



دليل المستخدم خدمة تواصل الإلكترونية

> للمشرف في الجامعات

> > الإصدار 1.2



تواصل

مقدمة

يأتي مركز رعاية المستفيدين و خدمة تواصل الإلكترونية بوزارة التعليم في إطار الجهود المبذولة لتنفيذ برامج ومشروعات الخطة الإستراتيجية لتطوير التعليم. وإيمانًا 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 ايضاً المسئولين وأصحاب المصلحة في تحسين إجراءاتهم وسهولة تواصلهم مع المستفيدين وذلك عبر أفضل المعايير العالمية لإدارة آلية التواصل مع المجتمع ،وأيضاً عبدف إلى المساهمة الفعالة في تغيير الصورة الذهنية ورفع موقع وزارة المستفيدين وذلك عبر أفضل المعايير العالمية لإدارة آلية التواصل مع المجتمع ،وأيضاً عبدف 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 التصال مبشرة ومستمرة بين إدارات 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 تصال مباشرة ومستمرة بين إدارات الوزارة أفقيا وراسيا بهدف موحد وهو خدمة المستفيد أيا كان، وعن فوائد التواصل قال المشرف من الفوائد توفير الشفافية وتعزيز العلاقة بين المواطن والوزارة ومنع المستفيد حق الاعتراض على الحل المقدم وخدمة النساء اللاتي قد يصعب عليهن التواصل المباشر

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 هى 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 الإتصالات 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 الم 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 MOE) وأنستقرام (TawasulMOE) وسناب شات (tawasulmoe) وسكايبي (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 إلكترونيًا 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 مسئولي 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 ١٤٣٧/٠٣/١٩ه والقرار رقم ٨٤٤٣ وتاريخ ١٤٣٧/٠٣/١٩ 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 لبنك 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.

صفحة ۲ من ۱٦





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. م*ستخد*م عادي :

مهام عمل المستخدم العادي: -

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

صفحة ۳ من ١٦



تواصل

ثانياً : الخدمات الأساسية والية سير ها داخل النظام:

خدمة طلب : وهي لتقديم الطلبات والاستفسارات والأكثر شيوعاً واستخداماً







مرفق رقم (۲)

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



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



مرفق رقم (٤) صفحة ٤ من ١٦



تواصل

ثالثاً: الدخول للنظام

يتم الدخول للنظام عبر الرابط التالي: /<u>https://ecs.moe.gov.sa</u> ومن ثم اتباع الخطوات التالية كما في المرفق أدناه رقم (٥): I. ادخال المقم المستخدم. II. ادخال الرقم السري.

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



رابعاً: الصفحة الرئيسية

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



صفحة ٥ من ١٦

التعليم Ministry of Education



دليل المستخدم لمنسقي نظام تواصل

اختيار المنسقين وربطهم بالخدمات

<u>آلية منح الصلاحيات للمستخدمين.</u>

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

بعد الدخول على الخدمة يقوم المشرف بالتالي: أ**ولا: تعريف الم***ستخد***مين:**

- النقر على ايقونة (إضافة منسق\ مشرف) والتي تمكنه من اختيار المستخدم وربطة 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 (۷)

أسم المستخدم	عرض 👻 🛃 🚮 فصل
 دوع المنسق عادي " امكانية حل و اعتماد الطلب شرق شيني أمكافه منسق / المشرق 	 عادی اسم اندستخدم عادی
عرض 🔻 🏾 إضافة خدمة للمنسق 🛛 حذف 🔯 🚰 قمل	
نوع المشكلة	
.No data to display	

مرفق رقم (٨)





صفحة ٦ من ١٦



تواصل

ثانياً : ربط المستخدمين بالخدمة

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





مرفق رقم (۱۱)

قائمة الطلبات :

- ١,١ شاشة المتابعة
- ١- يتم النقر على قائمة البيانات الأساسية.
 - ۲- اختيار شاشة المتابعة.
- وهنا يتم عرض الطلبات آلياً حسب التصنيف كما في الصور أدناه صورة رقم (١٢)



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

صفحة ۷ من ۱٦



تواصل

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

- 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.

