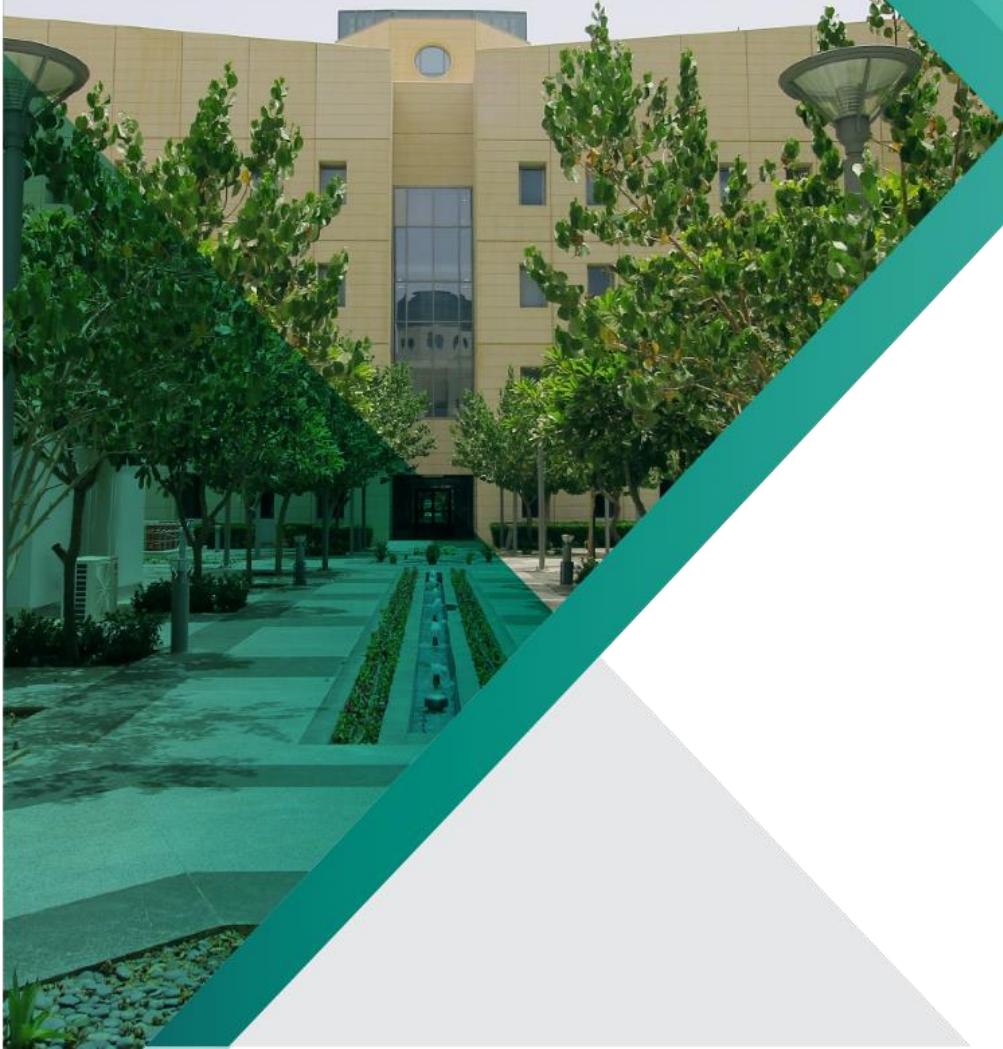




وزارة التعليم
Ministry of Education

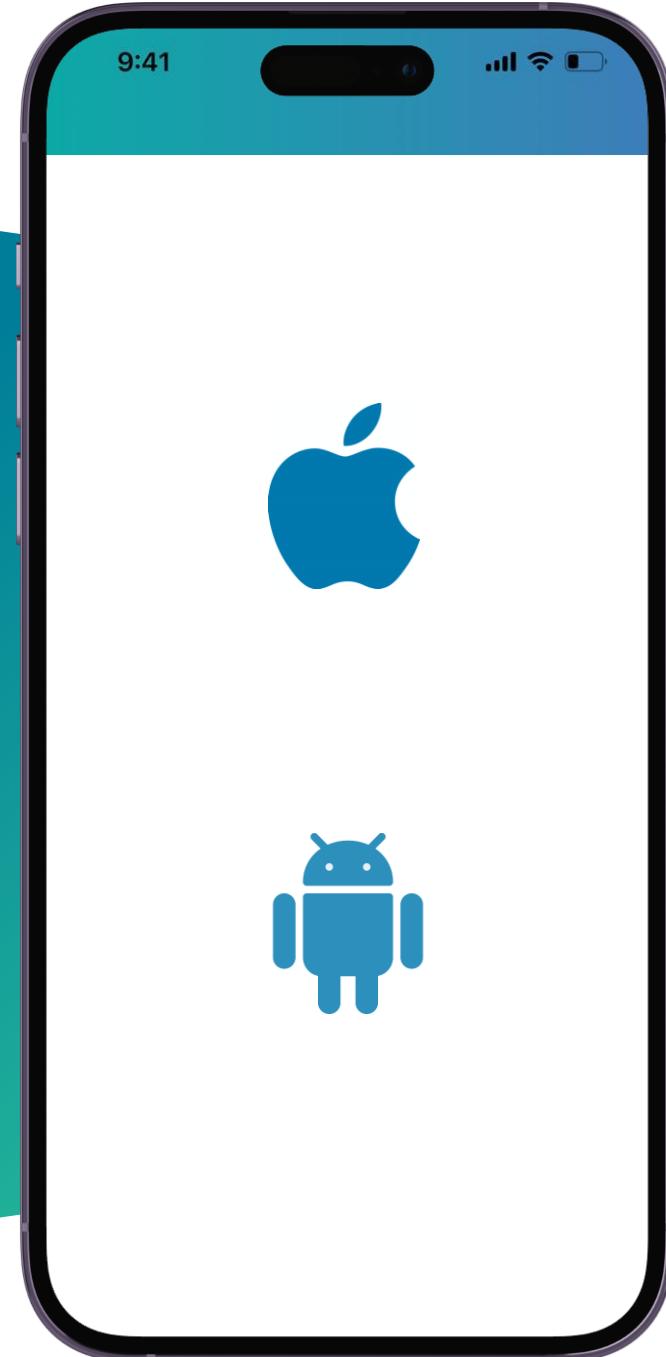


دليل تطبيق الجوال

الدخول الموحد



يمكنك تتنزيل التطبيق
عن طريق الضغط على الشعار



تحميل تطبيق نظام الدعم الموحد

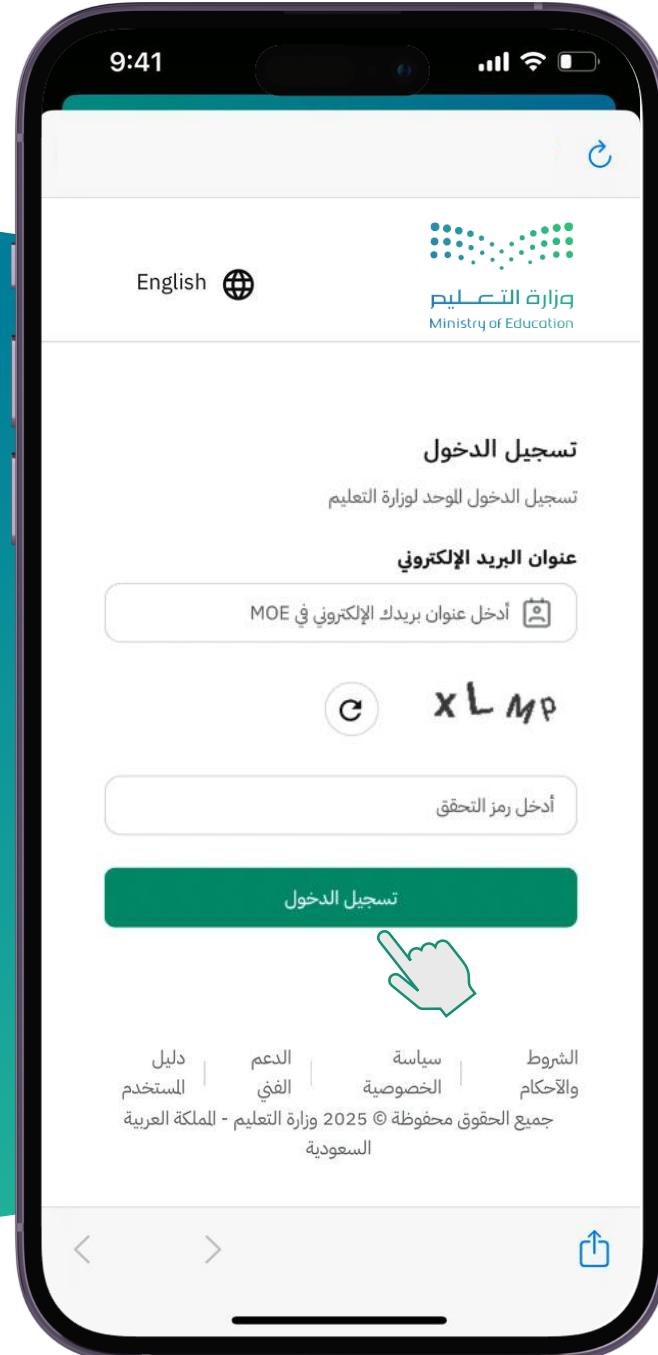
الدعم الموحد هو نظام مقدم من قبل وزارة التعليم إلى جميع المستفيدين لرفع طلبات الدعم والبلاغات ومراقبة أدائها