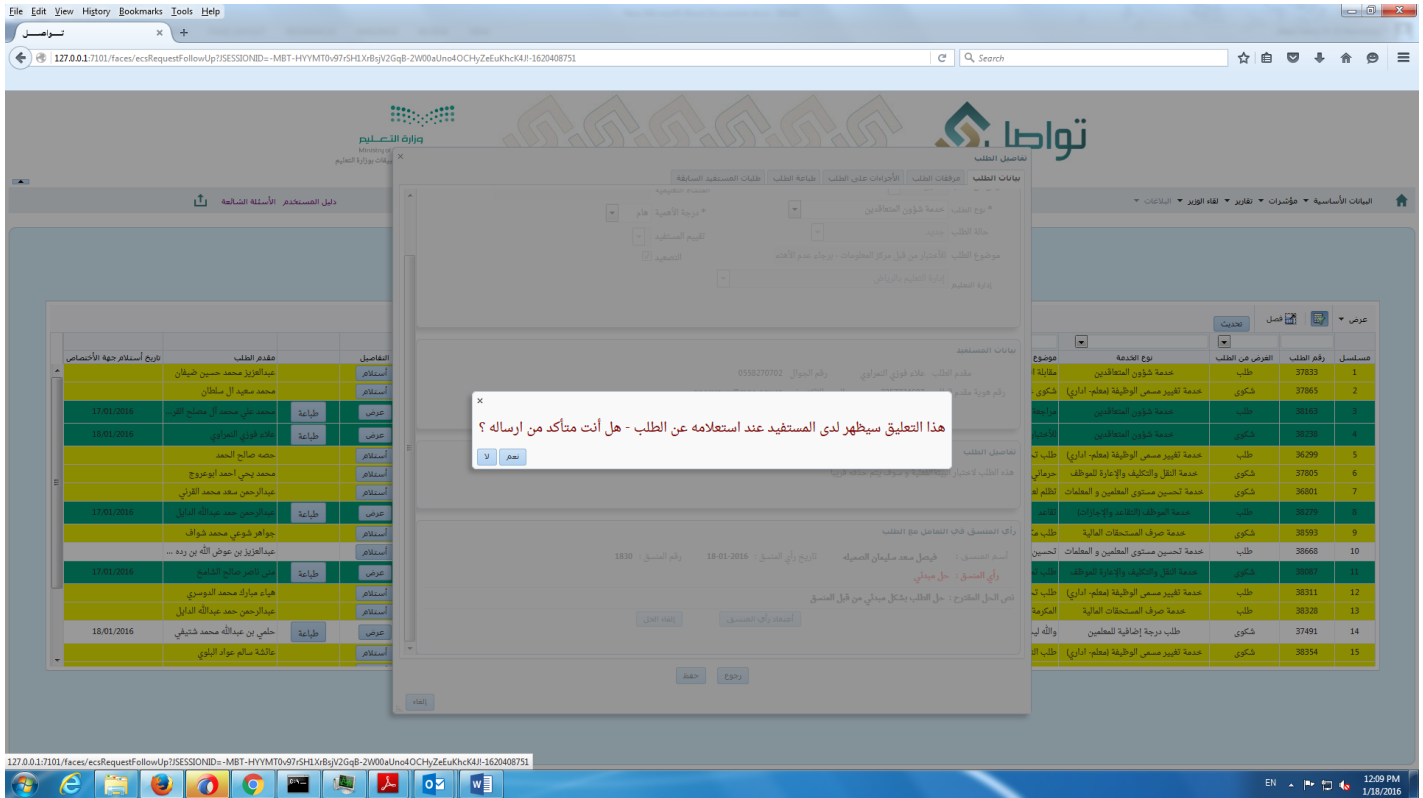
عرض

موضوع	رقم الطلب	العرض من الطلب	رقم المسلسل
مقابلة	37833	طلب	1
شكوى	37865	خدمة تغيير صمى الوظيفة لعلم اديلي	2
مراجعة	38183	خدمة شؤون المتعلمين	3
الاستفسار	38238	خدمة شؤون المتعلمين	4
طلب ل	38299	خدمة تغيير صمى الوظيفة لعلم اديلي	5
حرماني	37805	خدمة النقل والتكليف وإعادة التوظيف	6
تظلم	36801	خدمة تحسين مستوى المعلمين و المعلمات	7
الاستفسار	38278	خدمة شؤون المتعلمين	8
طلب ل	38593	خدمة حروف المستحقات المالية	9
تحسين	38668	خدمة تحسين مستوى المعلمين و المعلمات	10
طلب ل	38887	خدمة النقل والتكليف وإعادة التوظيف	11
طلب ل	38311	خدمة تغيير صمى الوظيفة لعلم اديلي	12
المكروية	38328	خدمة حروف المستحقات المالية	13
والته ل	37491	طلب درجة إضافية للمعلمين	14
طلب ل	38354	خدمة تغيير صمى الوظيفة لعلم اديلي	15

