

تواصل

دليل المستخدم
خدمة تواصل إلكترونية

للمشرف
في الجامعات

الإصدار 1.2



مقدمة

يأتي مركز رعاية المستفيدين وخدمة 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 موحّد 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 المبتعثين وتوفي الجهد والمال للجميع ف شعارنا #ليش_تتعنى #تواصل_توصل_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 إطلاق 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 والاقتراحات 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 ابتدئاً 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 وما هي مهامه؟

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 منسوبي الوزارة، كما يقدم المركز خدمة استقبال المستفيدين لمكتب معالي الوزير وتنظيم لقاء المستفيدين بمعالي الوزير.

ما هو مركز رعاية المستفيدين بالقطاعات والجهات وما هي مهامه؟

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 سواءً طالب أو معلم أو مبتعث أو ولي أمر أو غيره.

من هو منسق خدمة تواصل الإلكترونية في القطاع والجهة؟

هو الموظف المسؤول عن إفادة المستفيد التالية :

- ١- إفادة المستفيد من خلالكم مباشرة بالرجوع لبيك الأسئلة الشائعة وفق التعاميم والقرارات لما يكثر السؤال عنه وبعد التنسيق مع أصحاب الصلاحية في ذلك.
- ٢- إفادة المستفيد بالرجوع للزملاء في الإدارات التابعة وفقاً للاختصاص او ما هو دائراً لديهم من معاملات تخص صاحب الطلب وبعد التنسيق مع أصحاب الصلاحية في ذلك.

وقد تم تقسيم المنسقين الى قسمين:

ا. مشرف :

مهام عمل المشرفين:-

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

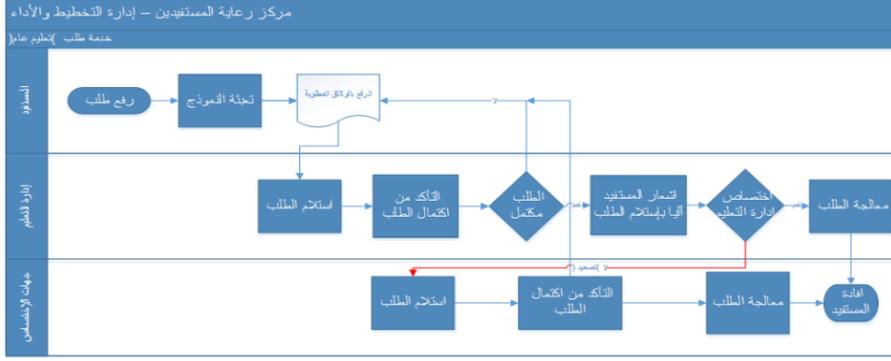
ii. مستخدم عادي :

مهام عمل المستخدم العادي:-

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

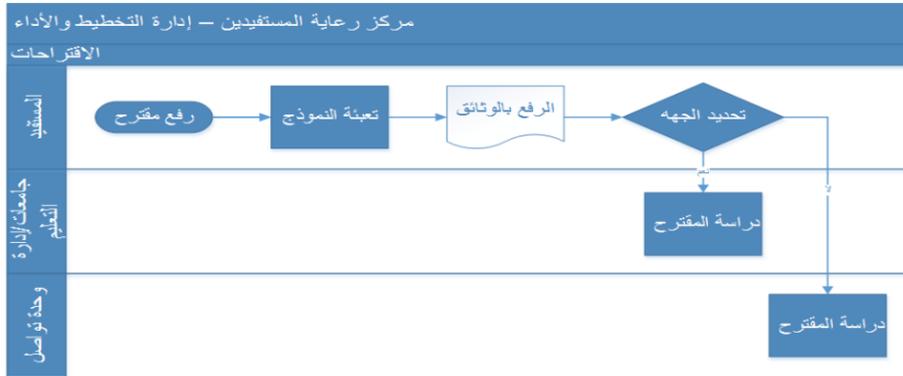
ثانياً : الخدمات الأساسية والية سيرها داخل النظام:

١ - خدمة طلب : وهي لتقديم الطلبات والاستفسارات والأكثر شيوعاً واستخداماً



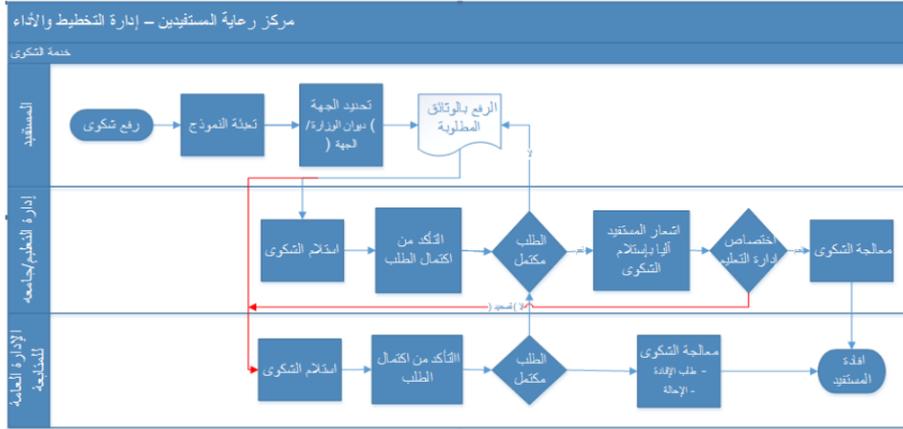
مرفق رقم (١)

٢ - خدمة مقترح: وهي خدمة لتقديم المقترحات من قبل المستخدم.



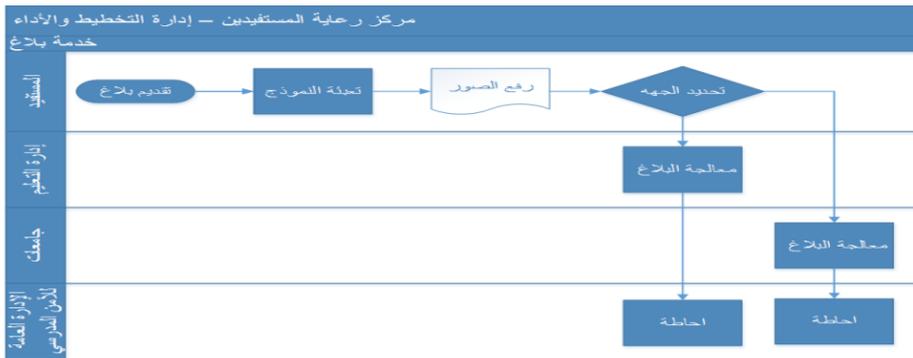
مرفق رقم (٢)

٣ - خدمة شكوى: وهي خدمة في حال رغب المستخدم التقدم بشكوى تجاه أمر أو جهة معينة.



مرفق رقم (٣)

٤ - خدمة بلاغ : وهي خدمة لتقديم البلاغ في حال الحوادث لا قدر الله أو الأعطال وطلب الصيانة.



مرفق رقم (٤)

ثالثاً : الدخول للنظام

يتم الدخول للنظام عبر الرابط التالي:

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

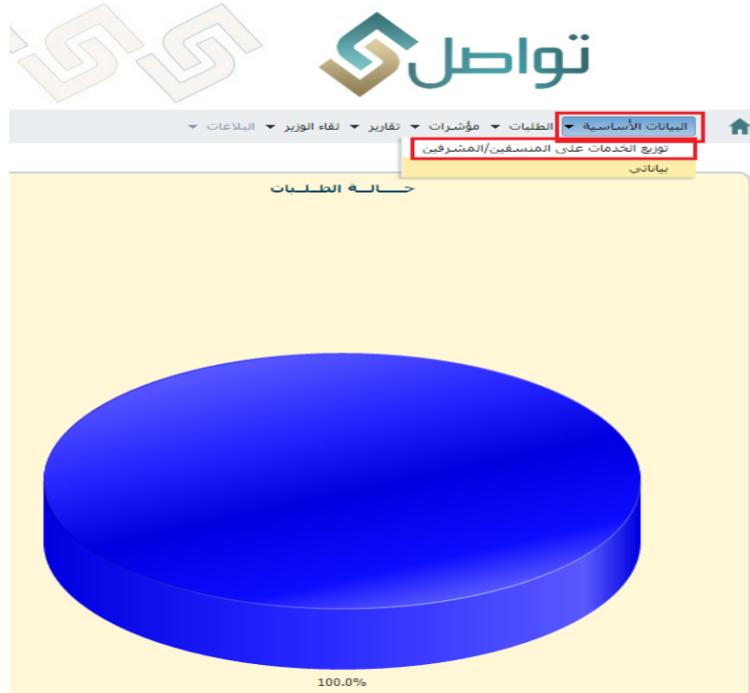
ومن ثم اتباع الخطوات التالية كما في المرفق أدناه رقم (٥):