والرفع من مستوى الجودة لضمان استمرارية العمل في جميع الأوقات يتميز النظام بتوحيد قنوات الدعم الفني لمختلف قطاعات التعليم ضمن منظومة واحدة ورقم اتصال موحد



تظهر هذه الصفحة بعد تنزيل البرنامج وتشغيله
وبعد ذلك يتم النقر على الأيقونة الظاهرة
والمكتوب بداخلها

الدخول الموحد





تسجيل الدخول

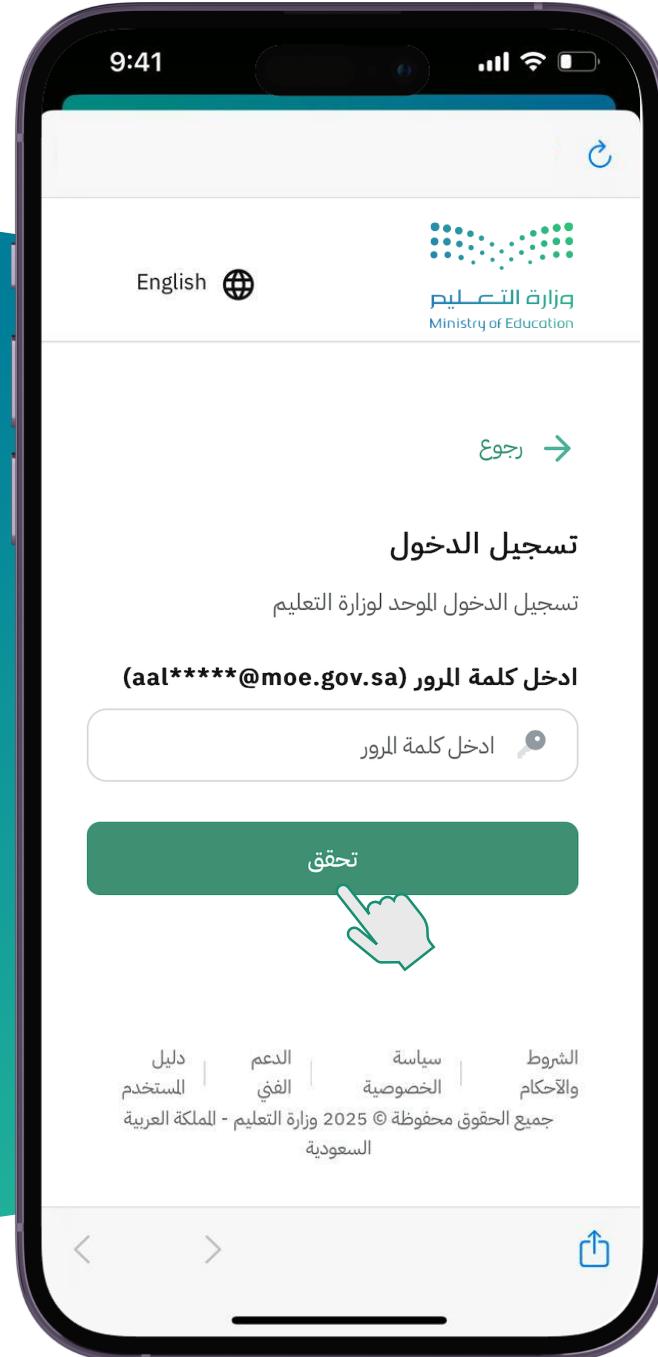
ضع الايميل الذي يتم الدخول فيه إلى بوابة الدخول الموحد