				ظلب	اصبل الد
	اء على الطلب :	آخر إجرا			
	ستغيد السابقة	طباعة الطلب طلبات الم	الأجراءات على الطلب	طلب مرفقات الطلب ا	بيانات الد
				، الأساسية	البيانات
* درجة الأهمية الجريبي 🔻				رقم الطلب 4545461	
تقييم المستفيد 🔻			٣	ن من الطلب طلب	الغرطر
التصعيد 🗵			▼ 3	* نوع الطلب خدمة جامعية	
		Ψ		حالة الطلب جديد	
				ضوع الطلب hpdjh	موا
				المستغيد	بیانات ا
		م الجوال	رة	مقدم الطلب	
		للكتروني	البريد ال	فوية مقدم الطلب	رقم ه
				, الطلب	تعاصيل
Infactor Ibill	Locki Anni I Alleri		ular Isa Dia		
مي (بافغان) الطلب غير محتمي	and and an and an and a	اممه ادی ادیاد میشور	فظ		
6970					

مرفق رقم (۱۳)

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

*المشرف: يظهر له عمود :[20] التعليق	أولاً - <mark>الأخد برأي المنسق في حل الطلب</mark> :
(رأي المنسق)يبين ما هي الطلبات التي تم التعامل معها من قبل المنسق و رأيه للحل لاعتماده أو إلغاءه.	 اعتماد رأي المنسق في احاله لجهة اختصاص –جامعي
	II. اعتماد رأى المنسق في تغيير نوع الخدمة
تتيح للمنسق احالة الطلب من :[03] التعليق الحامعة إلى حفة اختصاص حامعي	III. اعتماد رأي المنسق في ال <mark>حل مبدئي</mark>
أي تغيير في نوع الخدمة لحمة : 104 التعليق	IV. اعتماد رأي المنسق في احالة للتعليم
اختصاص اخرى	 ٧. اعتماد رأي المنسق لـ الطلب غير مكتمل
افادة المستفيد عبر تقديم اجابه :[05] التطيق وافيه	
خاصيه تتيح للمنسق احالة :[60] التعليق	تفاصيل الطلب بيانات الطلب هرفتك الطلب الأجرادات على الطلب المات المستفيد السابقة
الطلب الى أدارة تعليم. مثال : ورود طلب	الفرض من الطلب فكرى v المشاة التعليمية
المستفيد بالخطا من ادارة تعليم شقراء الى الدارة تعليم ألف الفي	- نوع الملقب السوي الموجين "بين حالة الطلب جديد ♥ لتومي المستقيد ♥
	موضوع الطلب تجربة التصعيد 🕼
الطلب لاستكمال اوراق او ارفاق مستندات	إدارة التعاديم
لتمكنه من افادة المستفيد بشكل واضح	بيانات المستغيد
الهوية – ارفاق شهادة – قرار اجازه	مقدم الطلب وقم الجوال رقم هوية مقدم الطلب البريد الالكتروني
	تقاصيل الطلب . 1 من ا
	رأى المنسق في التمامل مع الطلب
	اسىم المىسىق ؛ تارىخ رأي المنسق : رقم المنسق :
	نص الحل المقدرج :
	رحوع حفظ

صفحة ٨ من ١٦

• وزارة التعليم Ministry of Education

دليل المستخدم ــلمنسقي نظام تواصل

تواصل

	ثانياً : التعامل مع الطلب مباشرة وإلغاء رأي المنسق .
عند عدم اعتماد المشرف لرأي :[08] التعليق المنسق تتم اعادة الطلب للمنسق لنظر في	من خلال اختيار أيقونة (إلغاء الحل) و التعامل مع الطلب من جديد.:
حلها مرة أخرى علماً بأنه يوجد صلاحية للمشرف بحلها.	<mark>*ملاحظة:</mark> يجب تحديد درجة الأهمية قبل البدأ في التعامل مع الطلب
تتيح للمنسق احالة :[HMFAD9] التعليق	- احاله لجبة اختصاص جامعي:
النصب من الجامعة الى جهة الحصاص	مرفق من (١٥ – ١٦)
	تناصيل الملك . آخر إجراء على الطلب :
	ولم الذلب 454546 • درجة الأهمية تجريبي •
	القرض من الطلب الله الله المستفيد الا
	* نوع الملك معمة جامعية 9 • التصميد (20
	الا المراجع الم
	موضوع الطلب للطابعة
	المستغيد
	مقدم الثلثب رقم الحوال
	رقم هوية مقدم الطلب البريد الاكتتروني
	المناصيل النقلف