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

مرفق رقم (٥)

رابعاً : الصفحة الرئيسية

بعد تسجيل الدخول تظهر الصفحة الرئيسية للنظام والتي تحتوي على ستة قوائم رئيسية وهي:
البيانات الأساسية، الطلبات، مؤشرات، تقارير، لقاء الوزير، البلاغات



مرفق رقم (٦)

اختيار المنسقين وربطهم بالخدمات

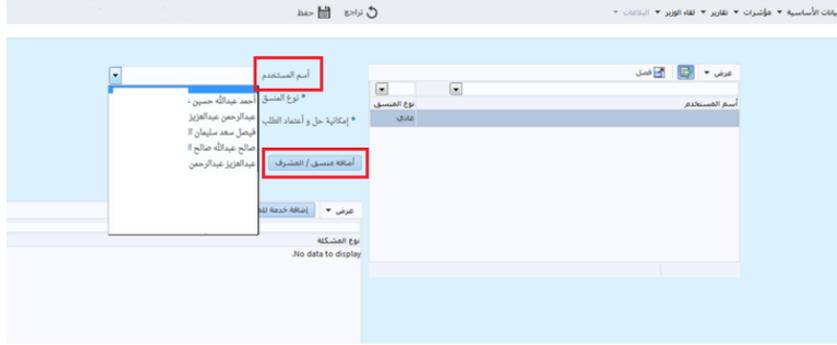
آلية منح الصلاحيات للمستخدمين:

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

بعد الدخول على الخدمة يقوم المشرف بالتالي:

أولاً: تعريف المستخدمين:

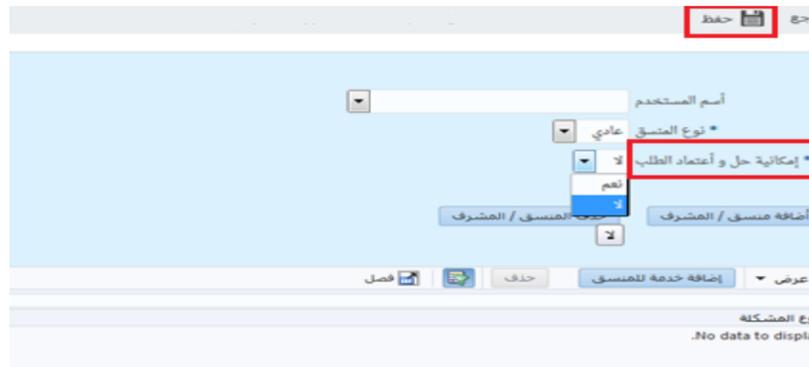
- النقر على أيقونة (إضافة منسق\ مشرف) والتي تمكنه من اختيار المستخدم وربطه بالخدمة
- اختيار المستخدم صورة رقم (٧)
- اختيار نوع الصلاحية. صورة رقم (٨)
- تحديد صلاحية المستخدم في حل الطلب (اعتماد الطلب مباشرة أو الرجوع للمشرف للاعتماد) صورة رقم (٩)
- حفظ التغييرات من خلال الضغط على أيقونة الحفظ.