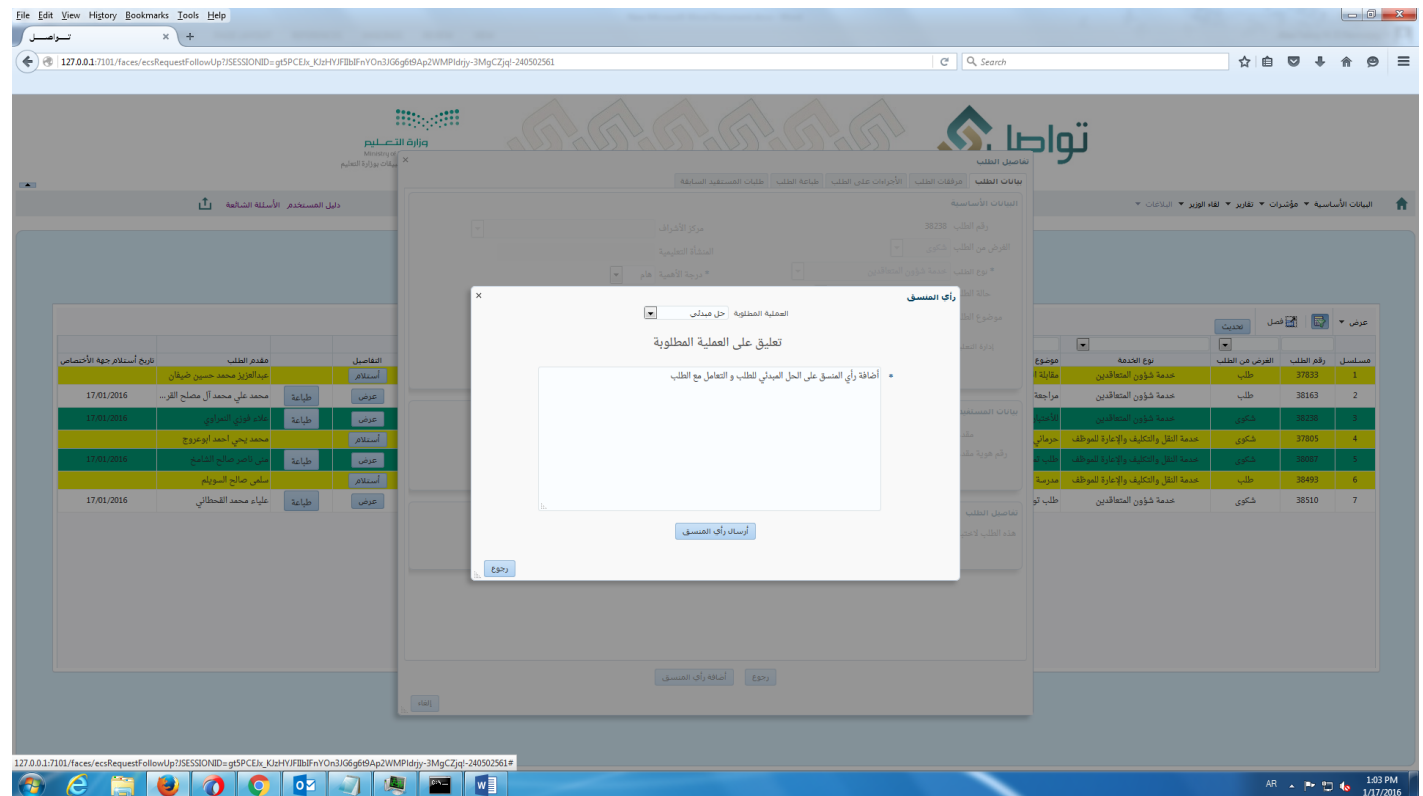
127.0.0.1:7101/faces/ecsRequestFollowUp?_afPfm=MBT-HYYMT0v97SHLxv8yV2GqB-2W00aUno4OChyZeEuKhcK4J-1620408751#

12:09 PM
1/18/2016

صورة رقم (9)

