

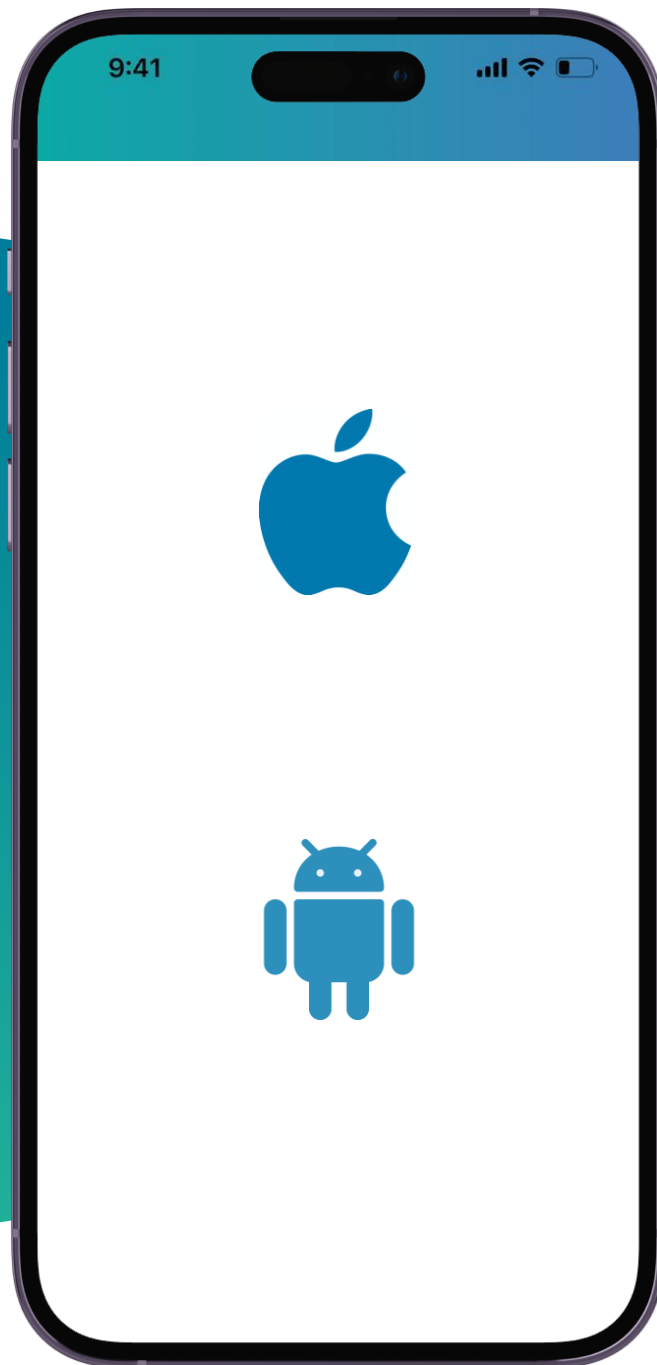


# دليل تطبيق الجوال

## الدخول الموحد



يمكنك تنزيل التطبيق  
عن طريق الضغط على الشعار



## تحميل تطبيق نظام الدعم الموحد

الدعم الموحد هو نظام مقدم من قبل وزارة التعليم إلى جميع المستخدمين لرفع طلبات الدعم والبلاغات ومراقبة أدائها والرفع من مستوى الجودة لضمان استمرارية العمل في جميع الأوقات يتميز النظام بتوحيد قنوات الدعم الفني لمختلف قطاعات التعليم ضمن منظومة واحدة ورقم اتصال موحد





تظهر هذه الصفحة بعد تنزيل البرنامج وتشغيله

وبعد ذلك يتم النقر على الأيقونة الظاهرة

والمكتوب بداخلها

# الدخول الموحد





9:41

English

وزارة التعليم  
Ministry of Education

تسجيل الدخول

تسجيل الدخول للوحدة لوزارة التعليم

عنوان البريد الإلكتروني

أدخل عنوان بريدك الإلكتروني في MOE

x L M P

أدخل رمز التحقق

تسجيل الدخول

الشروط والاحكام  
سياسة الخصوصية  
الدعم الفني  
دليل المستخدم

جميع الحقوق محفوظة © 2025 وزارة التعليم - المملكة العربية السعودية

## تسجيل الدخول

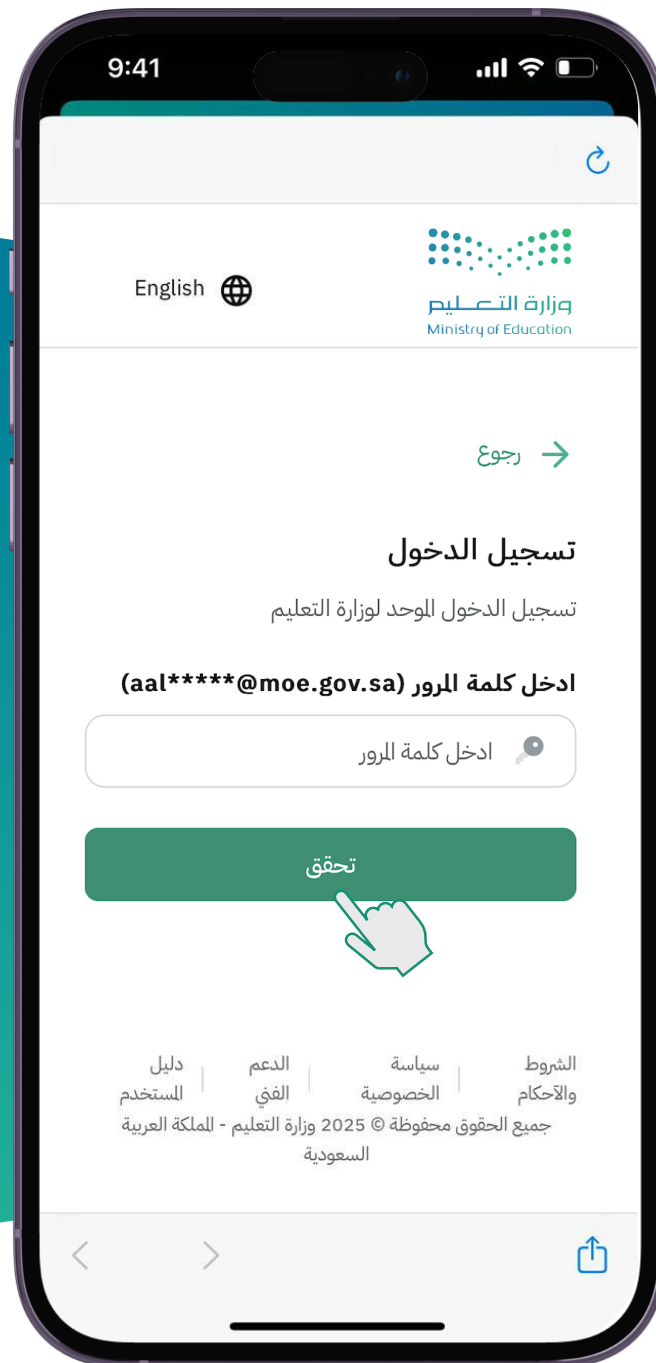
ضع الايميل الذي يتم الدخول فيه إلى بوابة الدخول الموحد