		البيانات الاساسية
* درجة الأهمية الجريبي 💌		رقم الطلب 4545461
تقييم المستفيد 🔻		الغرض من الطلب طلب
التصعيد 🗵	• 3	* نوع الطلب اخدمة جامعية
	¥.	حالة الطلب جديد
		موضوع الطلب hgdjh
		بيانات المستغيد
	رقم الجوال	مقدم الطلب
	البريد الالكتروني	رقم هوية مقدم الطلب
		تغاصيل الطلب
(۱۹۵۹) این جهه اختمامی (جامعی) الطلب غیر مکنفل	ق حن الطلب الحاليم الم	12

مرفق رقم (١٥)

مرفق رقم (١٦)

صفحة ٩ من ١٦

<	تواص		التعليم (Ministry of Education
	نخدم لمنسقي نظام تواصل	دليل المسن	
أي تغيير في نوع :[HMFAD10] الخدمة لجهة اختصاص			تغيير نوع الخدمة :
		نتاصين الملتب آخر إجراء على الطلب :	
		مانات الطلب الأدرانات على الطلب الأدرانات على الطلب الأدرانات على الطلب المانات الطلب	
		ريم المدينة المولولية المرابع المدينة المرابع المدينة المرابع المدينة المرابع المدينة المدينة المدينة المدينة ا الفرض من الطلب طلب تعدية جامعية 3 ♥ التصعيد ₪	
		حرالة الطلب المنطقة جامعية. موضوع الطلب	
		بان المستنب	
		ماندو الا وقم هوية مليدو الا	
		ناصل الحلب	
		حفظ حل الطلب (حله إذن إدارة مليم (حله إذن جله احصاص (حامدي)) الطلب غير مكمل	
		مرفق رقم (۱۷)	
افادة المستفيد عبر :[IMFAD11 تقديم اج		(*	
		۲۰۰ سمین است آخر إجراء علی الطلب :	مرفق من (۲۸
		ساحة العلقية (مرفقة العلمي الأخراطة على العلمي علمه العلمي (علمه العلمي) علمه العلمي (علمه العلمي) المحاصلة ال العنائية الأساسية من العلمي (1934) • وحد الألهمية الحربي •	
		القرض من الثلب الله به القرب المستقد الا	
		موجوع النثلب بالمهم ا	
		یبات المستقید اعد الثانب رقم الجوال ا	
		رهم هوية علم التلب البرية الاتكتروني 	
		ا حمل الحول المراجعة من المراجعة من المراجعة من المراجعة	
		مرفق رقم (۱۸) این مسیر	
		Taaniaa x	
		هذا التعليق سيظهر لدى المستفيد عند استعلامه عن الطلب – هل أنت متأكد من ارساله ؟ منابعة	
		مرفق رقم (۱۹)	
		حل الطلب	
		•	
		ست حل الطلب	

صفحة ١٠ من ١٦

التعليم Ministry of Education

دليل المستخدم ــلمنسقي نظام تواصل

تواصل

خاصيه تتيع للمنسق :[HMFAD12] التط احالة الطلب الى ادارة تطيم. مثلاً : وربا طلب المستفيد بالخطأ من ادارة تعليم شقر الى ادارة تعليم الزلف		طلب الی ادارة تعلیم: (۲۱ – ۲۲)
×	ء على الطلب :	تناصيل الملك
	لتفيد السابقة	بيانات الطلب مرفقات الطلب الأجراءات على الطلب طباعة الطلب طلبات المست
		البيانات الأساسية
	* درجة الأهمية الجربي	رقم الطلب 4545461
	تقبيم المستفيد 🔻	الفرض من الطلب 🔻
	التصعيد 🗵	 * نوع الطلب خدمة جامعية 3
		حالة الطلب جديد 🔻
		موضوع الطلب hgdja
		بيانات المستغيد
		مقدم الطلب رقم الجوال
		رقم هوية مقدم الطلب البريد الالكتروني
		تعاصيل النقلب
	إحالة إلى جهة اختصامي (جامعي) الطلب غير مكتمل	حفظ حل الطلب إحالة إلى إدارة تعليم
	(5-)	

مرفق رقم (۲۱)