user@moe.gov.sa

أدخل رمز التحقق

ثم اضغط على

تسجيل الدخول



كلمة المرور

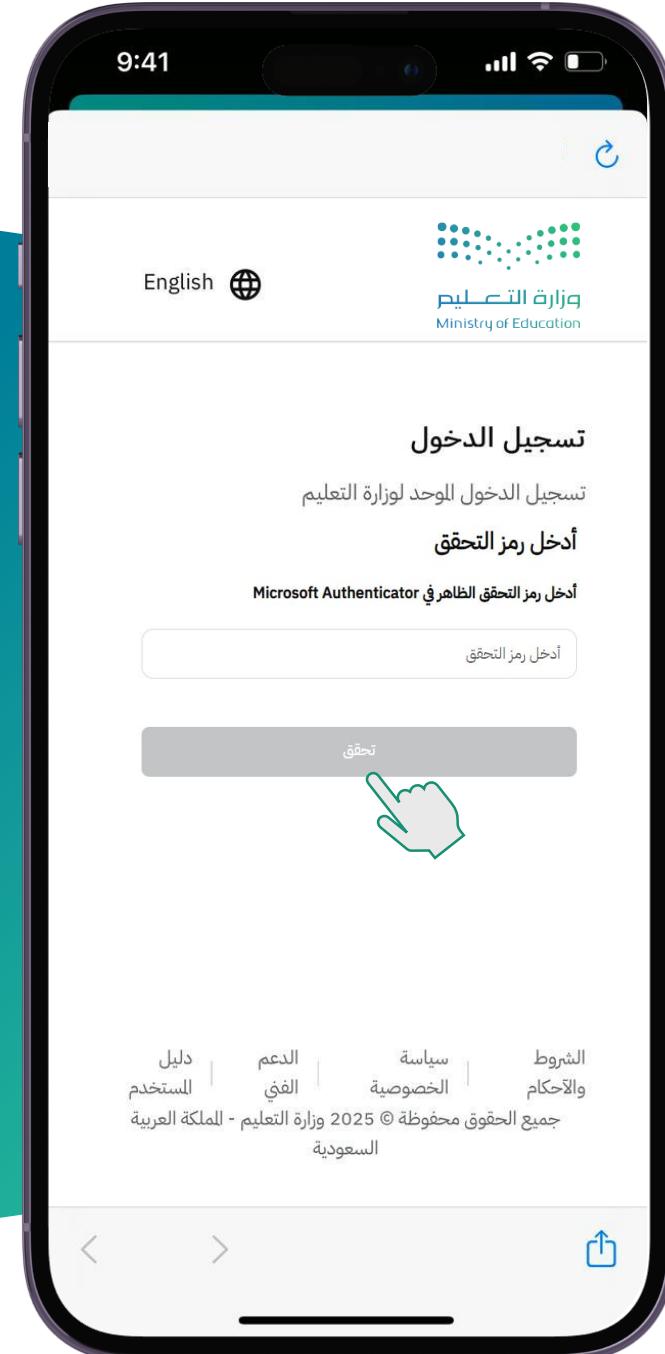
أدخل كلمة المرور الخاصة بحسابك

تحقق

ثم اضغط على

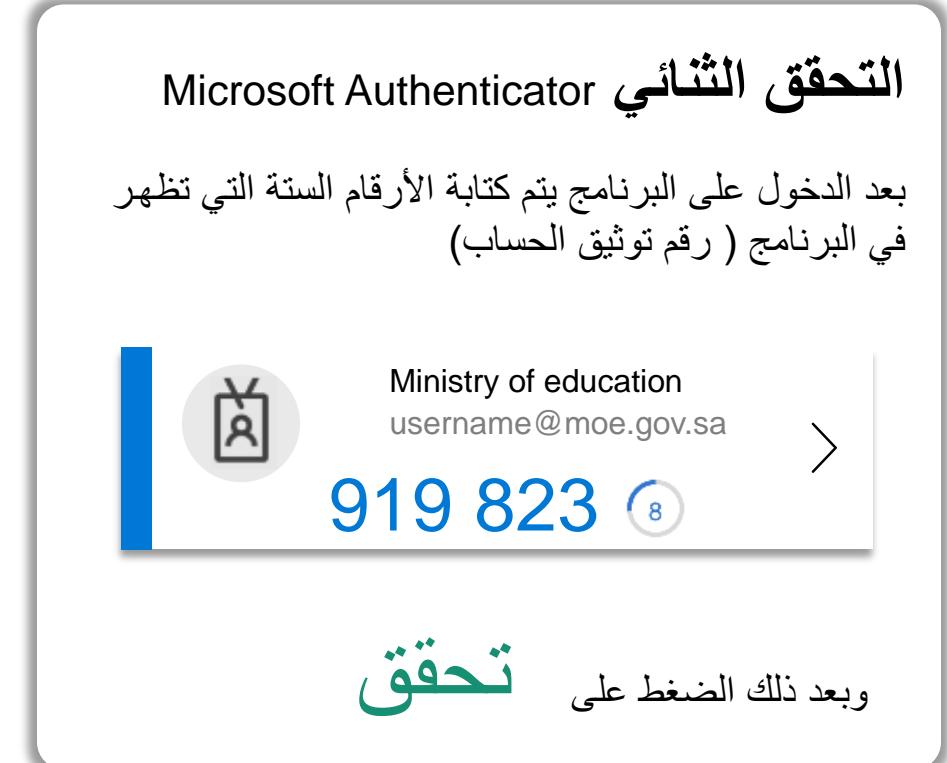


تجدون خطوات تحميل برنامج
Microsoft Authenticator
في الايقونة في حال لم تقم بتحميله
مسبيقاً