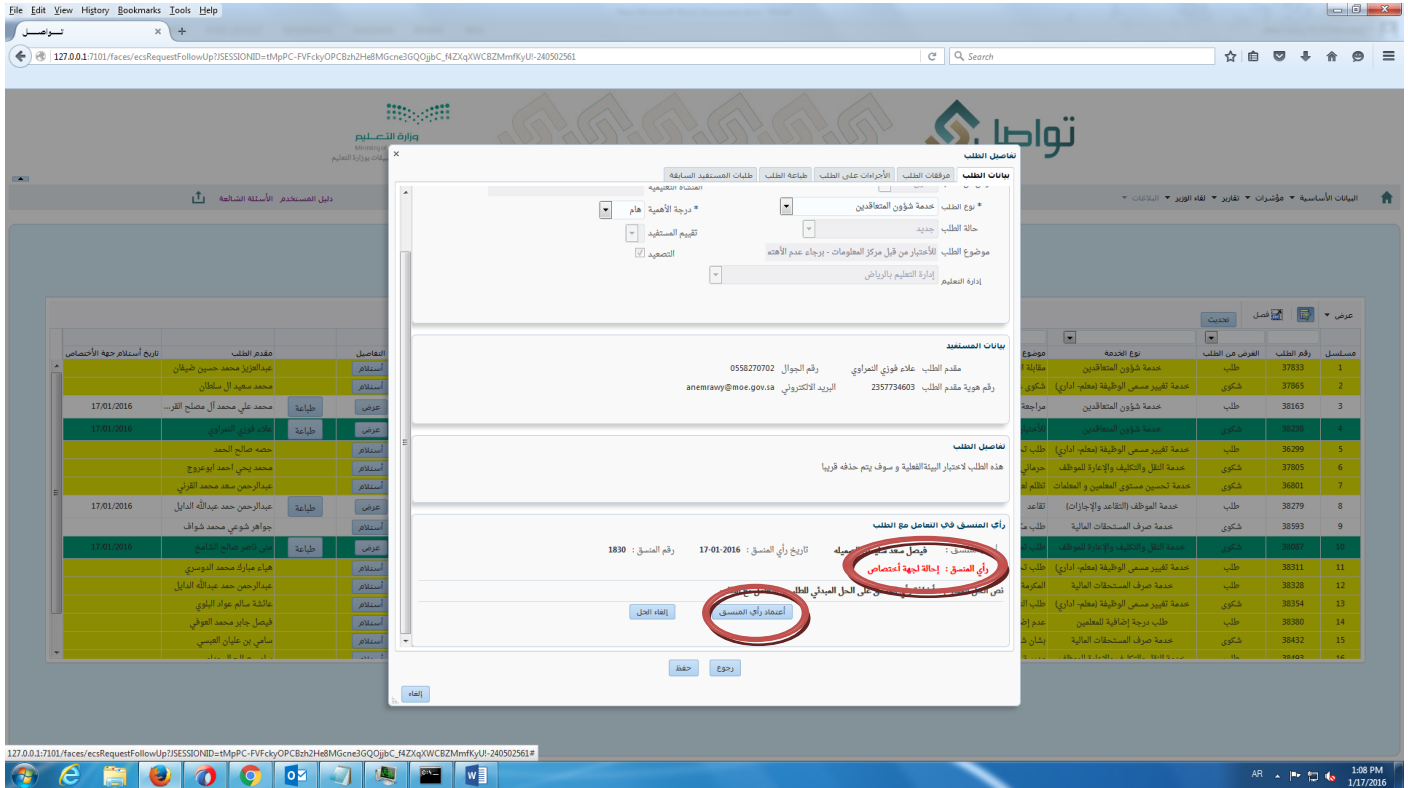


صورة رقم (11)



صورة رقم (12)

• اعتماد رأي المنسق حول التصعيد أو الإلغاء.



The screenshot displays a web application interface for managing student requests. A modal window titled "تعامل الطلب" (Request Handling) is open, showing details for a specific request. The modal includes sections for "معلومات الطالب" (Student Information), "معلومات المستفيد" (Beneficiary Information), "معاصل الطلب" (Request Details), and "رأي المنسق في التعامل مع الطلب" (Supervisor's Opinion on Request Handling). The "رأي المنسق" section contains a dropdown menu with the option "إلغاء لجهة اعتماد" (Cancel on Approval) selected, which is circled in red. Below this, there is a button labeled "اعتماد رأي المنسق" (Approve Supervisor'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 "مستعمل" (User).

موضوع	رقم الطلب	العرض من الطلب	مستعمل
مقابلة	37833	طلب	1
شكوى	37965	شكوى	2
مراجعة	38163	طلب	3
استئناف	38230	شكوى	4
استئناف	36299	طلب	5
حرفان	37805	شكوى	6
تقدم إلى	36801	شكوى	7
تقاعد	38279	طلب	8
طلب ما	38593	شكوى	9
طلب ما	38977	شكوى	10
طلب ما	38311	طلب	11
المكرمة	38328	طلب	12
طلب ما	38354	شكوى	13
تقدم إلى	38380	طلب	14
طلب ما	38432	شكوى	15
طلب ما	38443	شكوى	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) .

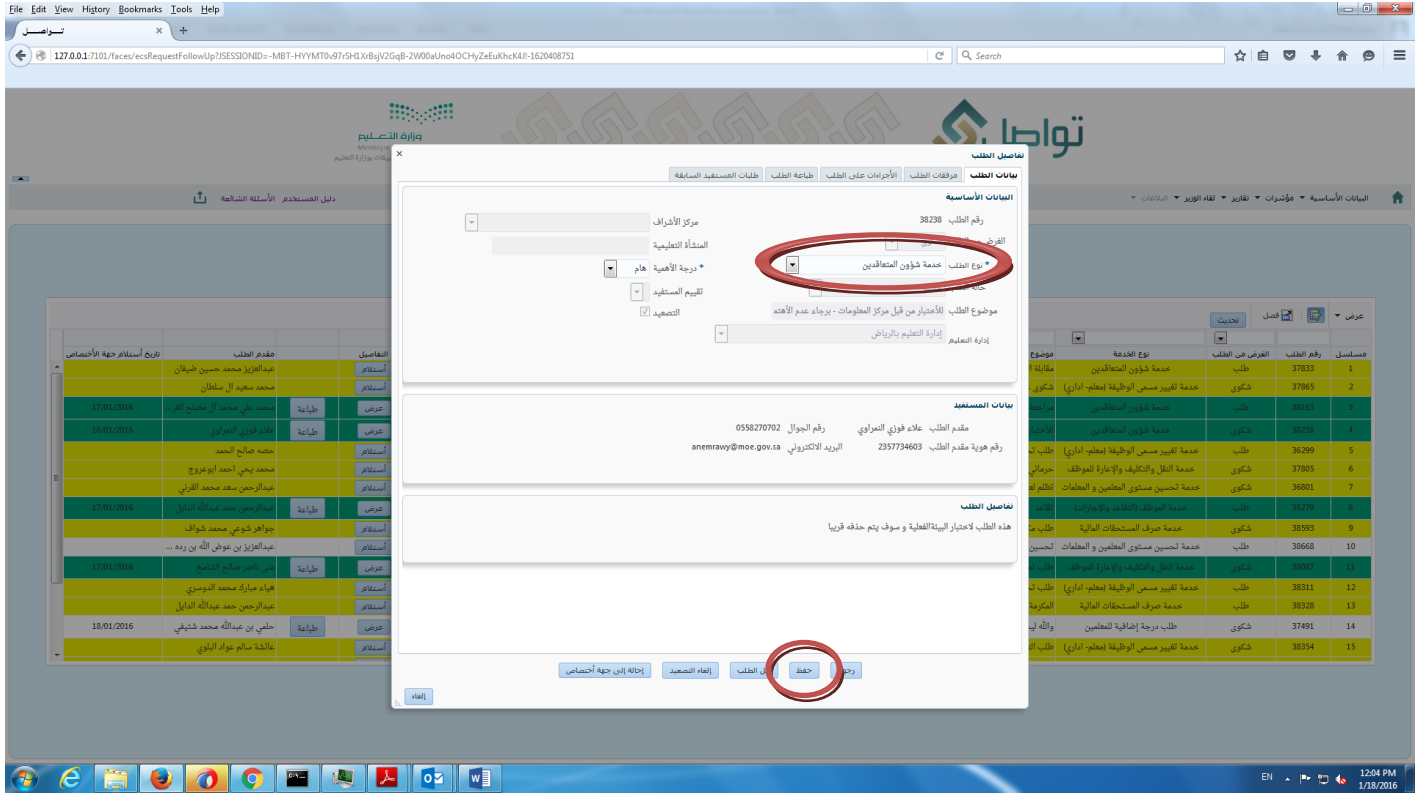


صورة رقم (14)