مرفق رقم (٧)



مرفق رقم (٨)

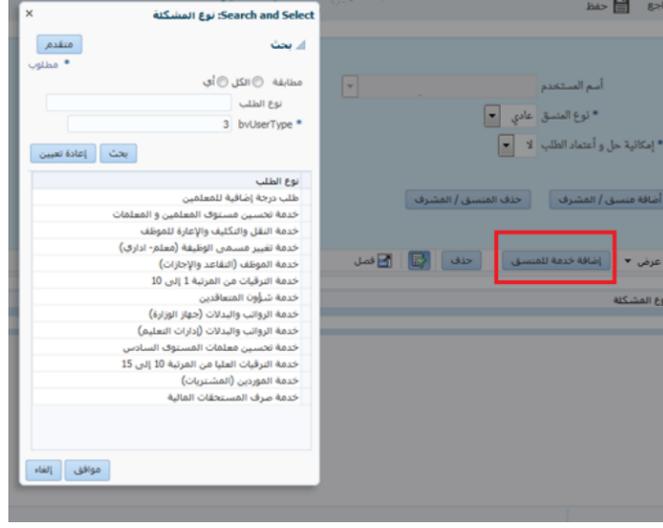


مرفق رقم (٩)

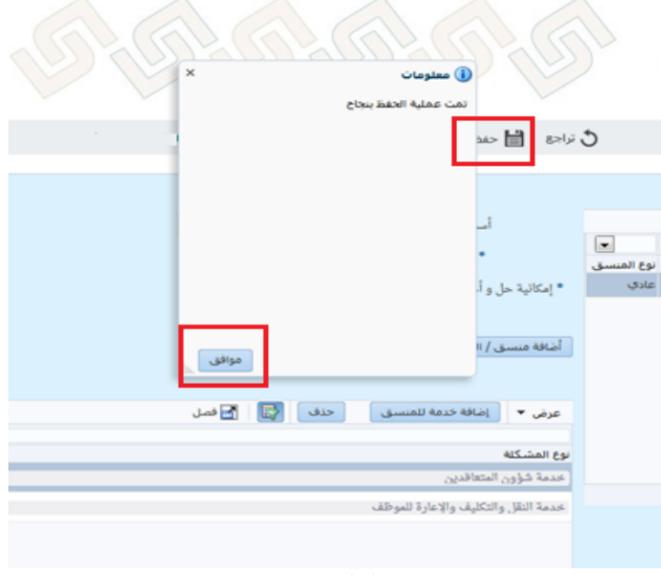
ثانياً : ربط المستخدمين بالخدمة

• آلية اسناد الخدمة للمنسقين

- النقر على ايقونة (إضافة خدمة للمنسقين) سيظهر النظام ألياً قائمة بالخدمات (نوع المشكلات) .صورة رقم (١٠)
- اختيار الخدمة المناسبة للمستخدم (الموضحة بياناته بالخلفية)
- حفظ التغييرات من خلال الضغط على أيقونة الحفظ.



مرفق رقم (١٠)



مرفق رقم (١١)

قائمة الطلبات :

١,١ شاشة المتابعة

١- يتم النقر على قائمة البيانات الأساسية.

٢- اختيار شاشة المتابعة.

وهنا يتم عرض الطلبات ألياً حسب التصنيف كما في الصور أدناه صورة رقم (١٢)

التعليق [HMFAD]: تهدف هذه الشاشة إلى متابعة الطلبات ومعرفة حالتها حسب التصنيف التالي (جديد، طلبات متأخرة، طلبات غير مكتملة، طلبات تم التعديل عليها من المستفيد، اعتراض من المستفيد، المصعد، طلبات تم حلها).



مرفق رقم (١٢)

دليل المستخدم - لمنسقي نظام تواصل

٣- 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 الإجراءات 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 طلبات المستفيد: والتي يمكن من خلالها معرفة طلبات المستفيد السابقة.

