

تواصل

دليل المستخدم
خدمة تواصل إلكترونية

للمشرف على خدمة بلاغ

الإصدار 1.1



مقدمة

يأتي مركز رعاية المستفيدين و خدمة تواصل الإلكترونية بوزارة التعليم في إطار الجهود المبذولة لتنفيذ برامج ومشروعات الخطة الإستراتيجية لتطوير التعليم، وإيماناً بأهمية تعزيز مجالات التواصل والتعاون مع الأسر والمجتمعات المحلية لدعم ثقافات التعلم بتجسير طرق التواصل بين الوزارة والمستفيدين من خلال تسهيل إيصال صوت المستفيد إلى المسئول بأسهل الطرق، والتي تساعد أيضاً المسئولين وأصحاب المصلحة في تحسين إجراءاتهم وسهولة تواصلهم مع المستفيدين وذلك عبر أفضل المعايير العالمية لإدارة آلية التواصل مع المجتمع، وأيضاً بهدف إلى المساهمة الفعالة في تغيير الصورة الذهنية ورفع موقع وزارة التعليم كوزارة متميزة في خدمات التواصل والتجارب مع المستفيدين وكذلك توفير جسور تواصل إيجابية ومنتجة بين منسوبي وزارة التعليم وكافة شرائح المستفيدين من خدماتها على مدار الساعة ومن الأهداف تحفيز منسوبي الوزارة لتقديم خدمات متميزة وسريعة للمستفيدين وكذلك بناء وتنمية قنوات اتصال مباشرة ومستمرة بين إدارات الوزارة أفقياً ورأسياً بهدف موحد وهو خدمة المستفيد أياً كان، وعن فوائد التواصل قال المشرف من الفوائد توفير الشفافية وتعزيز العلاقة بين المواطن والوزارة ومنح المستفيد حق الاعتراض على الحل المقدم وخدمة النساء اللاتي قد يصعب عليهن التواصل المباشر وكذلك خدمة الطلاب المتبعثين وتوفي الجهد والمال للجميع فشعارنا #ليش_تتعنى_تواصل_نوصل_صوتك.

و حرصاً من مركز رعاية المستفيدين (خدمة تواصل الإلكترونية) على الرفع من مستوى أداء المنسقين و الرفع من جودة الحلول المقدمة والتي تعكس رؤية وزارة التعليم في خدمة المستفيدين فقد تم اصدار دليل المستخدم هذا.

ما هي خدمة تواصل وما هو نطاق عملها؟

تواصل هو اسم رمزي للخدمة التي يقدمها مركز رعاية المستفيدين بوزارة التعليم، كما تم اطلاق هذا المسمى على النظام الإلكتروني وقنواته، كما هو الحال في نظام (المراسلات) لنظام الاتصالات الإدارية، أو (سفير) للمبتعثين، أو (نور) للطلاب، أو (أبشر) لخدمات وزارة الداخلية، ويقدم عدد من الخدمات وهي خدمة استفسار وشكوى و الاقتراحات و بلاغ، ويكمن نطاق عملها في الرد على استفسارات المستفيدين وإيصال مقترحاتهم وملاحظاتهم والسعي على تحقيق مطالبهم وفق الأنظمة وبكل شفافية من خلال إمكانية تتبع الطلب ومنح حق الاعتراض في حال عدم رضا المستفيد عن الحل المقدم له مع تصعيد طلباتهم وفق الهيكل الإداري للوزارة ابتدائاً بالموظف المختص وصولاً إلى معالي الوزير.

ما هي قنوات خدمة تواصل الإلكترونية؟

قنوات خدمة تواصل هي وسائل التي تمكن المستفيد من إيصال صوته من خلالها صفحة الانترنت (<http://tawasul.moe.gov.sa>). التطبيق، مركز الاتصال، وتقديم الدعم على حسابها في تويتر (@MOETawasul) وأنستقرام (TawasulMOE) وسناب شات (tawasulmoe) وسكايب (Tawasul MoE) وصفحة الخدمة على الفيس بوك (Tawasul MOE).