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

الفرق من الطلب

نوع الطلب خدمة شؤون المتقاعدين

الدرجة الأهمية هام

تقييم المستفيد

موضوع الطلب الاختيار من قبل مركز المعلومات - بوجاء عدم الأتحة

إدارة التعليم بالرياض إدارة التعليم

مقدم الطلب علاء فوزي العنوازي رقم الجوال 0558270702 البريد الإلكتروني anemrawy@moe.gov.sa رقم هوية مقدم الطلب 2357734603

تفاصيل الطلب

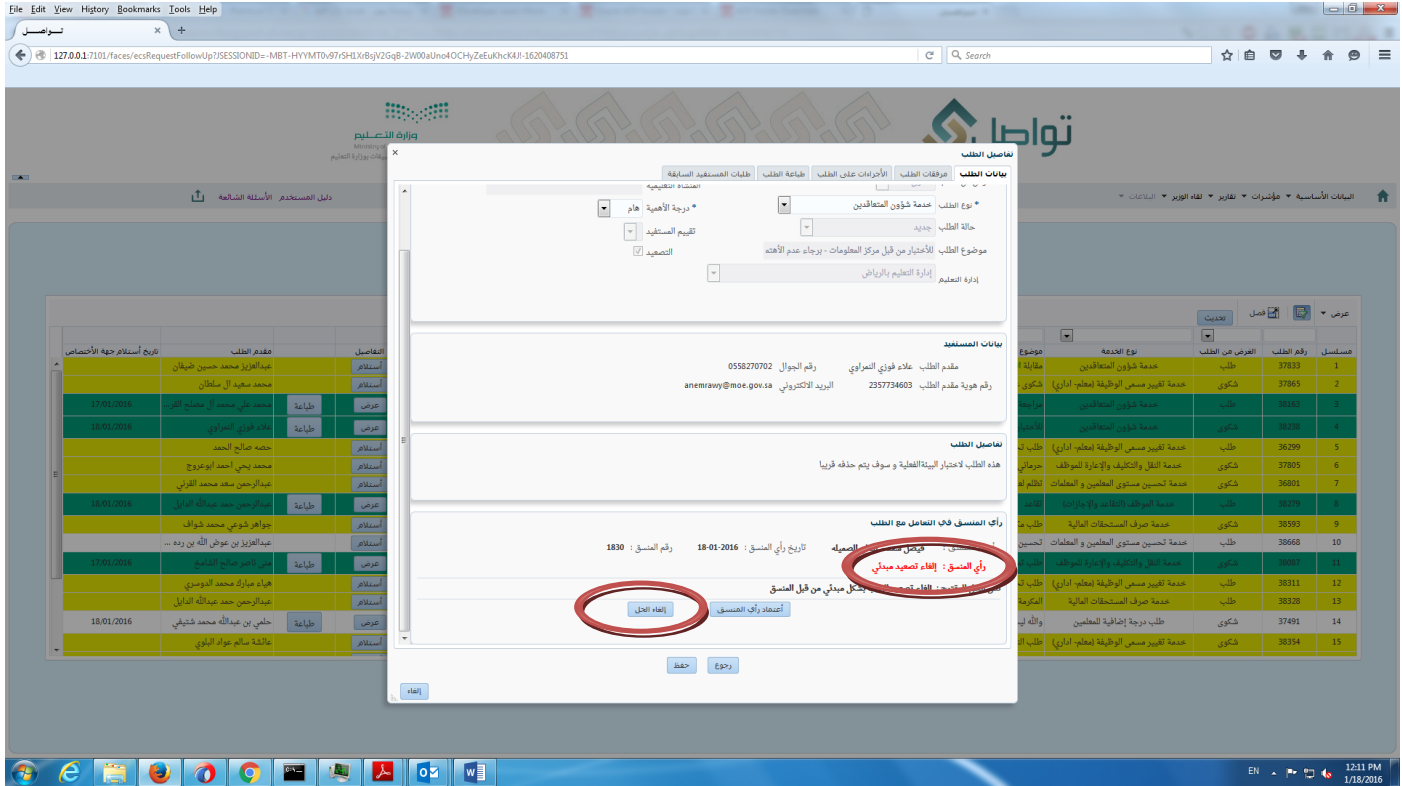
هذه الطلب لاختبار البيئة التقنية وسوف يتم حذفه قريباً

حفظ

موضوع	نوع الخدمة	الفرق من الطلب	رقم الطلب	مسلسل
مقابلة	خدمة شؤون المتقاعدين	طلب	37833	1
شكوى	خدمة الغير مسمى الوظيفة (معلم اداني)	شكوى	37865	2
إجازة	خدمة شؤون المتقاعدين	طلب	38163	3
إجازة	خدمة شؤون المتقاعدين	شكوى	38278	4
طلب ل	خدمة الغير مسمى الوظيفة (معلم اداني)	طلب	36299	5
جرماني	خدمة النقل والكثف والإدارة للموظف	شكوى	37805	6
طلب ل	خدمة تحسين مستوى المعلمين و المعلمات	شكوى	36801	7
طلب ل	خدمة البريد الإلكتروني	طلب	38276	8
طلب ل	خدمة صرف المستحقات المالية	شكوى	38593	9
طلب ل	خدمة تحسين مستوى المعلمين و المعلمات	طلب	38668	10
طلب ل	خدمة النقل والكثف والإدارة للموظف	شكوى	38047	11
طلب ل	خدمة الغير مسمى الوظيفة (معلم اداني)	طلب	38311	12
المكرونة	خدمة صرف المستحقات المالية	شكوى	38328	13
طلب ل	طلب درجة إضافية للمعلمين	شكوى	37491	14
طلب ل	خدمة الغير مسمى الوظيفة (معلم اداني)	شكوى	38354	15

صورة رقم (14)

ثانياً : التعامل مع الطلب مباشرة وإلغاء رأي المنسق .