user@moe.gov.sa

أدخل رمز التحقق

ثم اضغط على

تسجيل الدخول



## كلمة المرور

أدخل كلمة المرور الخاصة بحسابك

\*\*\*\*\*

تحقق

ثم اضغط على





تجدون خطوات تحميل برنامج  
Microsoft Authenticator  
في الايقونة في حال لم تقم بتحميله  
مسبقاً



9:41

English

وزارة التعليم  
Ministry of Education

### تسجيل الدخول

تسجيل الدخول للوحد لوزارة التعليم

أدخل رمز التحقق

أدخل رمز التحقق الظاهر في Microsoft Authenticator

أدخل رمز التحقق

تحقق

الشروط والاحكام | سياسة الخصوصية | الدعم الفني | دليل المستخدم

جميع الحقوق محفوظة © 2025 وزارة التعليم - المملكة العربية السعودية

## التحقق الثاني Microsoft Authenticator

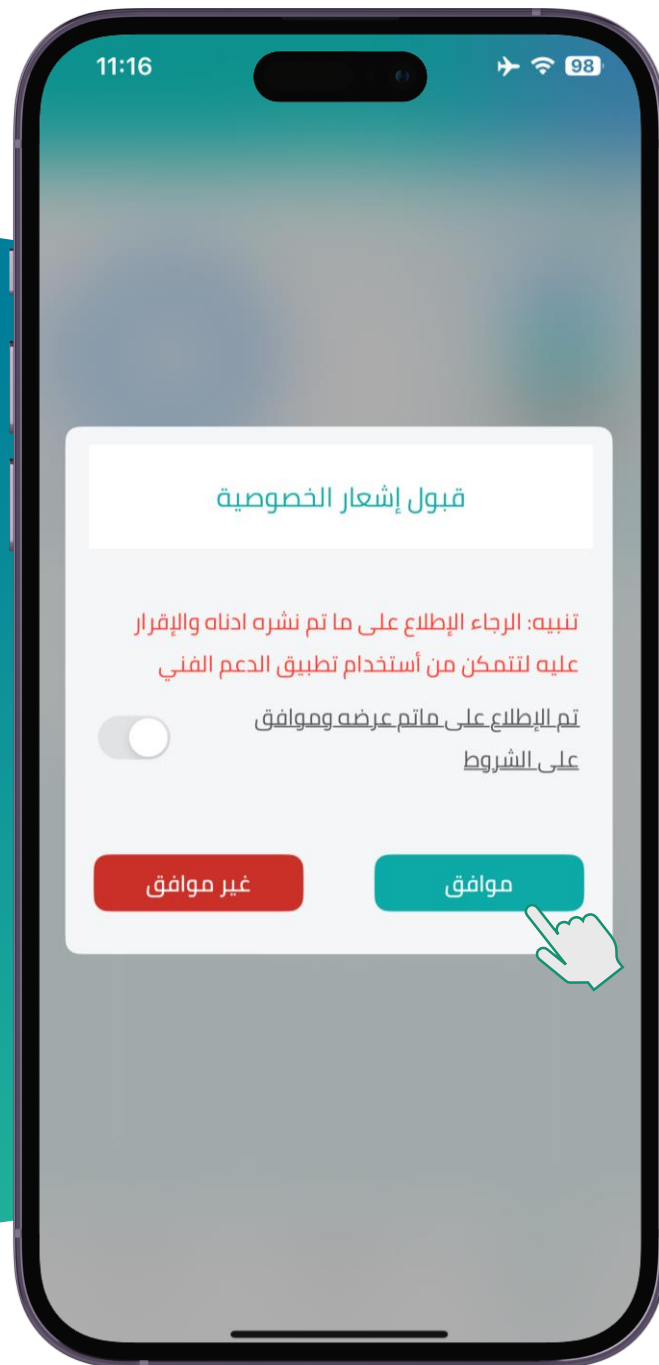
بعد الدخول على البرنامج يتم كتابة الأرقام الستة التي تظهر في البرنامج ( رقم توثيق الحساب )



Ministry of education  
username@moe.gov.sa

919 823 8

وبعد ذلك الضغط على **تحقق**



## قبول إشعار الخصوصية

في حال كانت هذه المرة الأولى لاستخدام التطبيق، يجب  
الاطلاع **والموافقة** على إشعار الخصوصية





## الواجهة الرئيسية للنظام

تحتوي الواجهة على عدة أمور:

١- الملف الشخصي

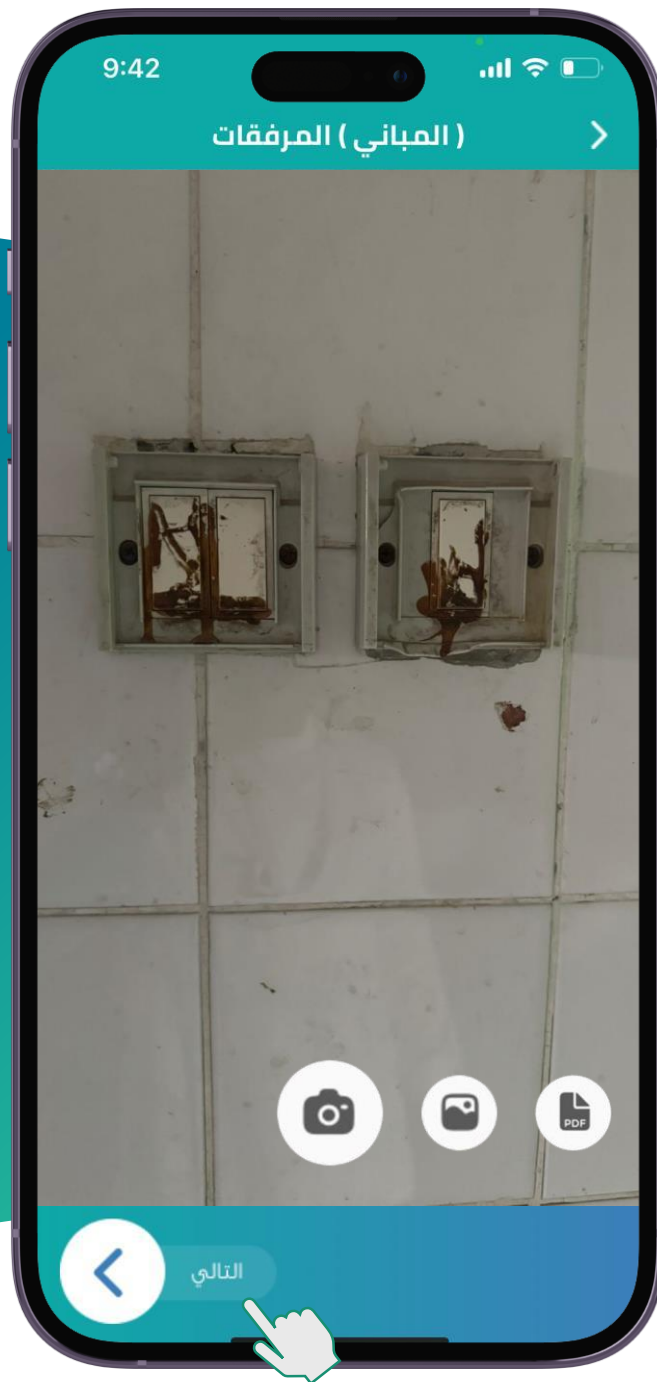
٢- تذاكري

٣- الإعدادات

٤- الخدمات المتاحة

سنختار خدمة المباني كمثال





## ارفاق المستندات او الصور

ستتاح لك فورا ميزة التصوير مباشرة او ارفاق صور وملفات

ومن ثم النقر على كلمة

التالي





9:42

تذكرة/بلاغ جديد المباني

**الوصف \***

0/500

**المبنى \***

إختر المبنى

**التصنيف \***

إختر التصنيف

التالي

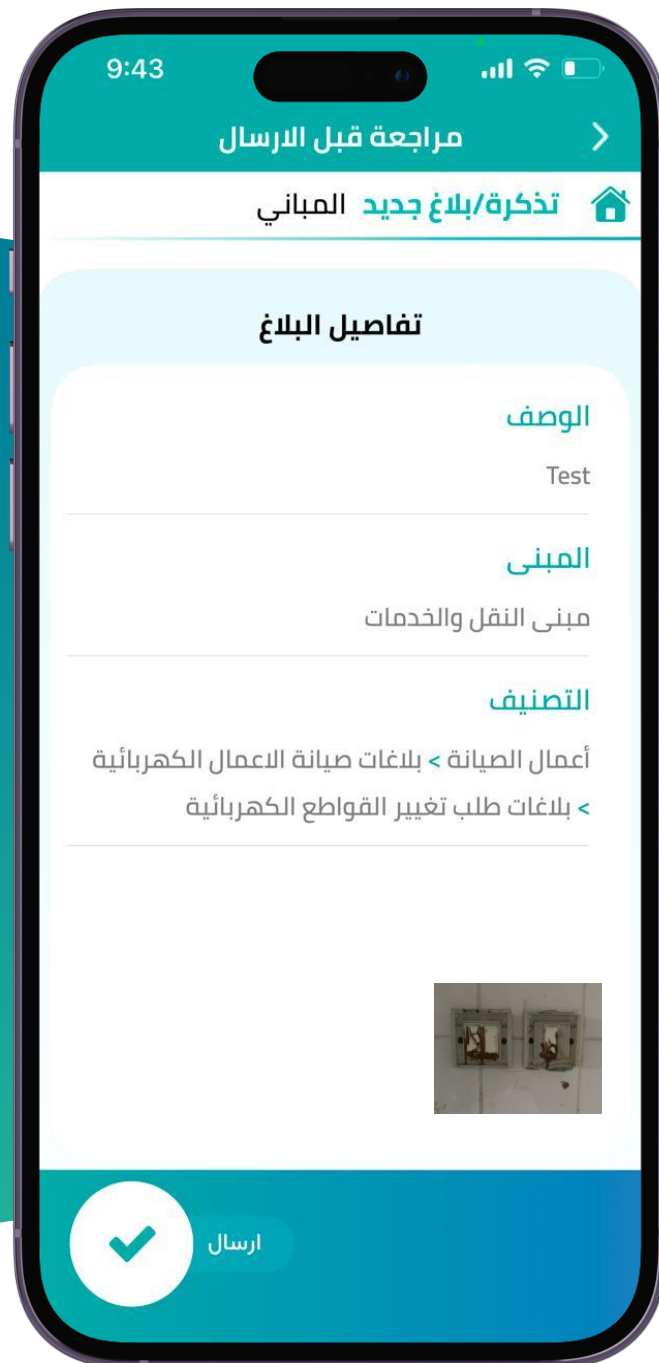
## تفاصيل التذكرة

لابد من كتابة وصف المشكلة بالتفاصيل قدر الإمكان كمثال:

اعطال في المفاتيح التشغيلية في دورة المياه الواقعة في  
الدور الثاني بجوار الصف الأول أ بالمرحلة الثانوية