	الإدارة الملكان إليها إدارة العليم فالرو نوع الخدمة طلب درجة إضافية * برديوه ا	، للمعلمين		
	ا سبب الإحالة		8	
	اختر إدارة التعليم	_	اختر نوع الخدمة	
فم الإدارة ا	الإدارة		نوع الطلب	
1	إدارة التعليم بالرياض		طلب درجة إضافية للمعلمين	
1	إدارة التعليم بالإفلاح		خدمة تحسين مستوف المعلمين و المعلمات	
1			خدمة النقل والتكليف والإعارة للموظف	
	الالارة السيم بعلوف بناي سيم والعربي		خدمة تغيير مسمى الوظيفة (معلم- اداري)	
1	إداره التعليم بالحرع		حدمة الموطف (التفاعد والإجازات) مدينة الترقيلية مسالم ترقيل السي 10	
1.	إدارة التعليم بالدوادفى		حدمة الترقيات من المرتبة 1 إلى 10	
19	إدارة التعليم بالزلفى		خدمة الدواتب والبدلات (جفاز الفادة)	
20	إدارة التعليم بالمجمعة		خدمة الرواتب والبدلات (إدارات التعليم)	
21	إدارة التعليم بالقوبعية		خدمة تحسين معلمات المستوف السادس	
23	إدارة التعليم بـعفيف		خدمة الترقيات العليا من المرتبة 10 إلى 15	
24	إدارة التعليم بـوادي الدواسـر		خدمة الموردين (المشتريات)	
25	إدارة التعليم بشرقراء		خدمة صرف المستحقات المالية	
21	الدادة التعادم بامكف لمكرمة		شوون المعلمين والمعلمات	
20	إدارة النجار من البالله .		شووه المعطيط المدرسان	
2	إداره التعليم بالطانف	*		+



صفحة ١١ من ١٦

ارة التعليم Ministry of Education

دليل المستخدم ــلمنسقي نظام تواصل

تواصل

خاصيه تتيح للمنسق ::[HMFAD13] النطيق اعادة الطلب لاستكمال اوراق او ارفاق مستندات لتمكنه من افادة المستقيد بشكل واضح مثال : ذكر اسم المدرسة - ارفاق صورة			مکتمل : ۲۰ – ۲۶)
الهوية – الثاق منهاده – قرار اجاره	x		تغاصيل الطلب
	على الطلب :	اخر إجراء ع	
	د السابقة	لطلب الأجراءات على الطلب طباعة الطلب طلبات المستغيا	بيانات الطلب مرفقات
			البيانات الأساسية
	* درجة الأهمية الجريبي 💌	45454	رقم الطلب 61
	تقييم المستفيد 🔻	¥ .,	الغرض من الطلب طل
	التصعيد 🗷	• 3 ماملارد •	* نوع الطلب تحد
		۳	حالة الطلب جد
		a,	موضوع الطلب الملم
			بيانات المستغيد
		رقم الجوال	مقدم الطلب
		البريد الالكتروني	رقم هوية مقدم الطلب
			تغاصيل الطلب
	حالة إلى جهة اختمامي (جامعي) الطلب غير مكتمل	حفظ حل الطلب (حالة إلى إدارة تعليم)	
	C827		

مرفق رقم (۲۳)

×			الطلب غير مكتمل
	ىل للمستفيد	نص التعليق المرس	
~			
موافق			

مرفق رقم (۲٤)

صفحة ١٢ من ١٦

تواص 🗞	
VO J	وزارة التعـليم
	Ministry of Education

Ċ	يتم الدخول عليها عن :[HMFAD14] التعليد طريق قائمة الطلبات - الدحث عن طلبات		۲۰۱ - <mark>شاشة البحث عن طلبات</mark> :
		بحث عن الطلبات ومعرفة الإجراء الذي تم على الطلب مع امكانية طباعته :	تتيح هذه الخدمة للمستخدم إمكانية ال

المكانية البحث بعنوان :[188] التغليق موضوع الطلب

امكانية البحث عن الطلبات :[015] التعليق	البحث برقم الطلب	ا.
برقم الطلب الخاص بالمستقيد	البحث بمقدم الطلب	.II
امكانية البحث برقم هوية :[016] التعليق مقدم الطلب	البحث برقم الجوال	.111
امكانية البحث برقم الجوال: :[017] التعليق	البحث بموضوع الط	.IV
الخاص بالمستفيد		