بيانات الطلب

عنوان 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: anemawiy@moe.gov.sa

تفاصيل 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

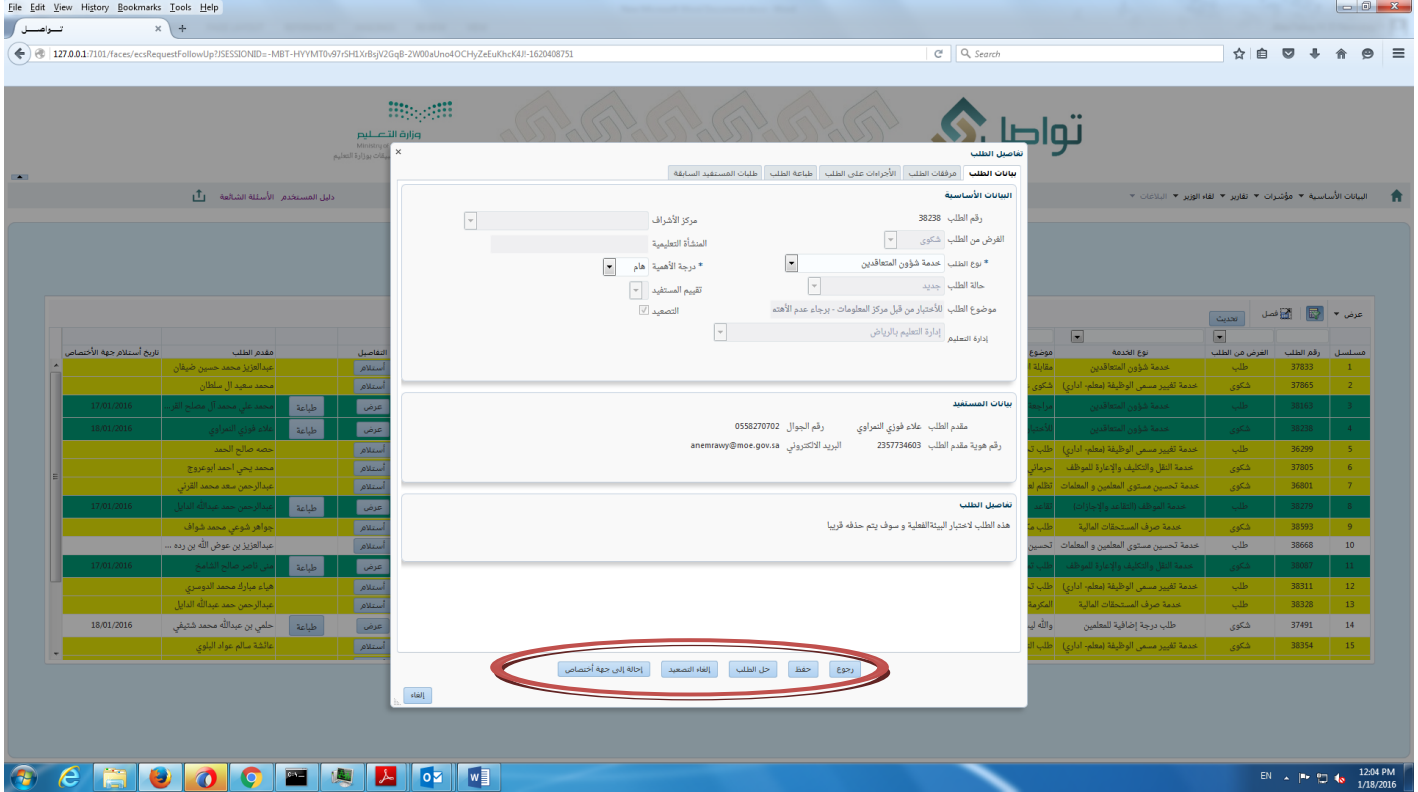
رأي المنسق : إلغاء تصعيد جديد

إلغاء الطلب

موضوع	رقم الطلب	العرض من الطلب	نوع الخدمة
مقابلة	37839	طلب	خدمة شؤون المتقاعدين
شكوى	37865	شكوى	خدمة الغير منسى الوظيفة لتعليم اداني
مراجعة	38143	طلب	خدمة شؤون المتقاعدين
مراجعة	38196	شكوى	خدمة شؤون المتقاعدين
طلب ل	36299	طلب	خدمة الغير منسى الوظيفة لتعليم اداني
جرماني	37805	شكوى	خدمة النقل والكثرف والإدارة للتوظيف
تظلم ل	36801	شكوى	خدمة تحسين مستوى المعلمين والمعلمات
مراجعة	36199	طلب	خدمة الغير منسى الوظيفة لتعليم اداني
طلب ل	38389	شكوى	خدمة صرف المستحقات المالية
مراجعة	38668	طلب	خدمة تحسين مستوى المعلمين والمعلمات
مراجعة	38007	شكوى	خدمة النقل والكثرف والإدارة للتوظيف
طلب ل	38311	طلب	خدمة الغير منسى الوظيفة لتعليم اداني
المراجعة	38328	طلب	خدمة صرف المستحقات المالية
طلب ل	37491	شكوى	طلب درجة إضافية للمعلمين وآله لير
طلب ل	38394	شكوى	خدمة الغير منسى الوظيفة لتعليم اداني