ما هو مركز رعاية المستفيدين بالوزارة و ما هي مهام ؟

مركز رعاية المستفيدين بالوزارة يشرف على إدارة خدمة تواصل الإلكترونية التي تقوم بإرسال طلب المستفيد إلى مركز رعاية المستفيدين في الجهة المعنية والمختصة إلكترونياً وتلقائياً عبر نظام تواصل الإلكتروني، ومتابعة الأداء وجودة الإفادة وقياس رضا المستفيد ومعالجة ما يتم الاعتراض عليه من قبل المستفيد بالإضافة إلى رصد أبرز القضايا وإعداد الدراسات والإحصائيات والرفع بالتقارير الدورية لمعالي الوزير وأصحاب المصلحة من مسوئي الوزارة، كما يقدم المركز خدمة استقبال المستفيدين لمكتب معالي الوزير وتنظيم لقاء المستفيدين بمعالي الوزير .

ما هو مركز رعاية المستفيدين بالقطاعات والجهات و ما هي مهام ؟

مركز رعاية المستفيدين بالجامعة أو إدارة التعليم أو وكالة أو إدارة هو مركز لخدمة المستفيدين يقدم عدد من الخدمات المتنوعة والتي تختص به وقد يكون لديه نظام أو بوابة إلكترونية وقنوات تواصل مختلفة، و وفق تعميم معالي الوزير رقم ٨٥٢٥٩ وتاريخ ١٤٣٧/٠٣/١٩هـ والقرار رقم ٨٤٤٣٩ وتاريخ ١٤٣٧/٠٣/١٩هـ يجب أن يتكامل مع الوزارة في خدمة رعاية المستفيدين بأن يكون لديه منسق أو أكثر لديهم الصلاحية في استخدام نظام تواصل للتعامل مع طلبات المستفيدين التي تخص تلك الجهة.

من هو المستفيد من خدمة تواصل الإلكترونية؟

المستفيد هو كل من له علاقة بالوزارة سواء طالب أو معلم أو مبتعث أو ولي أمر أو غيره.

ما هي خدمة بلاغ ؟

تعني تقديم البلاغات الهامة والعاجلة (صيانة مبنى ، حريق، حادثة جنائية، حادث سير، عنف تسمم غذائي، نطافة ، اخرى) يساند ذلك فريق عمل كعقبة عمليات للمتابعة والبلاغات وضمان سرعة التعامل معها.

من هو دور منسق بلاغ في خدمة تواصل الإلكترونية في القطاع والجهة؟

التفاعل السريع وفق درجة أهمية البلاغ والتصعيد والتواصل مع الجهات المعنية لحل البلاغ والتفاعل مع الموقف ومتابعته حتى الانتهاء منه ثم اقفال البلاغ وافادة المبلغ بما تم حوله.

ثانيا : الدخول للنظام

يتم الدخول للنظام عبر الرابط التالي:

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

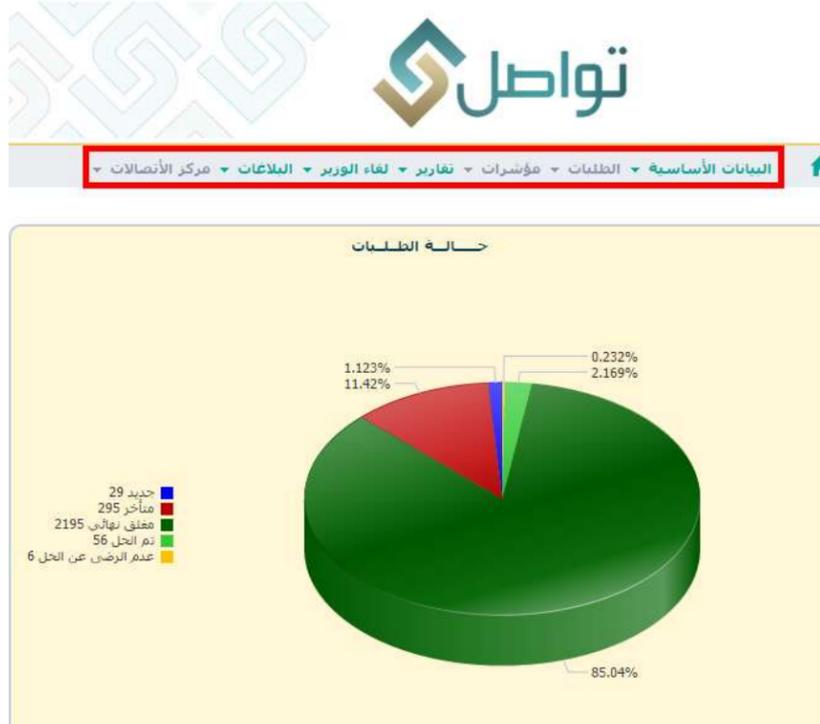
ومن ثم اتباع الخطوات التالية كما في المرفق أدناه رقم (١):

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

مرفق رقم (١)

ثالثا : الصفحة الرئيسية

بعد تسجيل الدخول تظهر الصفحة الرئيسية للنظام والتي تحتوي على سبع قوائم رئيسية وهي:
بيانات أساسية، طلبات، مؤشرات، تقارير، لقاء وزير، البلاغات، مركز الاتصال.