واختيار المبنى و التصنيف المناسب للبلاغ ومن ثم النقر

التالي



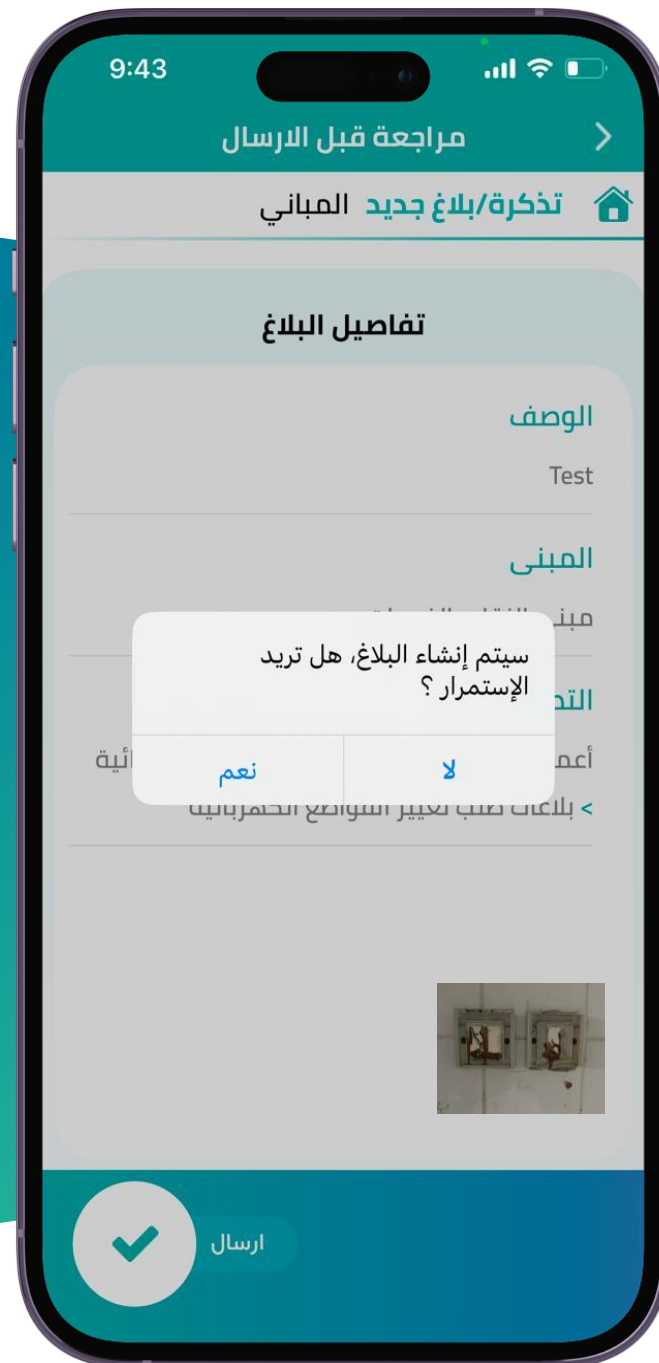
## مراجعة قبل الإرسال

ستظهر تفاصيل للبلاغ الذي تم رفعه مع المرفقات  
والمعلومات الخاصة به

بعد التأكد من صحة المعلومات يتم الضغط على

إرسال





## رسالة تأكيدية

ستظهر لك نافذة منبثقة للتأكيد على استمرارية انشاء البلاغ

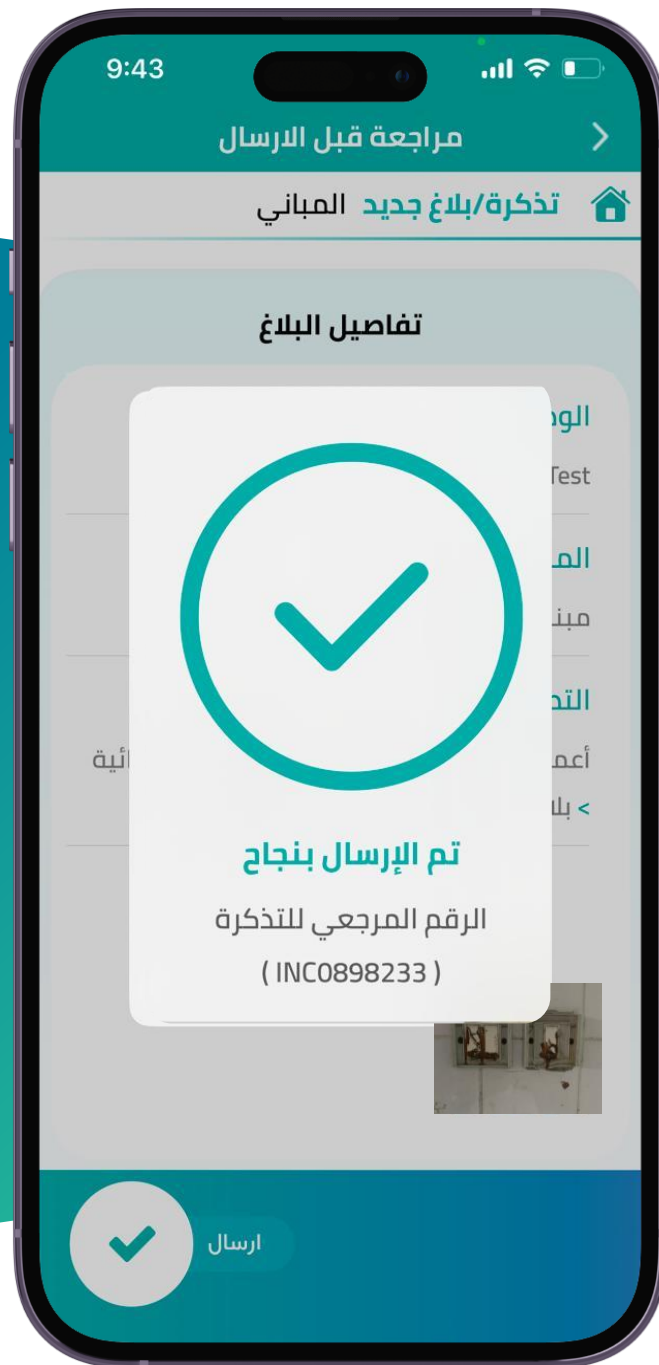
إذا كنت متأكد من كل المعلومات

نعم

وإذا كنت غير متأكد

لا