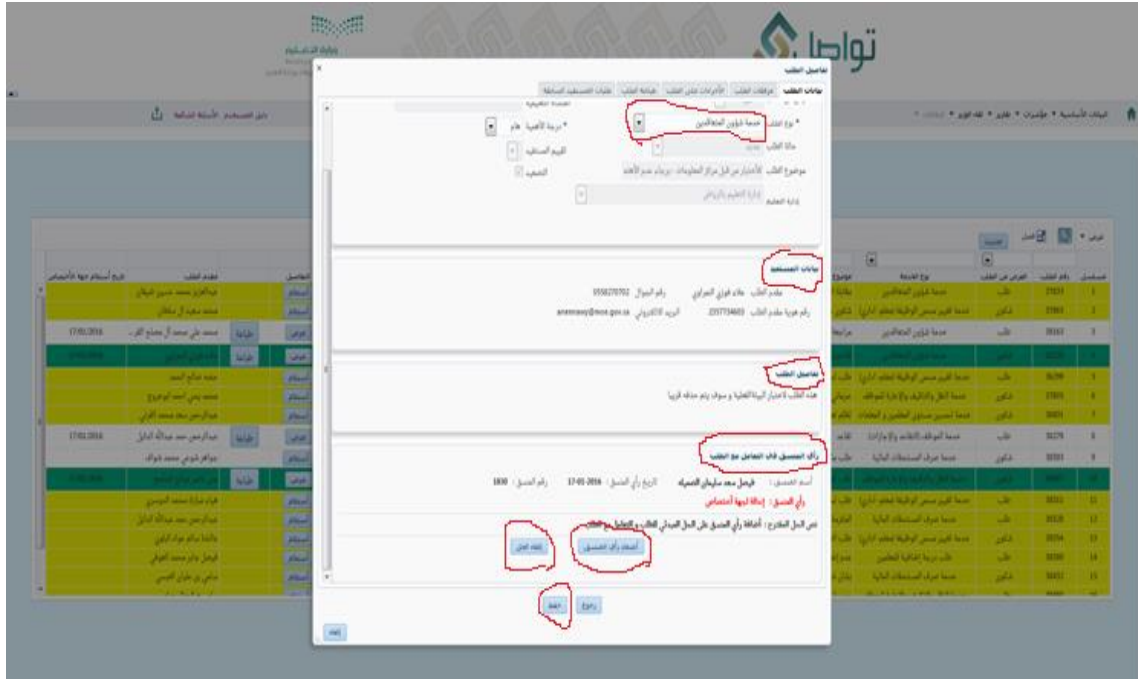
صورة رقم (14)

وهنا ستظهر قائمة خيارات جديدة للتعامل مع الطلب كما يلي :



The screenshot shows a web browser window displaying the Ministry of Education's portal. A modal window is open, showing a form for managing a request. The form includes fields for request ID (38238), center (Center of Supervision), and request type (Request). Below the form, there is a section for contact information and a 'Save' button circled in red. In the background, a table lists various requests with columns for request ID, request type, and status.

موضوع الطلب	رقم الطلب	الفرع من الطلب	نوع الخدمة
معالجة	37833	طلب	خدمة شؤون المتقاعدين
شكوى	37865	شكوى	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم ادري)
طلب	38183	طلب	خدمة شؤون المتقاعدين
طلب	38208	شكوى	خدمة شؤون المتقاعدين
طلب	38299	طلب	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم ادري)
شكوى	37805	شكوى	خدمة النقل والتكثيف والإدارة للتوظيف
شكوى	36801	شكوى	خدمة تحسين مستوى المعلمين و المنظمات
طلب	38270	طلب	خدمة التوظيف (معلمة بالمرحلة)
شكوى	38593	شكوى	خدمة صرف المستحقات المالية
طلب	38668	طلب	خدمة تحسين مستوى المعلمين و المنظمات
شكوى	38047	شكوى	خدمة النقل والتكثيف والإدارة للتوظيف
طلب	38311	طلب	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم ادري)
شكوى	38328	شكوى	خدمة صرف المستحقات المالية
شكوى	37491	شكوى	طلب درجة إضافية للمعلمين وأهل بي
شكوى	38354	شكوى	خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم ادري)



The screenshot displays the 'Details of the Complaint' (تفاصيل الشكاوى) form on the Tawassul portal. The form includes the following sections and red annotations:

- معلومات الشكاوى (Complaint Information):**
 - رقم الشكاوى (Complaint Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الملف (File Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع (Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي (Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي الفرعي (Sub-Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي الفرعي الفرعي (Sub-Sub-Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
- معلومات الشكاوي (Complaint Information):**
 - رقم الشكاوى (Complaint Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الملف (File Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع (Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي (Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي الفرعي (Sub-Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي الفرعي الفرعي (Sub-Sub-Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
- معلومات الشكاوي (Complaint Information):**
 - رقم الشكاوى (Complaint Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الملف (File Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع (Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي (Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي الفرعي (Sub-Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي الفرعي الفرعي (Sub-Sub-Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
- معلومات الشكاوي (Complaint Information):**
 - رقم الشكاوى (Complaint Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الملف (File Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع (Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي (Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي الفرعي (Sub-Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)
 - رقم الموضوع الفرعي الفرعي الفرعي (Sub-Sub-Sub-Subject Number):** 17022014 (Annotated with a red box)

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	تريبق	053719	1437/03/16	شكوى	جديد	طباعة الطلب

مرفق رقم (9)

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 بإمطار		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 الغاط	وكالة الوزارة للشؤون المدرسية	شؤون المعلمين والمعلمات		1436/01/01	0000000000	الإشكال وعدم الوضوح فيما يخص بدء الإجازة للمعلمين والمعلمات المتكفين كلياً أو جزئياً	عبدعزيز براهم صالح الشقوي	11058	1	
								إدارة التعليم		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	
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..