مرفق رقم (٢)

١ - قائمة البلاغات :

عند الضغط على قائمة البلاغات ستظهر لك البيانات التالية كما في المرفق أدناه مرفق رقم (٣):



مرفق رقم (٣)

١.١ - شاشة متابعة البلاغات:

١- يتم النقر على شاشة البلاغات - متابعة البلاغات

٢- يتم ألياً عرض الطلبات حسب التصنيف كما في الصورة أدناه مرفق رقم (٤):

التنظيق [١٥]: تهدف هذه الشاشة إلى متابعة الطلبات ومعرفة حالتها حسب التصنيف التالي (بلاغات جديدة - بلاغات متعلقة)

البلاغات الجديدة		البلاغات المغلقة	
المسلسل	رقم الطلب	موضوع الطلب	التفاصيل
1	36984	تجربة الرضاء النحافل	عرض
2	37987	تجربة بلاغ	عرض
3	36982	تجربة	عرض
4	36906	test	عرض
5	36905	test	عرض
6	37236	Test	عرض
7	38555	برنامج نور	عرض
8	39857	Test	عرض
9	37001	تجربة	عرض
10	37003	تجربة	عرض
11	38488	خدمات سير	عرض
12	40754	الإسراف باستخدام الطرب وانشكاف منمو...	عرض
13	40526	التواصل مع لولياء الأمور	عرض
14	40031	Hi	عرض

مرفق رقم (٤)

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

- I. قائمة بيانات الطلب : والتي تحتوي على بيانات الطلب والمستفيد
- II. قائمة مرفقات الطلب : والتي يمكن من خلالها الاطلاع وطباعة المرفقات.
- III. قائمة التعليقات على الطلب: والتي يمكن من خلالها معرفة الإجراء الذي تم على الطلب مسبقا من قبل الجهات الأخرى ذات العلاقة.
- IV. قائمة طباعة الطلب : والتي يمكن من خلالها طباعة الطلب .
- V. قائمة بيانات المستخدم: والتي يمكن من خلالها معرفة بيانات المستخدم .
- VI. موقع البلاغ على الخريطة: والتي يمكن من خلالها معرفة موقع البلاغ من الخريطة .

مرفق رقم (٥)

٣- آلية التعامل مع الطلب

أولاً: دراسة وتقييم الطلب

حيث يتيح النظام للمستخدم الخصائص التالية:

- I. تحديد درجة الأهمية: تتيح هذه الخدمة للمستخدم تحديد أهمية الطلب (عادي-هام-هام جدا).

يمكن تحديد درجة الأهمية [02] التعليق والتي يعتمد عليها النظام في سلسلة من الأوامر التقنية كالمدة الزمنية المحددة للإفادة والإشعارات

مرفق رقم (٦)

ثانياً: معالجة الطلب:

عند الضغط على حل الطلب يتيح للمستخدم كتابة الحل عبر تقديم اجابة وافية مرفق من (٧-٨)

مرفق (٧)

مرفق (٨)

٢٠١ - شاشة البحث عن طلبات:

بم الوصول اليها عن طريق: [u3] التعليق قائمة الطلبات - البحث عن طلبات

تتيح هذه الخدمة للمستخدم إمكانية البحث عن الطلبات ومعرفة الإجراء الذي تم على الطلب مع إمكانية طباعته:

- امكانية البحث عن الطلبات برقم: [04] التعليق الطلب الخاص بالمستفيد
- امكانية البحث برقم هوية مقدم: [05] التعليق الطلب
- امكانية البحث برقم الجوال: [06] التعليق الطلب الخاص بالمستفيد
- امكانية البحث بعنوان موضوع: [07] التعليق الطلب

- I. البحث برقم الطلب
- II. البحث بمقدم الطلب
- III. البحث برقم الجوال
- IV. البحث بموضوع الطلب

مرفق رقم (٩)