مرفق رقم (١٣)

بعد الضغط على أيقونة (عرض) سيظهر الحل المقترح من المنسق والذي يمكن التعامل معه ويقوم المشرف هنا بفتح الطلب والاطلاع على حل الطلب واختيار الحل النهائي من خلال:

أولاً - **الإخذ برأي المنسق في حل الطلب:**

- I. اعتماد رأي المنسق في إحالة لجهة اختصاص - جامعي
- II. اعتماد رأي المنسق في تغيير نوع الخدمة
- III. اعتماد رأي المنسق في الإحل ميدني
- IV. اعتماد رأي المنسق في إحالة للتعليم
- V. اعتماد رأي المنسق ل الطلب غير مكتمل

*المشرف : يظهر له عمود: [02] التطبيق (رأي المنسق) يبين ما هي الطلبات التي تم التعامل معها من قبل المنسق و رأيه للحل لاعتماده أو إلغائه.

تتيح للمنسق إحالة الطلب من: [03] التطبيق الجامعة الى جهة اختصاص جامعي

أي تغيير في نوع الخدمة لجهة: [04] التطبيق اختصاص أخرى

أداة المستفيد عبر تقديم اجابه: [05] التطبيق وأقيه

خاصية تتيح للمنسق إحالة: [06] التطبيق الطلب الى إدارة تعليم. مثال : ورود طلب المستفيد بالخطأ من ادارة تعليم شقراء الى ادارة تعليم الزلفي

خاصية تتيح للمنسق اعادة: [07] التطبيق الطلب لاستكمال اوراق او ارفاق مستندات لتمكنه من اعادة المستفيد بشكل واضح مثال : ذكر اسم المدرسة - ارفاق صورة الهوية - ارفاق شهادة - قرار اجازة

مرفق رقم (١٤)

ثانياً : التعامل مع الطلب مباشرة والغاء رأي المنسق .

من خلال اختيار أيقونة (إلغاء الجل) والتعامل مع الطلب من جديد.:

*ملاحظة: يجب تحديد درجة الأهمية قبل البدء في التعامل مع الطلب

- إحالة لجهة اختصاص جامعي :

مرفق من (١٥ - ١٦)

عند عدم اعتماد المشرف لرأي :[08] التطبيق المنسق تتم إعادة الطلب للمنسق لنظر في حلها مرة أخرى علماً بأنه يوجد صلاحية للمشرف بحلها.

تتيح للمنسق إحالة :[HMFAD9] التطبيق الطلب من الجامعة الى جهة اختصاص جامعي

مرفق رقم (١٥)

مرفق رقم (١٦)

تغيير نوع الخدمة:

أي تغيير في نوع: [HMFAD10] التعليق الخدمة لجهة اختصاص أخرى

مرفق رقم (١٧)

حل الطلب:

مرفق من (١٨ - ٢٠)

أفادة المستخدم عبر: [HMFAD11] التعليق تقديم اجابته وافيه

مرفق رقم (١٨)

مرفق رقم (١٩)

مرفق رقم (٢٠)

إحالة الطلب الى ادارة تعليم:

مرفق من (٢١ - ٢٢)

خاصية تتيح للمنسق [HMFAD12] التعليق
احالة الطلب الى ادارة تعليم. مثال : ورود
طلب المستفيد بالخطا من ادارة تعليم شقراء
الى ادارة تعليم الزلفي

تفاصيل الطلب

آخر إجراء على الطلب :

بيانات الطلب: مرفقات الطلب | الأجراءات على الطلب | طباعة الطلب | طلبات المستفيد السابقة

البيانات الأساسية:

رقم الطلب: 4545461

الفرز من الطلب: طلب

نوع الطلب: خدمة جامعية 3

حالة الطلب: جديد

موضوع الطلب: بلاغ

بيانات المستفيد:

مقدم الطلب: رقم الجوال

رقم هوية مقدم الطلب: البريد الإلكتروني

تفاصيل الطلب:

حفظ | حل الطلب | إحالة إلى إدارة تعليم | إحالة إلى جهة اختصاص (جامعي) | الطلب غير مكتمل | الرجوع

مرفق رقم (٢١)

الإدارة المحال إليها: إدارة التعليم بالرياض

نوع الخدمة: طلب درجة إضافية للمعلمين

* سبب الإحالة:

اختر نوع الخدمة

نوع الطلب	اختر إدارة التعليم
طلب درجة إضافية للمعلمين	رقم الإدارة: 10 إدارة التعليم بالرياض
خدمة تخسيس مستوى المعلمين و المعلمات	14 إدارة التعليم بالأفلاج
خدمة النقل والتكليف والإعارة للموظف	15 إدارة التعليم بحوطة بني تميم والخرنق
خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم- اداري)	16 إدارة التعليم بالخرج
خدمة الموظف (التقاعد والإجازات)	17 إدارة التعليم بالدوادمي
خدمة الترفيات من المرتبة 1 إلى 10	19 إدارة التعليم بالزلفي
خدمة شؤون المعاقدين	20 إدارة التعليم بالمنجعة
خدمة الرواتب والبدلات (جهاز التوراة)	21 إدارة التعليم بالقويعية
خدمة الرواتب والبدلات (إدارات التعليم)	23 إدارة التعليم بعفيف
خدمة تخسيس معلمات المستوى السادس	24 إدارة التعليم بوادى الدواسر
خدمة الترفيات العليا من المرتبة 10 إلى 15	25 إدارة التعليم بشقراء
خدمة الموردين (المشتريات)	26 إدارة التعليم بمكة المكرمة
خدمة صرف المستحقات المالية	29 إدارة التعليم بالطائف
شؤون المعلمين والمعلمات	
شؤون التخطيط المدرسي	
شؤون الصحة المدرسية	

إلغاء موافق

مرفق رقم (٢٢)

- الطلب غير مكتمل:

مرفق من (٢٣ - ٢٤)

خاصية تتيح للمنسق: [HMFAD13] التعليق
اعادة الطلب لاستكمال اوراق او ارفاق
مستندات لتمكنه من اعادة المستفيد بشكل
واضح
مثال: ذكر اسم المدرسة - ارفاق صورة
الهوية - ارفاق شهادة - قرار اجازة

تفاصيل الطلب

آخر إجراء على الطلب:

بيانات الطلب: ارفاق الطلب | الأجراءات على الطلب | طباعة الطلب | طلبات المستفيد السابقة

البيانات الأساسية

رقم الطلب: 4545461

الفرص من الطلب: طلب

نوع الطلب: خدمة جامعية 3

حالة الطلب: جديد

موضوع الطلب: 12345

بيانات المستفيد

رقم الجوال: []

رقم هوية مقدم الطلب: []

رقم البريد الإلكتروني: []

تفاصيل الطلب

حفظ | حل الطلب | حالة إلى إدارة تعليم | حالة إلى جهة اتصال (تخصص) | الطلب غير مكتمل

رجوع

مرفق رقم (٢٣)

الطلب غير مكتمل

نص التعليق المرسل للمستفيد

إلغاء | موافق

مرفق رقم (٢٤)

٢٠١ - شاشة البحث عن طلبات:

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

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

يتم الدخول عليها عن :[HMFAD14] التطبيق
طريق قائمة الطلبات - البحث عن طلبات

إمكانية البحث عن الطلبات :[015] التطبيق
برقم الطلب الخاص بالمستفيد

إمكانية البحث برقم هوية :[016] التطبيق
مقدم الطلب

إمكانية البحث برقم الجوال :[017] التطبيق
الخاص بالمستفيد

إمكانية البحث بعنوان :[018] التطبيق
موضوع الطلب

مرفق رقم (٢٥)