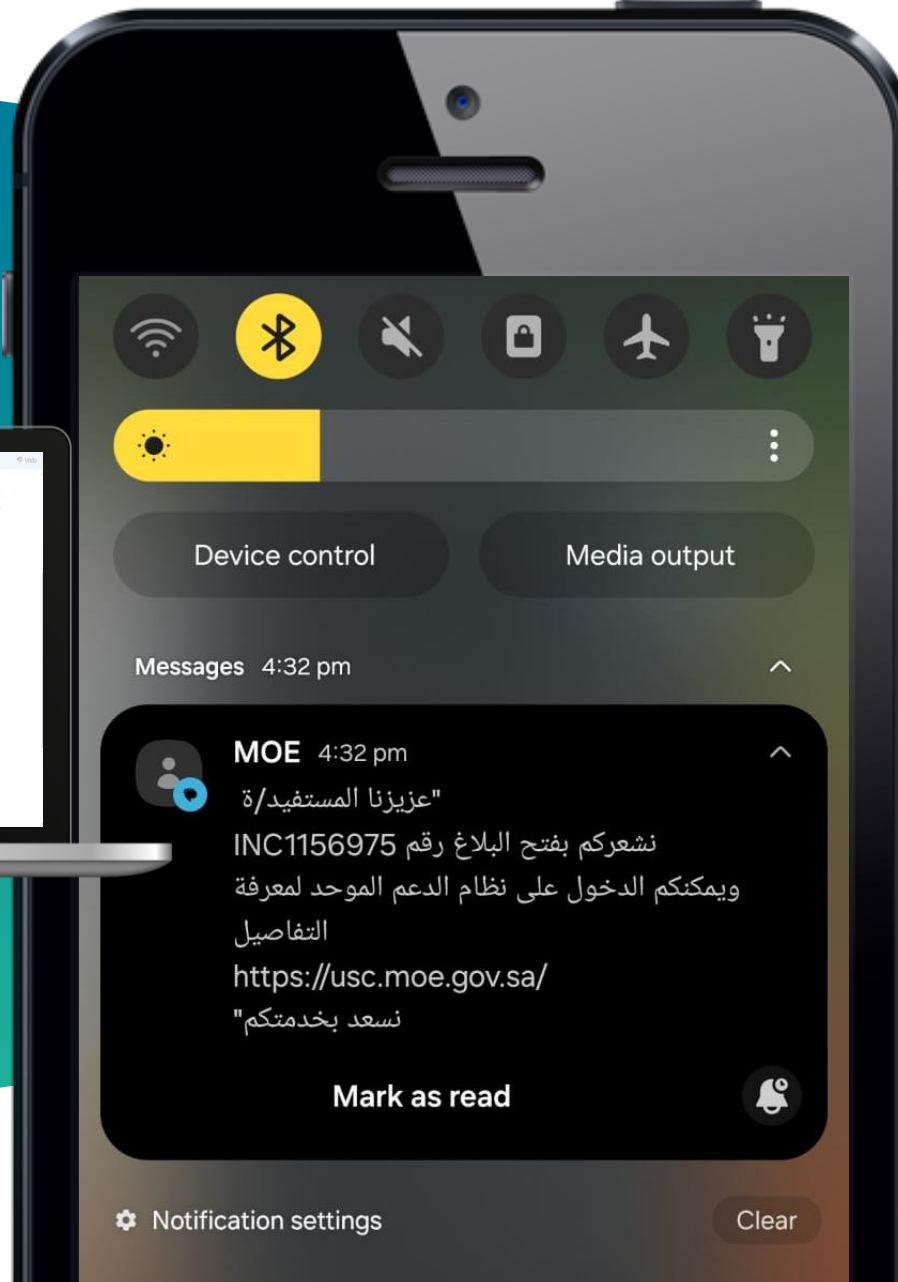
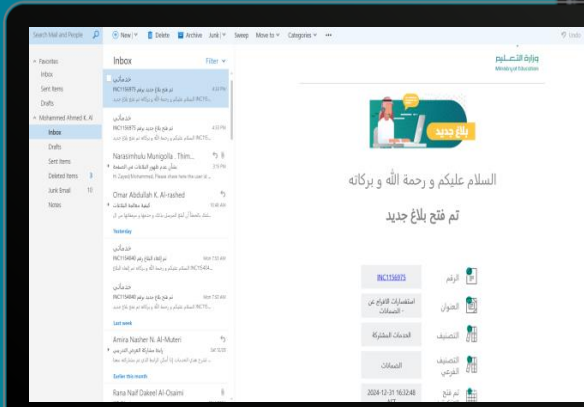




## الرقم المرجعي

بعد التأكيد ستظهر نافذة منبثقة تؤكد نجاح إرسال التذكرة  
متضمنة بالرقم المرجعي لها





## اشعار بفتح البلاغ

يصل للمستفيد اشعار عن طريق رسالة نصية والايمل تفيد بأن البلاغ تم فتحه موضحاً برقم البلاغ والذي ستكون من

INC00000000

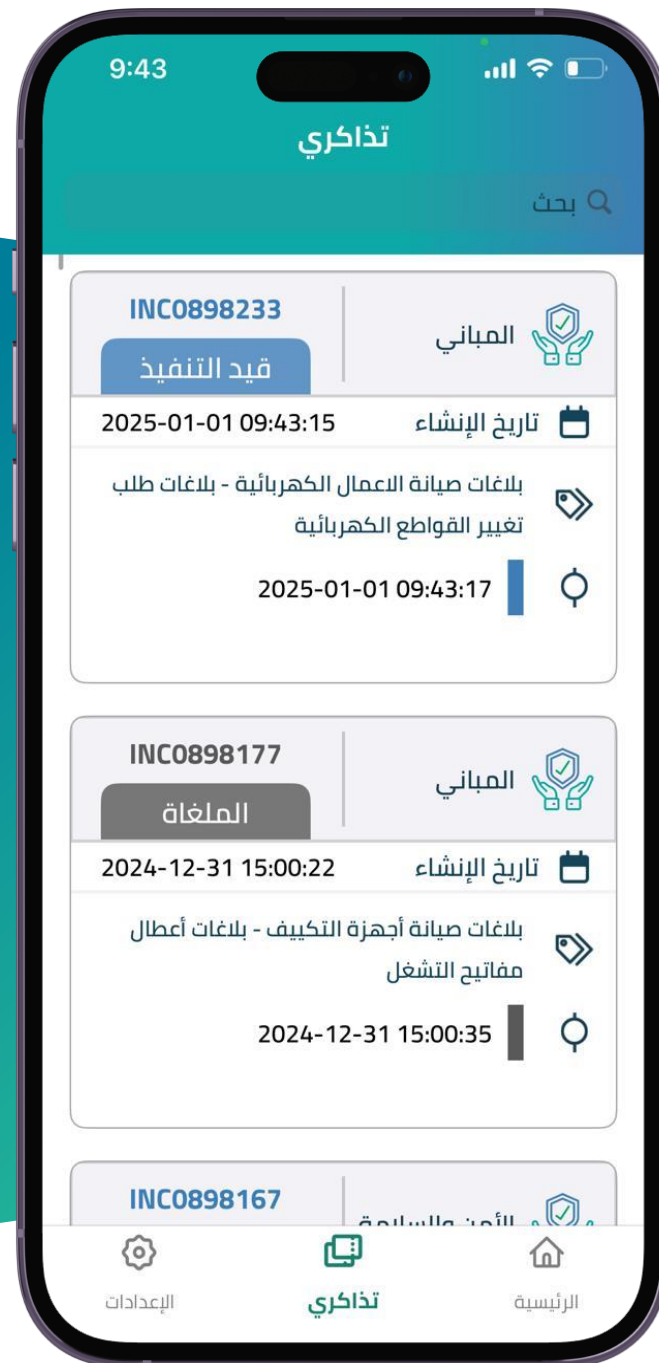
ولمعرفة التفاصيل يستطيع المستفيد الدخول على النظام