٢ - قائمة مؤشرات

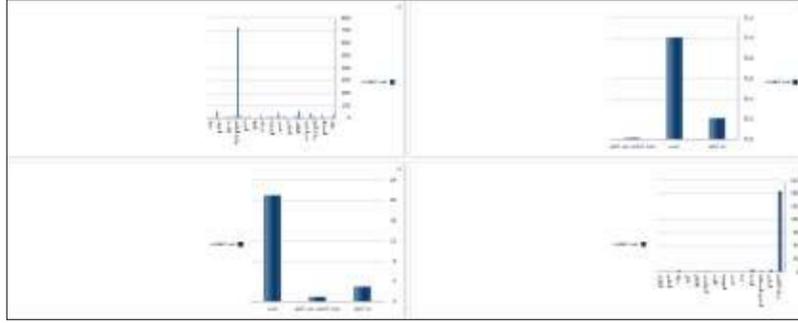
شاشة الطلبات حسب الفترة و حالة الطلب

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

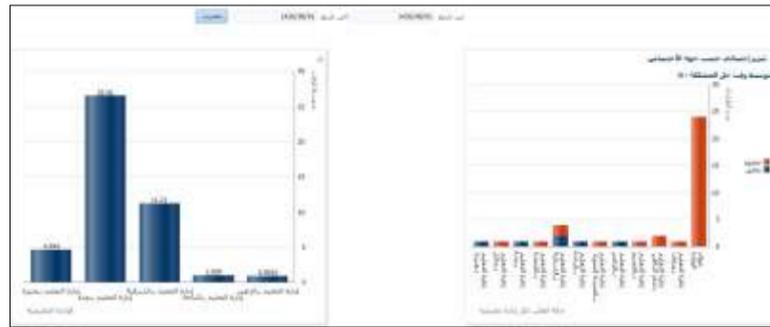
١- أدخل قائمة مؤشرات والنقر فوق شاشة الطلبات حسب الفترة وحالة الطلب (مرفق رقم ١٠-١٢):



مرفق رقم (١٠)



مرفق رقم (١١)



مرفق رقم (١٢)

٣ - تقارير

١.٣ 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:
١- أدخل قائمة تقارير والنقر فوق شاشة الطلبات حسب الفترة ونوع الطلب كما في الشكل أدناه:

مرفق رقم (١٣)

٢- اختر معايير البحث كما في الصورة أدناه:

مرفق رقم (١٤)

٣- انقر على زر طباعة التقرير.

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

إدارة التقييم		إدارة التقييم والتدريب								
جهة		وزارة الشؤون الإدارية								
مستند	رقم الطلب	اسم مقدم الطلب	موضوع الطلب	رقم الموزن	تاريخ الطلب	نوع الطلب	نوع الطلب الفرعي	جهة الاستفسار	مركز الاستفسار	الدرجة
1	11058	م.د.عبد العزيز بن محمد صالح العنزي	الإلتحاق بهذه الوظيفة فيما يخص هذه الوظيفة				تكوين المعلمين والمعلمات	وزارة التربية والتعليم	إدارة التطوير	معلم
إدارة التقييم		إدارة التقييم والتدريب								
جهة		وزارة الشؤون الإدارية								
مستند	رقم الطلب	اسم مقدم الطلب	موضوع الطلب	رقم الموزن	تاريخ الطلب	نوع الطلب	نوع الطلب الفرعي	جهة الاستفسار	مركز الاستفسار	الدرجة
1	8122	م.س.فهد بن عبد الرحمن بن الزهراني	تعيين المعلمة			تقديم	تكوين المعلمين والمعلمات	وزارة التربية والتعليم	مركز التطوير	معلمة
2	8743	م.ه.انوار بنت محمد بن العباس	تعيين معلمة الصف			تقديم	تكوين المعلمين والمعلمات	وزارة التربية والتعليم	مركز التطوير	معلمة
3	10664	م.أ.علي بن محمد بن العباس	تعيين معلمة الصف			تقديم	تكوين المعلمين والمعلمات	وزارة التربية والتعليم	مركز التطوير	معلمة
4	7307	م.أ.عبد العزيز بن محمد بن العباس	تعيين معلمة الصف			تقديم	تكوين المعلمين والمعلمات	وزارة التربية والتعليم	مركز التطوير	معلمة

مرفق رقم (١٥)

عند وجود ملاحظات او مقترحات على الدليل

يرجى التواصل عبر

البريدي الإلكتروني: Tawasul@moe.gov.sa