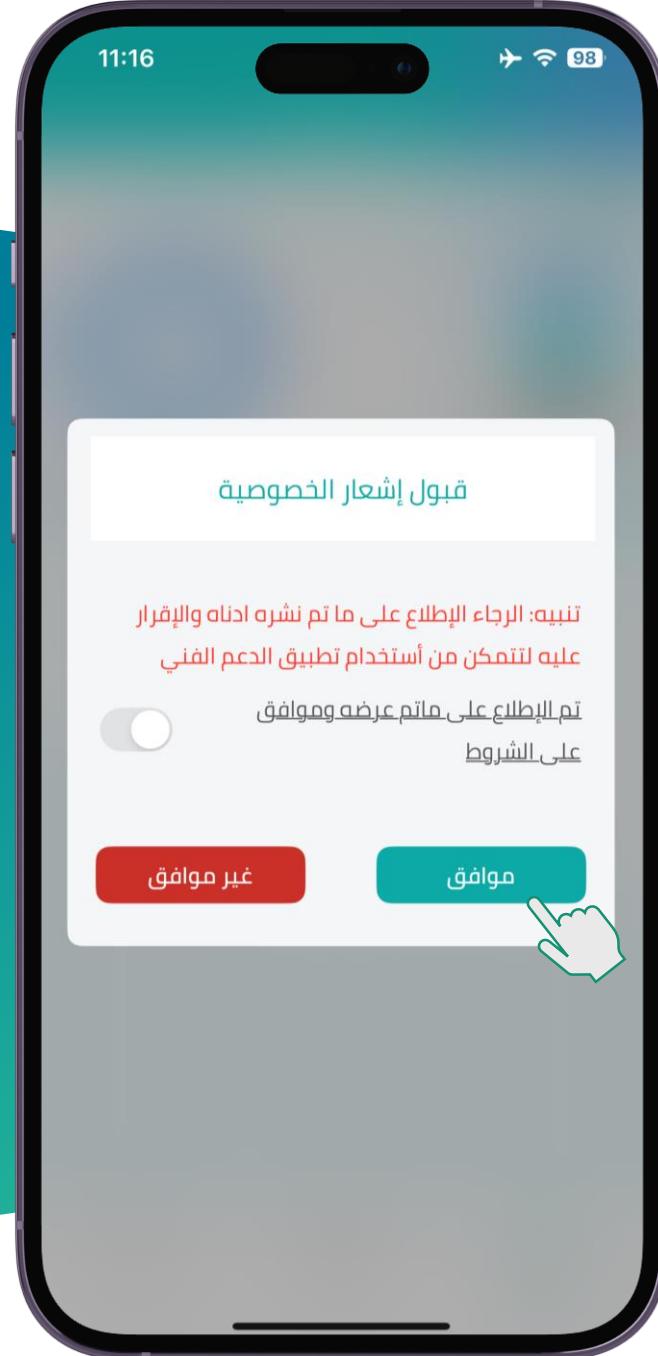


التحقق الثاني Microsoft Authenticator

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



تحقق
وبعد ذلك الضغط على



قبول إشعار الخصوصية

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

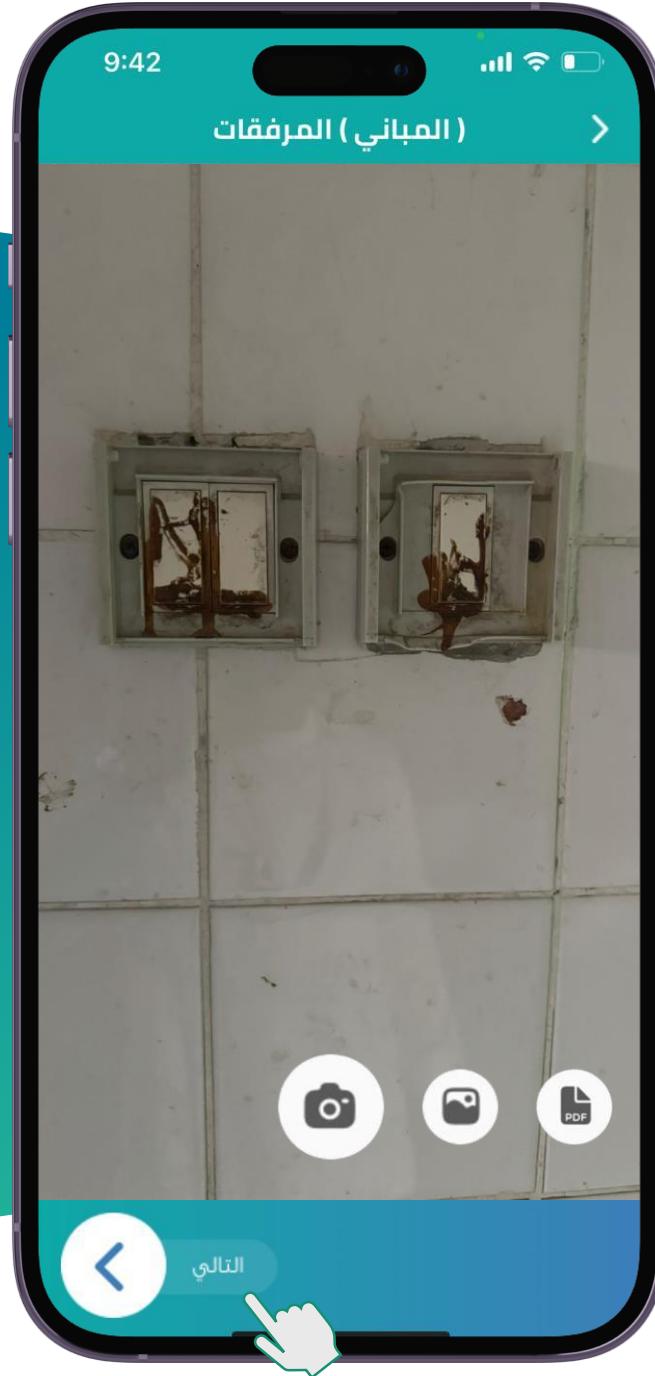


الواجهة الرئيسية للنظام

تحتوي الواجهة على عدة أمور:

- ١- الملف الشخصي
- ٢- تذاكري
- ٣- الاعدادات
- ٤- الخدمات المتاحة

سنختار خدمة المباني كمثال

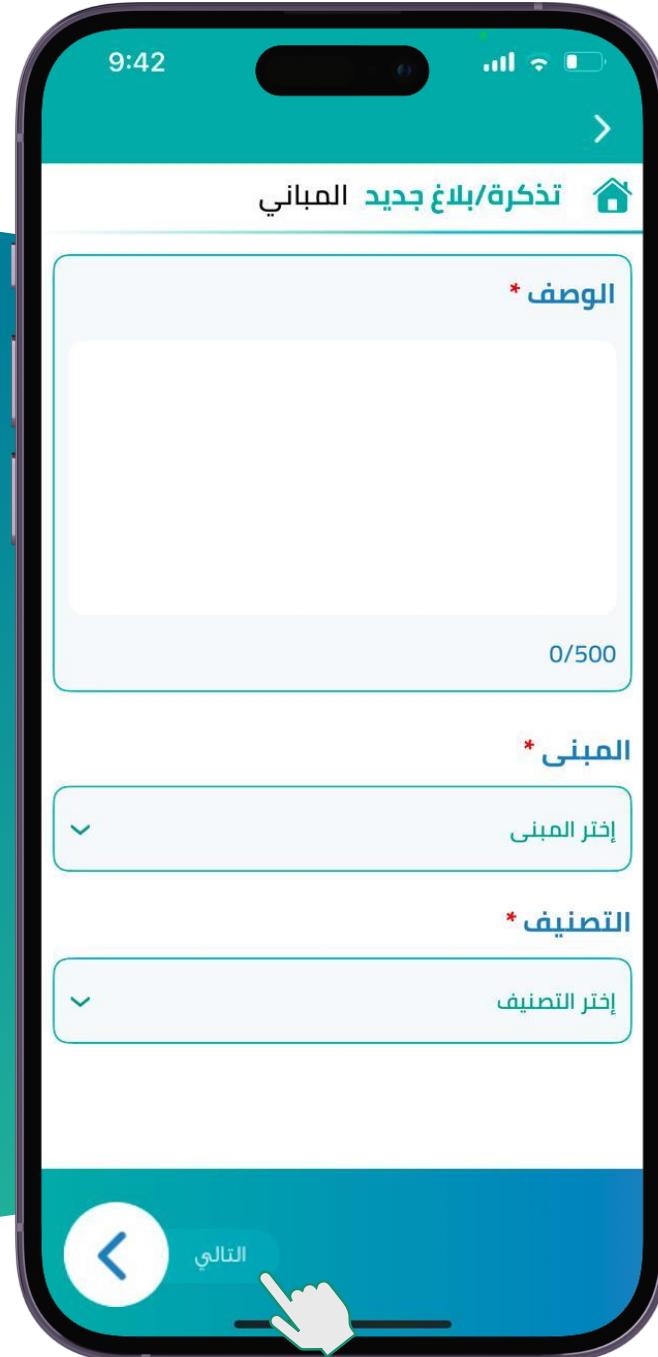


ارفاق المستندات او الصور

ستتاح لك فوراً ميزة التصوير مباشرة او ارفاق صور وملفات

ومن ثم النقر على كلمة

التالي



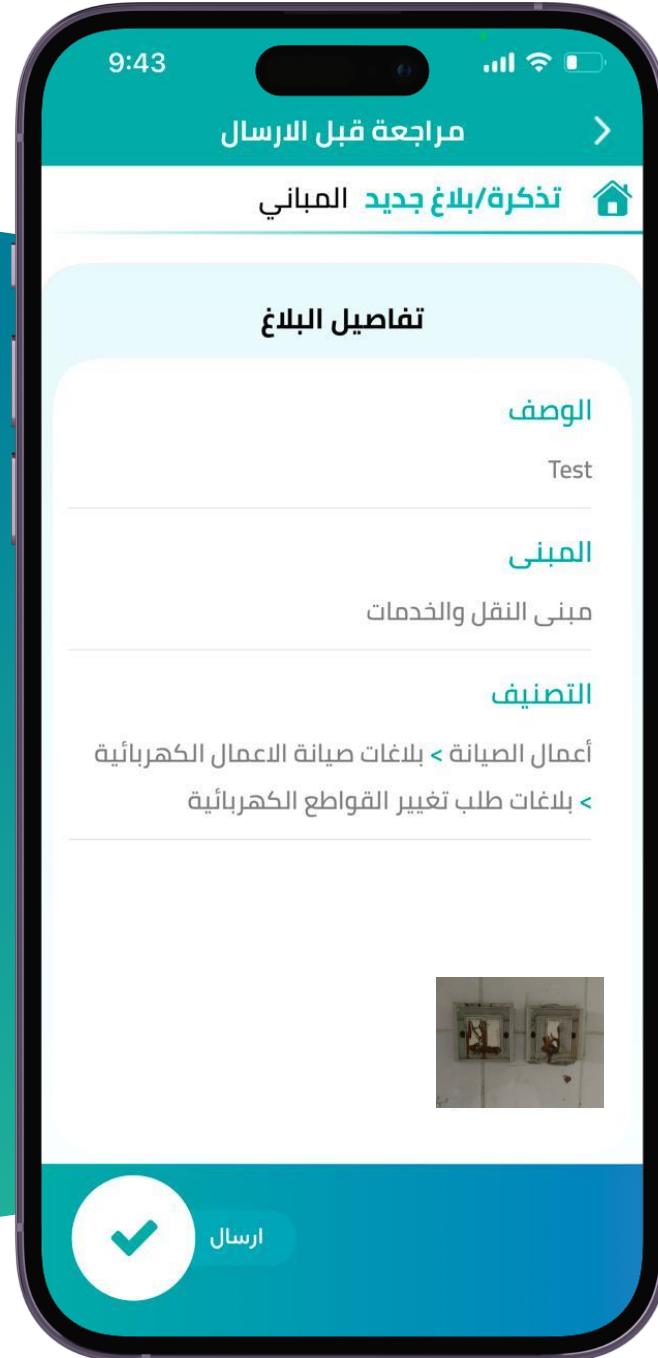
تفاصيل التذكرة

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