Mark as read

Notification settings

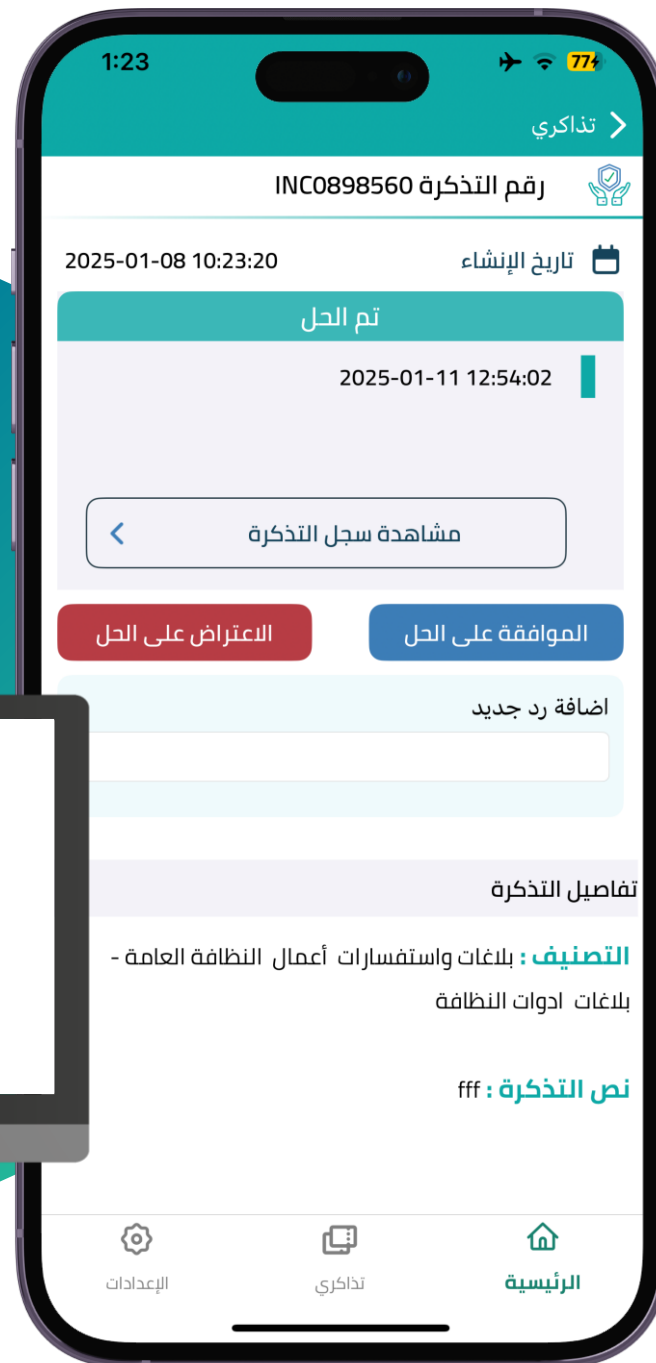
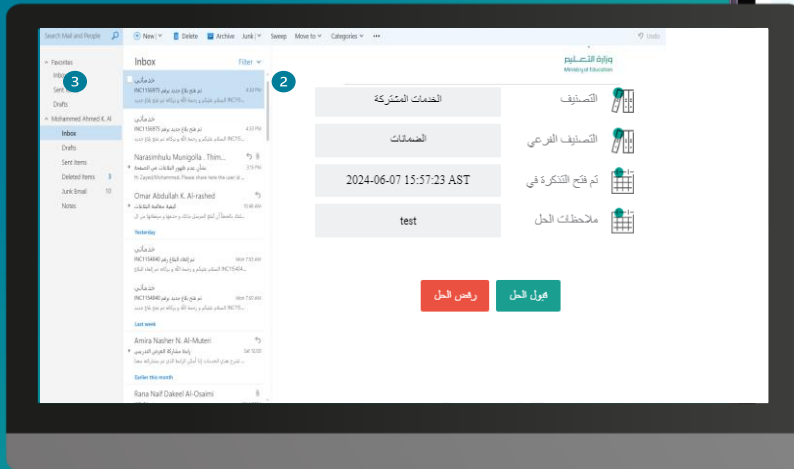
Clear



## تذاكري

بعد الضغط على تذاكري في القائمة التي توجد في الأسفل  
ستظهر لك كل البلاغات التي تم رفعها مع ذكر حالة كل  
تذكرة





## تقديم الخدمة

بعد الانتهاء من معالجة الطلب، ستصلك رسالة نصية لمراجعة الحل المقدم. يمكن للمستخدم:

**الموافقة على الحل:** يتم إغلاق التذكرة مباشرة بعد القبول.

**الاعتراض على الحل:** يتم إعادة التذكرة إلى حالة "قيد العمل" لتوفير حلول إضافية.

- عدم اتخاذ إجراء (قبول أو رفض الحل): إذا لم يتم الرد خلال ثلاثة أيام، سيتم إغلاق التذكرة تلقائيًا، ويتم اعتبارها مغلقة مع قبول ضمني للحل



12:19

تذاكري

رقم التذكرة INC0898625

تاريخ الإنشاء 2025-01-09 15:54:46

قيد التنفيذ

2025-01-09 15:54:47

مشاهدة سجل التذكرة

إضافة رد جديد

ما مدى رضاك عن الخدمة المقدمة؟

غير راضٍ

راضٍ قليلاً

راضٍ

راضٍ جداً

إرسال التقييم

## إغلاق التذكرة

بعد إغلاق التذكرة ستصلك رسالة نصية لتقييم مستوى الخدمة وهي عبارة عن اربعة خيارات

### مستويات تقييم الخدمة:

غير راضٍ Very Dissatisfied



المستخدم غير راضٍ تمامًا عن مستوى الخدمة المقدمة.