متقدم بحث محفوظ 🔻					ن	🖌 البحث عن طلبا
		مطابقة 💿 الكل 🔵 أي				
				رقم الطلب		
			الكل 🔻	الغرض من الطلب		
				مقدم الطلب		
				رقم الجوال		
				موضوع الطلب		
		•		حاله الطلب		
بحث إعادة تعيين حفظ						
						عرض 🔻 者 فصل
حالة الطلب	, تاريخ الغرض من الطلب	رقم الجوال الفترة من	عليم	إدارة الت	مقدم الطلب	رقم الطلب
						.ivo data to displa

مرفق رقم (۲۵)

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

البيانات الأساسية. ◄ الطلبات. ◄ <mark>مؤشرات. ◄ تقارير. ◄ لقاء الوزير. ◄ البلاغات. ◄</mark>	A
الطلبات حسب الفترة وحالة الطلب	
مؤشرات أداء الأشهر و النوع و المتوسط لحل المشكلة و حالتها	
بحث عن مستوف الرضي ومؤشرات الأداء في نطاق	

مرفق رقم (٢٦)





مرفق رقم (۲۸)

صفحة ١٣ من ١٦

تواصل	وزارة التعليم Ministry of Education
دليل المستخدم المنسقي نظام تواصل	

۳ _ تقاریر

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:

🗸 تراجع 💾 حفظ	مالبيانات الأساسية 🔻 الطلبات 🔻 مؤشرات 🕇 تقارير 🔽 لقاء الوزير 👻 البلاغات
	 الطلبات حسب الفترة ونوع الطل
•	تقارير الأداء
	مرفق رقم (۲۹)
	ِ معايير البحث كما في الصورة أدناه:
	معايير التقرير
الى تاريخ حالة الطلب ▼	من تاريخ نوع الطلب الرئيسيي الكل ▼
	توع الطلب القرعي
طباعة التقرير	
	مرفق رقم (۳۰)
	على بر طباعة التقيير.
	ِ على زر طباعة التقرير. آلياً اظهار تقرير تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه:
vicial of and the set of here the set of the	على زر طباعة التقرير. آلياً اظهار تقرير تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه: تواصلي بالطلبات خلال الفترة من 1436/01/01 إلى
edications edications part Class 1436/12/01	على زر طباعة التقرير. ألياً اظهار تقرير تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه: تواصلي بالطلبات خلال الفترة من 1436/01/01 إلى إدارة التطبم إدارة التطبم بالفلط
متواند المتعادين المتعادين 1436/12/01 درواند المتعادين المت المتعادين المتعادين ا	على زر طباعة التقرير. ألياً اظهار تقرير تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه: تواصلي بالطلبات خلال الفترة من 1436/01/01 إلى بيان بالطلبات خلال الفترة من 1436/01/01 إلى بيان والماطيم وكلة الرزارة للشؤون المدرسية جهة وكلة الرزارة للشؤون المدرسية
المعاد (12/01 معاد المعاد) معاد المعاد (12/01 معاد) معاد (12/01 معا	على زر طباعة التقرير. آلياً اظهار تقرير تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه: تواصلي بالطلبات خلال الفترة من 1436/01/01 إلى بيان بالطلبات خلال الفترة من 1436/01/01 إلى بيان والطلبات خلال الفترة من 1436/01/01 إلى بيان وكالة الوزارة الشؤون المدرمية جهة وكالة الوزارة الشؤون المدرمية
فرع العلل الرمي معد الاعتماد العربية المحققة المحققة المحققة المحققة المحققة العربية المحققة العربية المحققة المحققة المحققة العربية المحققة المحق	على زر طباعة التقرير. ألياً اظهار تقرير تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه: تواعري تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه: بيان بالطلبات خلال الفترة من 10/10/14 إلى بيان بالطلبات خلال الفترة من 1436/01/01 إلى بيان بالطلبات خلال الفترة من 10/10/14 إلى إدارة التطبم إدارة التطبع بالغاط جبة وكلة الرزارة للثون العرسية منا رق الناب الم مرة ملتب مرضو التقب رق الجرال عربي النابي
معند المعلية عليه المعند المعلية عليه المعند المعلية المعلية المعند المعند المعند المعند المعند المعند المعند ا المعند المعند المعن المعند	على زر طباعة التقرير. ألياً اظهار تقرير تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه: تواعري تفصيلي بالطلبات كما في المورة أدناه: بيان بالطلبات خلال الفترة من 10/10/10 الى بيان بالطلبات خلال الفترة من 10/10/10 الى بيان بالطلبات خلال الفترة من 10/10/10 الى بيان بالطلبات ملال الفترة من 10/10/10 الى بيان بالطلبات ملال الفترة من 1000 الى من رام الطلب الم مقم الطلب موضوع الطلب ورام المورل تريخ الطلب المال المالية المالية المالية، الإنكار معالم المالي المالية المالية، المورل المالية الماليية المالية المالية المالية المالية المالية ال
لمعنف المعنف على على المعنف العلم على المعنف العلم العل	على زر طباعة التقرير. ألياً اظهار تقرير تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه: تواعري تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه: بوان بالطلبات خلال الفترة من 10/10/10 اللي بوان بالطلبات خلال الفترة من 10/10/10 اللي بوان بالطلبات خلال الفترة من 10/10/10 اللي بوان بالطلبات من المناب المنابي بالفلل بوان بالطلب منه منه النب معمد النب موجوع النب بيم بيه الإدارة المربي المربي المربي المربي المربي المربي المربي المان المناب معمد النب معمد النب موجوع النب بيه الإدارة المربي الممرب
العالم العربي المنافع المنافع العربي المنافع العربي المنافع العربي المنافع العربي المنافع العربي المنافع العربي المنافع العربي المنافع الم منافع المنافع ا	على زر طباعة التقرير. ألياً اظهار تقرير تفصيلي بالطلبات كما في الصورة أدناه: تواصري مع المعاد العلمي بالطلبات كما في الصورة أدناه: بيان بالطلبات خلال الفترة من 1010/101 إلى إدارة التطيم إدارة التملير بالفاط جية وكالة الرزارة للشؤون المدرسية المائة التعليم الدارة التملير بالباطه إدارة التعليم إدارة التملير بالباطه إدارة التعليم إدارة التملير بالباطه إدارة التعليم إدارة التملير بالباطه إدارة التعليم إدارة التملير بالباطه