و اختيار المبنى و التصنيف المناسب للبلاغ ومن ثم النقر

التالي

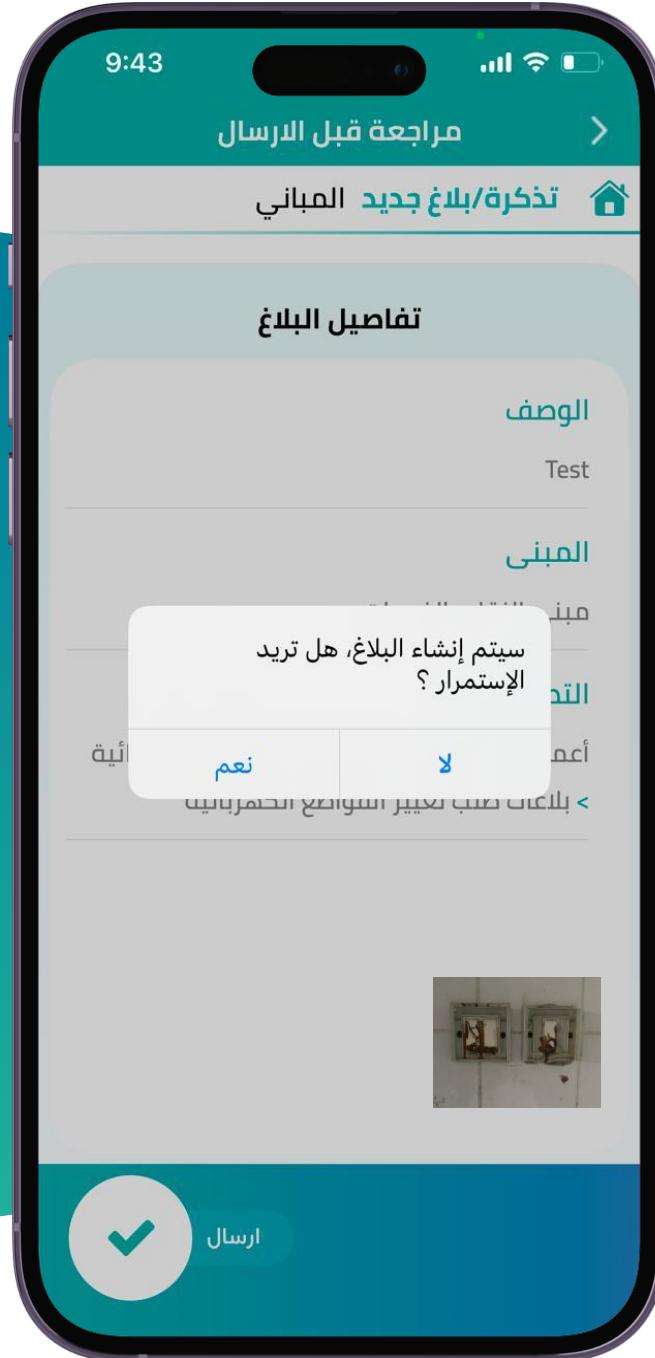


مراجعة قبل الإرسال

ستظهر تفاصيل للبلاغ الذي تم رفعه مع المرفقات
والمعلومات الخاصة به

بعد التأكيد من صحة المعلومات يتم الضغط على

إرسال



رسالة تأكيدية

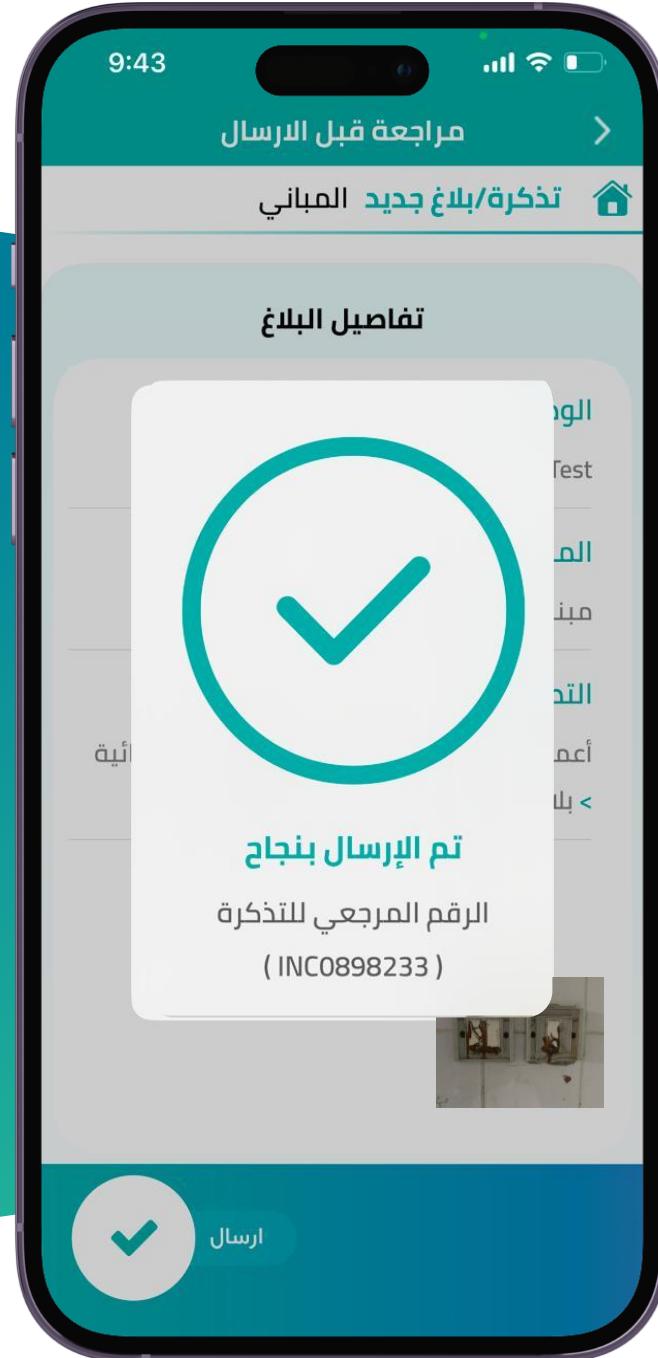
ستظهر لك نافذة منبثقة للتأكد على استمرارية إنشاء البلاغ