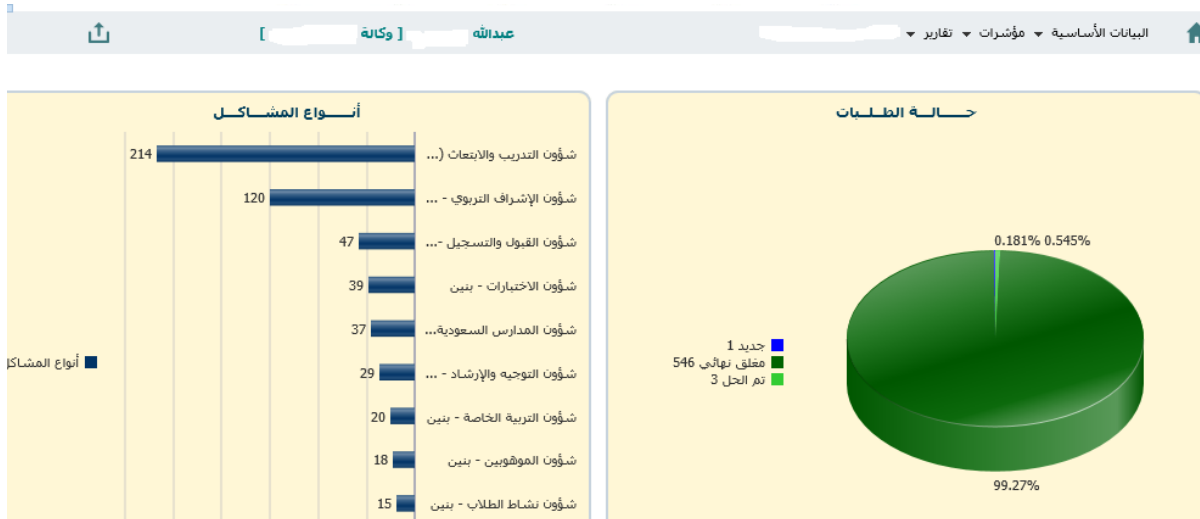


مرفق رقم (1)

ثانياً: الصفحة الرئيسية

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

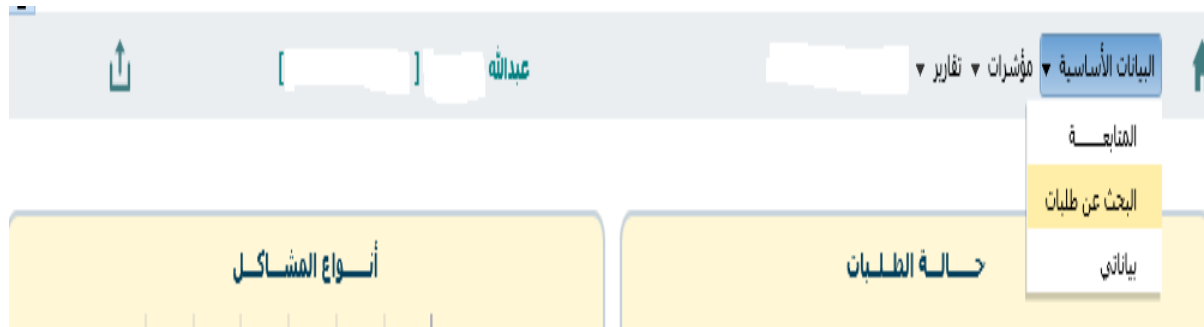
- بيانات أساسية.
- مؤشرات.
- تقارير.



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 ألياً 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.

بيانات الطلب

رقم الطلب: 38238

الغرض من الطلب: شكوى

نوع الطلب: خدمة شؤون المتقاعدين

حالة الطلب: عادي

موضوع الطلب: الأخطار من قبل مركز المعلومات - برنامج عدم الأمان

إدارة التعليم بالرياض

بيانات المستفيد

مقدم الطلب: عاهد فوزي التمراري

رقم الجوال: 0598270702

البريد الإلكتروني: anemravy@moe.gov.sa

رقم هوية مقدم الطلب: 2557734603

تفاصيل الطلب

هذه الطلب لا تختم بالتمتة العظيمة وسوف يتم حله قريبا

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).

بيانات الطلب

رقم الطلب: 29424

الغرض من الطلب: شكوى

إدارة التعليم: ديوان الوزارة

مركز الأضرار: مركز الأضرار

المنشأة التعليمية: إدارة شؤون الموظفين

* نوع الطلب: خدمة الموظف (التقاعد والإجازات)

هل الشكوى شخصية؟: نعم لا

* درجة الأهمية: عادي

حالة الطلب: هام جدا

تقييم المستفيد: هام

التصعيد: عادي

مرفق رقم (6)