المترسة	مركز الاشراف	جهة الاختصاص	g- J (J-	نوع الطلب	تاريخ الطلب	رقم الجوال	موضوع الطلب	اسم مقدم الطلب	رقم الطلب	مىلىل
ثلوية اسماء بنت الصلت بجرب(اغتراب)	مركز إثراف الننق	وكلة الوزارة للثؤون المدرسية	شؤرن التعطيط المدرسي	الآراح			وضع النطر!!	مشاعل عبدالرحمن الزهراني	6132	1
صقر الجزير ہ	مركز إشراف بلجرشي	وكلة الوزارة للثؤون المدرسية	شؤرن المطمين والمطمات	اقراح			بشأن حركة القل	حمدان غرم الله سعيد الغامدي	6743	2
بلعلاء	إشراف البلمة	وكللة الوزارة للشؤون المدرسية	شؤون المعلمين والمعلمات				إجازة نهاية العام لمطمات التربية الفكرية	أقنان يعن الله الغامدي	10994	3
الملك فهد	مركز إشراف البلمة	وكلة الوزارة للثؤون العد سنة	شؤرن المعلمين ، المعلمات	شكوى			ابنتى حرمت التعليم والسبب لمجنة الظروف الخاصنة	موسى حميدي محمد العقيبي	7307	4
							-			

مرفق رقم (۳۱)

صفحة ١٤ من ١٦





تواصل

دليل المستخدم ــلمنسقي نظام تواصل

فقدان كلمة المرور

تعتبر (إعادة تهيئة الرقم السري) من الخدمات 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 أخر رقم سري يتذكره)
 - ادخال رمز التوثيق (الموضح عند فتح النظام).
- النقر على ايقونة (نسيان كلمة المرور).(مرفق الصورة).

تواصل
17393 • •< 1

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

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

1	تواصل	
S		1 2 3
	کلمة مریرد او اسم مستخدم خطا دخول سند انده تمیر	1

صفحة ١٥ من ١٦



مراجعا المراجع Ministry of Education

دليل المستخدم للمنسقي نظام تواصل

عند وجود ملاحظات او مقترحات على الدليل

يرجى التواصل عبر

البريدي الإلكتروني: Tawasul@moe.gov.sa

صفحة ١٦ من ١٦