إذا كنت متأكد من كل المعلومات

نَعَمٌ

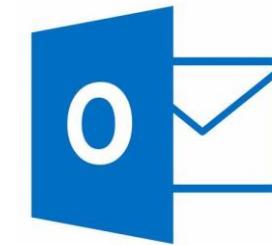
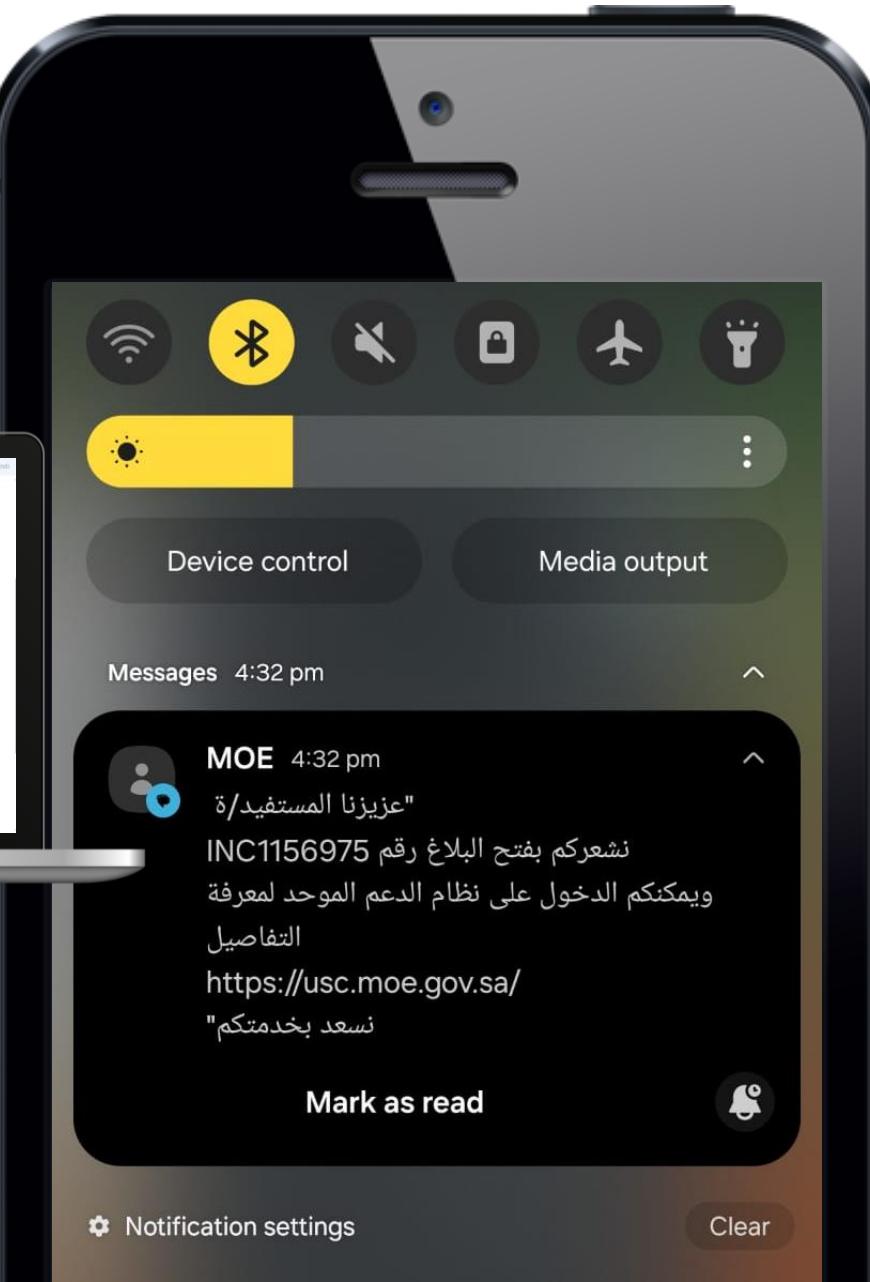
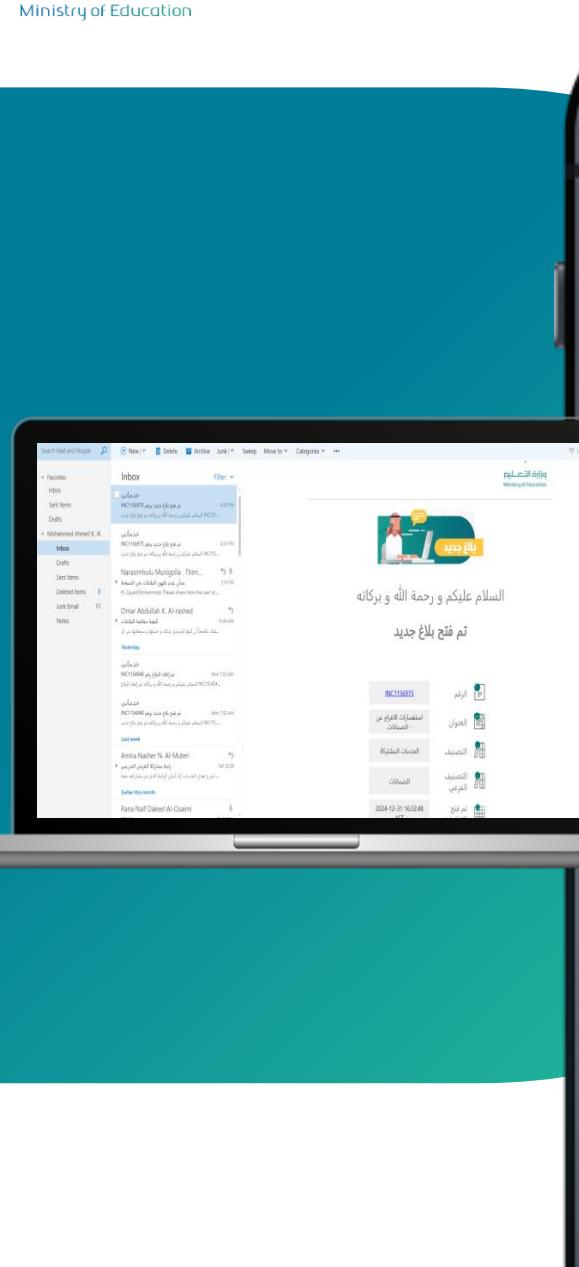
وإذا كنت غير متأكد