يمكن أن يكون ذلك بسبب تأخر الاستجابة، أو عدم حل المشكلة بشكل صحيح.

راضٍ قليلاً Dissatisfied



المستخدم لديه بعض الرضا، لكنه يشعر بأن هناك جوانب في الخدمة تحتاج إلى تحسين، مثل الحلول غير الكاملة أو ضعف التواصل.

راضٍ Satisfied



المستخدم راضٍ عن مستوى الخدمة.

المشكلة حُلّت في وقت مقبول وبطريقة مرضية.

راضٍ جداً Very Satisfied



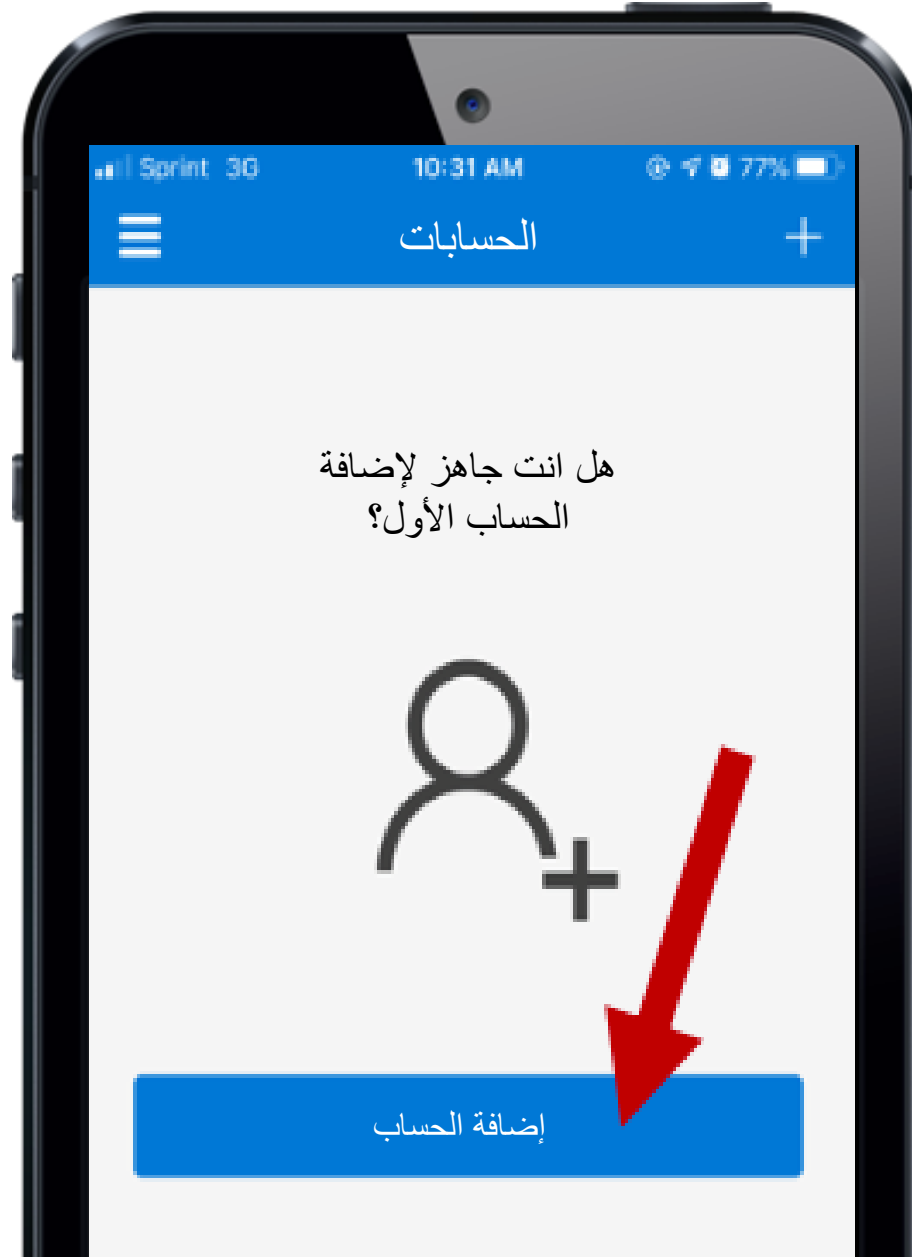
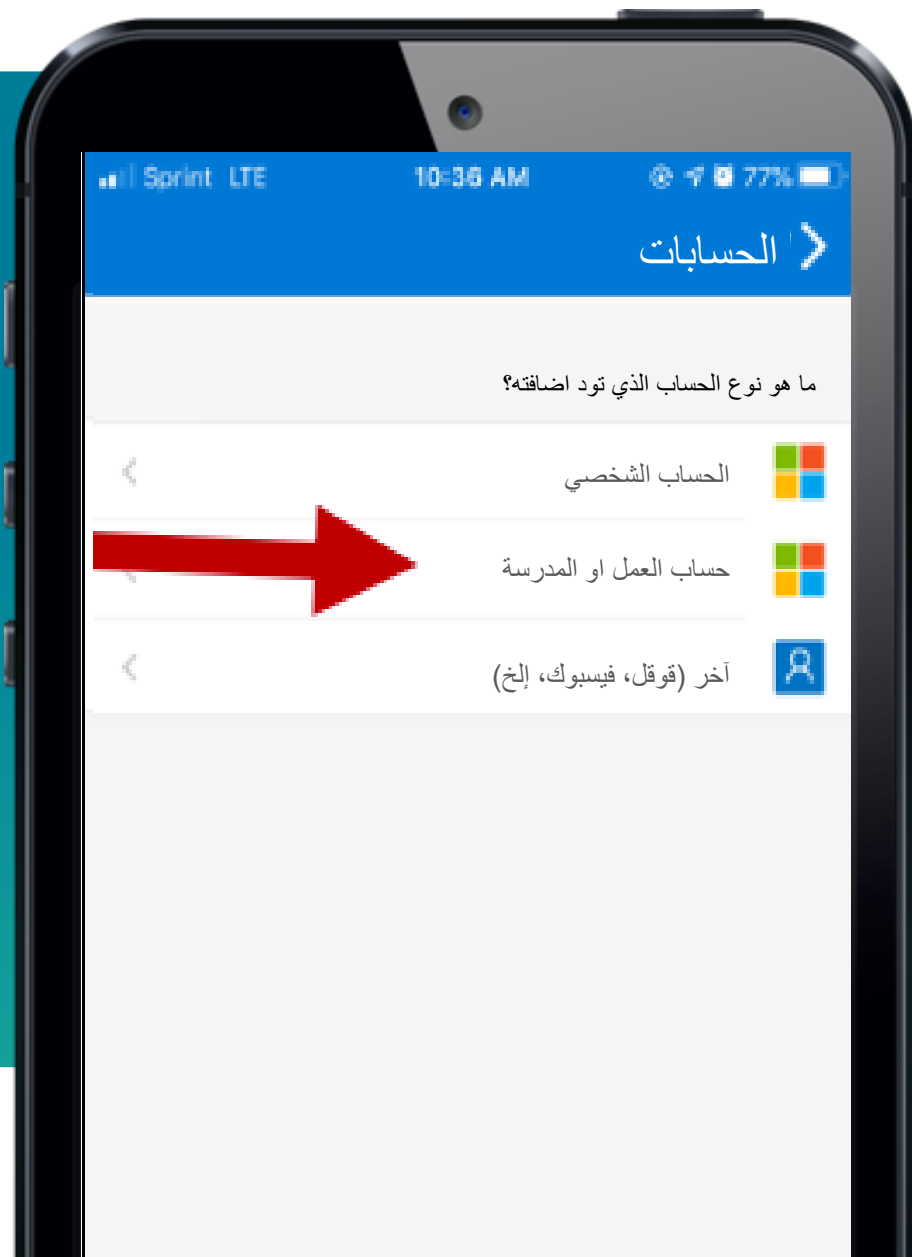
المستخدم راضٍ للغاية ويعتبر أن الخدمة كانت ممتازة من حيث الحل، سرعة الاستجابة، والتواصل