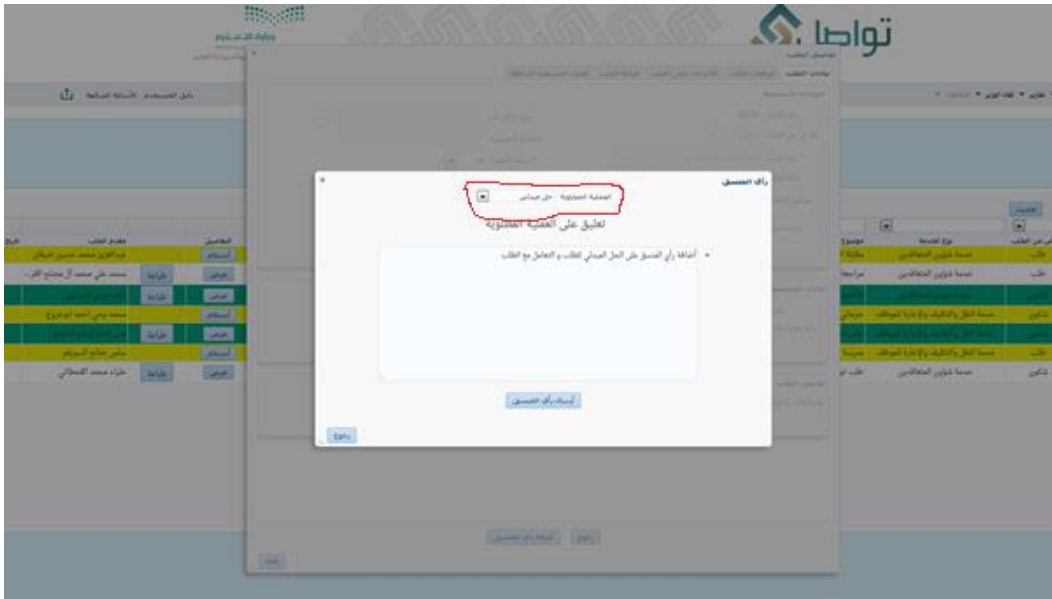
11. حفظ الطلب: يتيح هذه الخاصية حفظ التغييرات التي تمت على الطلب

ثانياً: 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 آلياً إلى شاشة أخرى تتيح للمستخدم كتابة الحل والذي سيطلع عليه المشرف .
- علماً 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:

يبحث | 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	ويف	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:



2- اختر معايير البحث كما في الصورة أدناه:



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

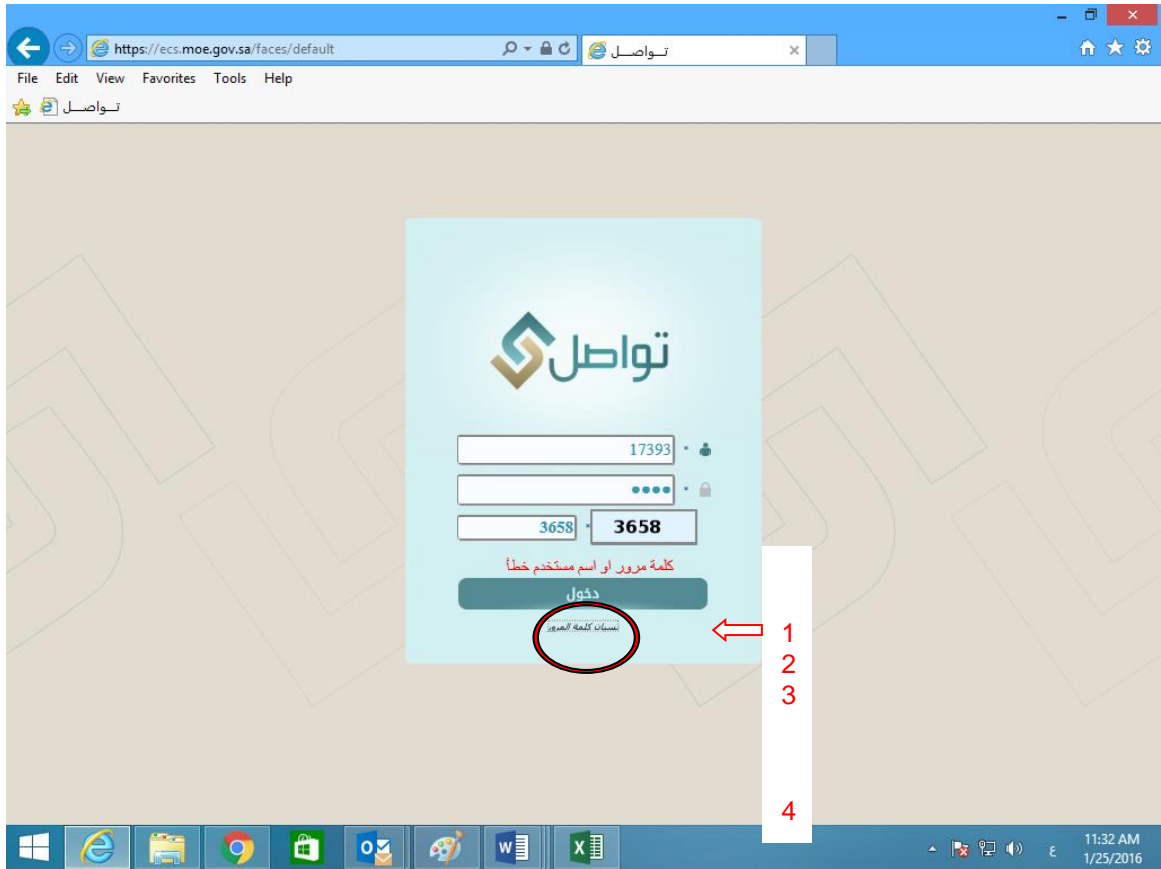
إدارة التعليم		إدارة التعليم بالطائف	
جهة		وكالة الوزارة للشؤون المدرسية	
مسلسل	رقم الطلب	اسم مقدم الطلب	موضوع الطلب
1	11658	عبد العزيز براهم صالح الشقوي	الإشكال وعدم الوضوح فيما يخص بدء الإجازة للمعلمين والمعلمات المتكفين كلياً أو جزئياً

إدارة التعليم		إدارة التعليم بالطابفة	
جهة		وكالة الوزارة للشؤون المدرسية	
مسلسل	رقم الطلب	اسم مقدم الطلب	موضوع الطلب
1	6132	مشاط عبدالرحمن الزهراني	وضع المعلم!!
2	6743	حمدان غرم الله سعيد الخامدي	بشأن حركة النقل
3	10094	فكان يمن الله الخامدي	إجازة نهاية العام لمعلمات التربية الفكرية
4	7307	موسى حميدي محمد العتيبي	إبنتي حرمت التعليم والسب لجنة الظروف الخاصة

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