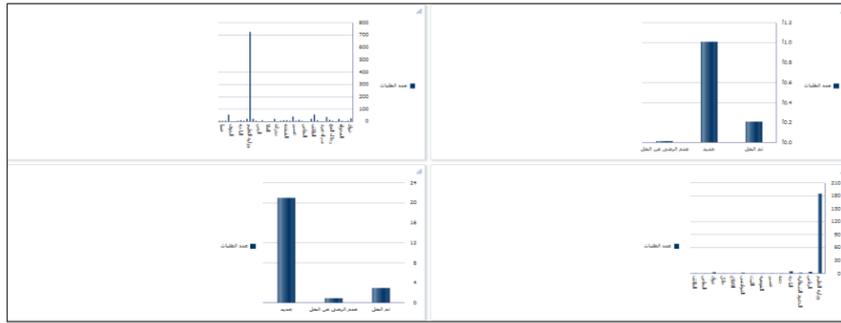
٢ - قائمة مؤشرات

شاشة الطلبات حسب الفترة وحالة الطلب

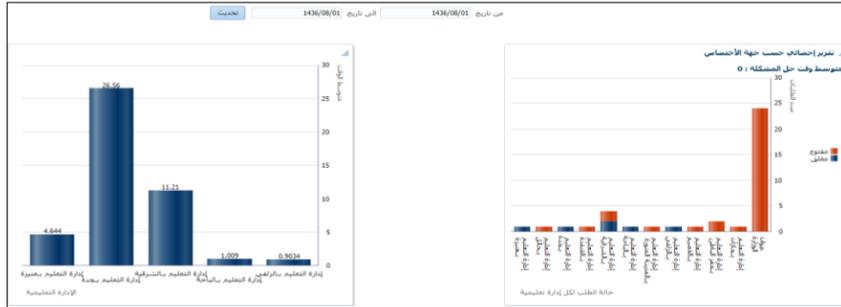
تتيح هذه الشاشة للمستخدم معرفة مؤشرات تعكس مستوى أداء الجهة في معالجة الطلبات وذلك باتباع الخطوات التالية:

- ١- أدخل قائمة مؤشرات والنقر فوق شاشة الطلبات حسب الفترة وحالة الطلب (مرفق رقم ٢٦-٢٧-٢٨):

مرفق رقم (٢٦)



مرفق رقم (٢٧)



مرفق رقم (٢٨)

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

مرفق رقم (٢٩)

٢- اختر معايير البحث كما في الصورة أدناه:

مرفق رقم (٣٠)

٣- انقر على زر طباعة التقرير.

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

إدارة التعليم		إدارة التعليم بالمنطق		وزارة التعليم		وزارة التعليم بالمنطق	
جهة		وكالة الوزارة للشؤون المدرسية		جهة		وكالة الوزارة للشؤون المدرسية	
مسائل	رقم الطلب	اسم مقدم الطلب	موضوع الطلب	رقم الجوال	تاريخ الطلب	نوع الطلب	نوع الطلب الفرعي
1	11058	عبدالعزیز براهم صالح الثفري	الإشكال وعدم الوضوح فيما يخص بدء الإجازة تصنيفات والمصنفات المتكفلين كليا أو جزئيا			شؤون المعايين والمصنفات	وكالة الوزارة للشؤون المدرسية
إدارة التعليم		إدارة التعليم بالمنطق		وزارة التعليم		وزارة التعليم بالمنطق	
جهة		وكالة الوزارة للشؤون المدرسية		جهة		وكالة الوزارة للشؤون المدرسية	
مسائل	رقم الطلب	اسم مقدم الطلب	موضوع الطلب	رقم الجوال	تاريخ الطلب	نوع الطلب	نوع الطلب الفرعي
1	6132	مشاط عبدالرحمن الزهراني	وضع المعذرة			قترح	وكالة الوزارة للشؤون المدرسية
2	6743	حمدان غرم الله سعيد الفاضلي	بشأن حركة النقل			قترح	وكالة الوزارة للشؤون المدرسية
3	10994	فكان بنو الله الفاضلي	إجازة نهاية العام لمصنفات التربية الفكرية			شؤون المعايين والمصنفات	وكالة الوزارة للشؤون المدرسية
4	7307	موسى حبيبي محمد الجنيبي	إبتي حرمت التعليم والسبب لحة الظروف الخاصة			شكوى	وكالة الوزارة للشؤون المدرسية

مرفق رقم (٣١)

فقدان كلمة المرور

تعتبر (إعادة تهيئة الرقم السري) من الخدمات التي تم توفيرها في بيئة مستخدم النظام. لذا، وعند فقدان كلمة السر وإعادة 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 لبريد المنسق والذي تم تسجيله مسبقاً في النظام.

عند وجود ملاحظات او مقترحات على الدليل

يرجى التواصل عبر

البريدي الإلكتروني: Tawasul@moe.gov.sa