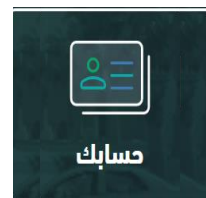
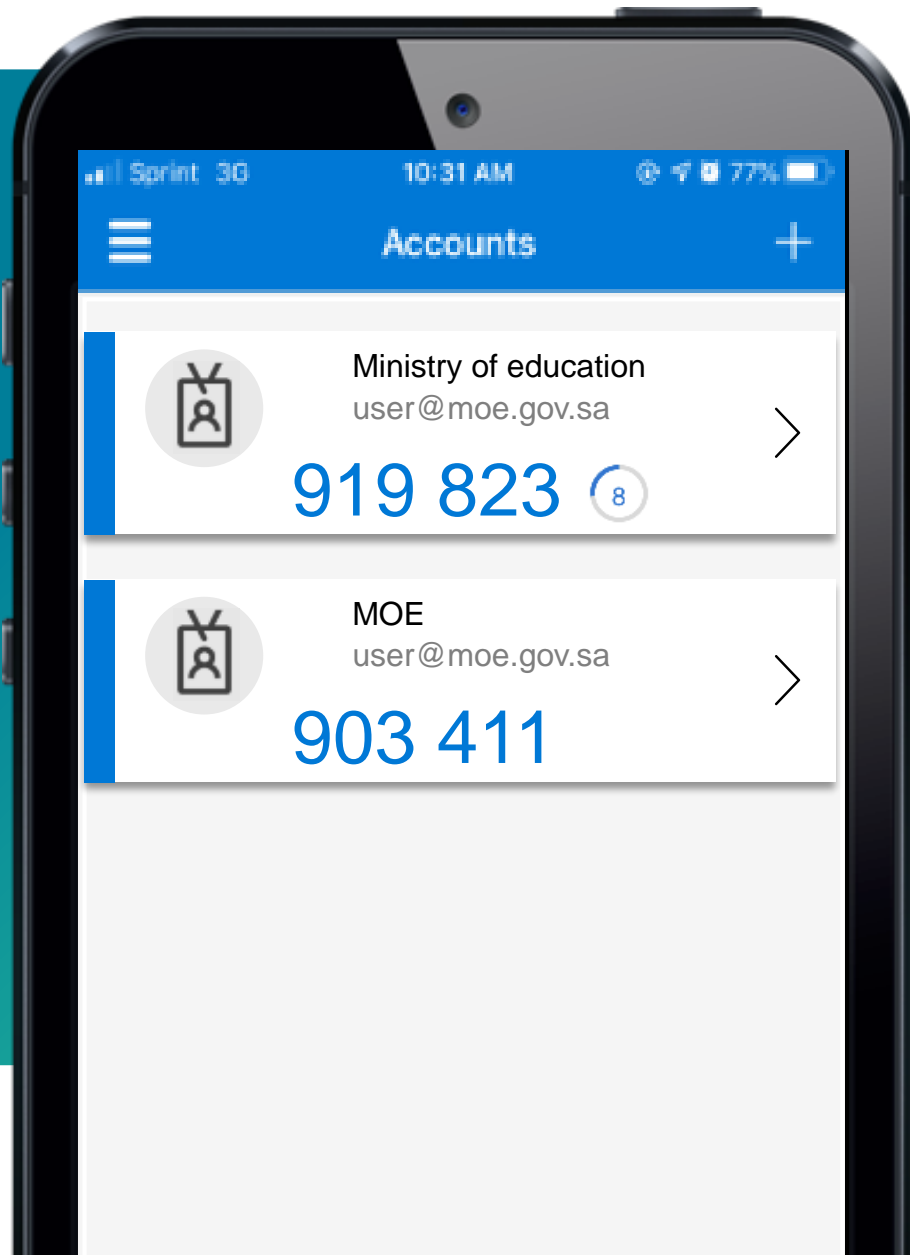


## تنزيل برنامج التحقق الثنائي

يمكنك تحميل البرنامج عن طريق الضغط على الايقونة التالية







## أنواع الحسابات المدخلة

### الدخول الموحد:

هو الحساب العام الذي يستطيع الدخول إليه كل منسوبي التعليم كموظفي الوزارة / موظفي إدارات التعليم / مدير المدرسة/ المعلم/ أولياء الأمور / الطلاب .

### حسابك:

هو الحساب الوزاري الخاص برفع البلاغات والذي تم تخصيصه إلى الإداريين والاداريات في المدارس





وزارة التعليم  
Ministry of Education

نظام الدعم الموحد