1



الرقم المرجعي

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



شعار بفتح البلاغ

يصل للمستفيد شعار عن طريق رسالة نصية والایمیل تفيد بأن البلاغ تم فتحه موضحاً برقم البلاغ والذي س تكون من

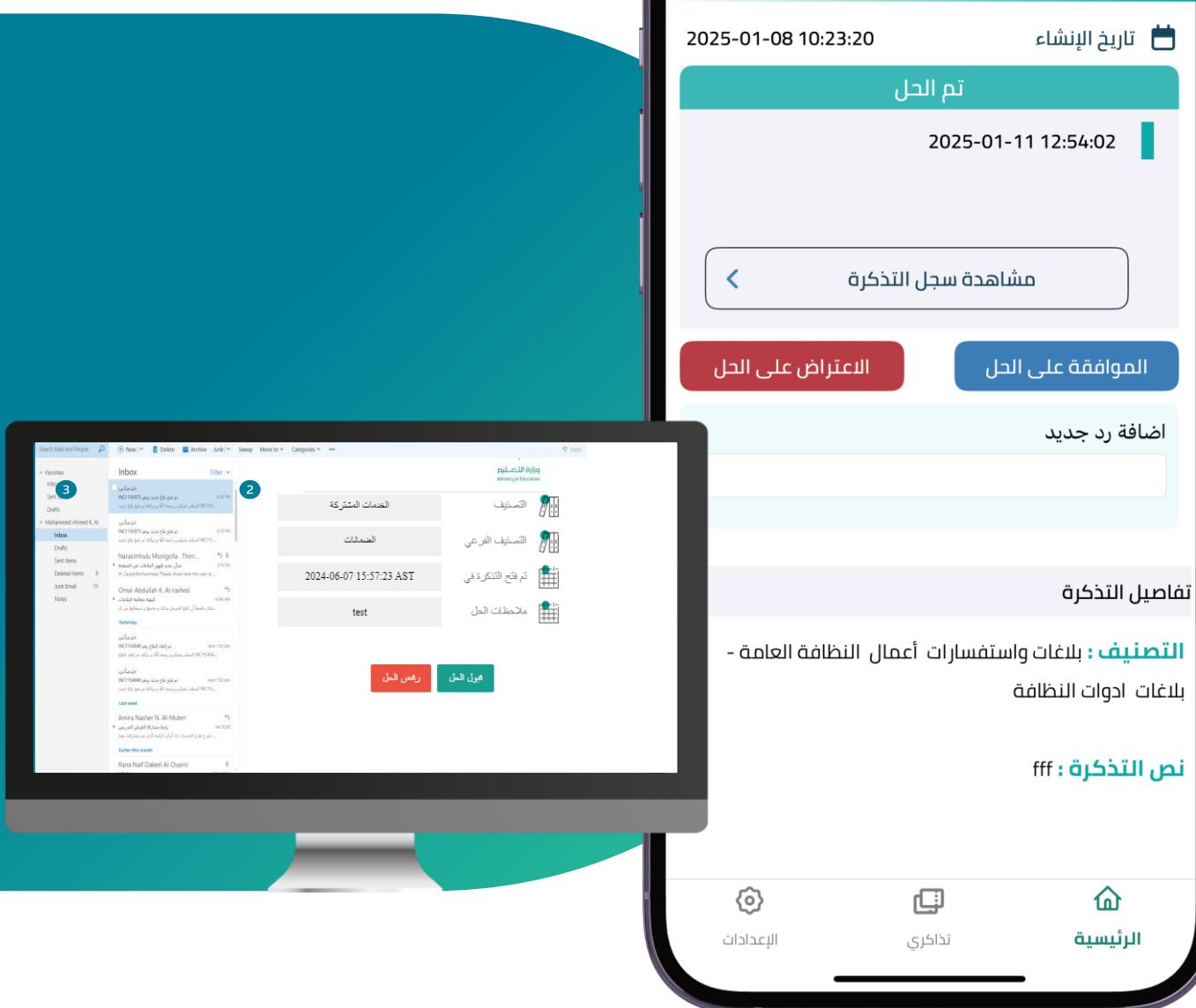
INC0000000

ولمعرفة التفاصيل يستطيع المستفيد الدخول على النظام



تذاكري

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



تذاكري

رقم التذكرة 0898560



2025-01-08 10:23:20

تاريخ الإنشاء

تم الحل

2025-01-11 12:54:02

مشاهدة سجل التذكرة

الاعتراض على الحل

الموافقة على الحل

اضافة رد جديد

تفاصيل التذكرة

التصنيف: بلاغات واستفسارات أعمال النظافة العامة -
بلاغات أدوات النظافة

نص التذكرة : fff

الإعدادات

تذاكري

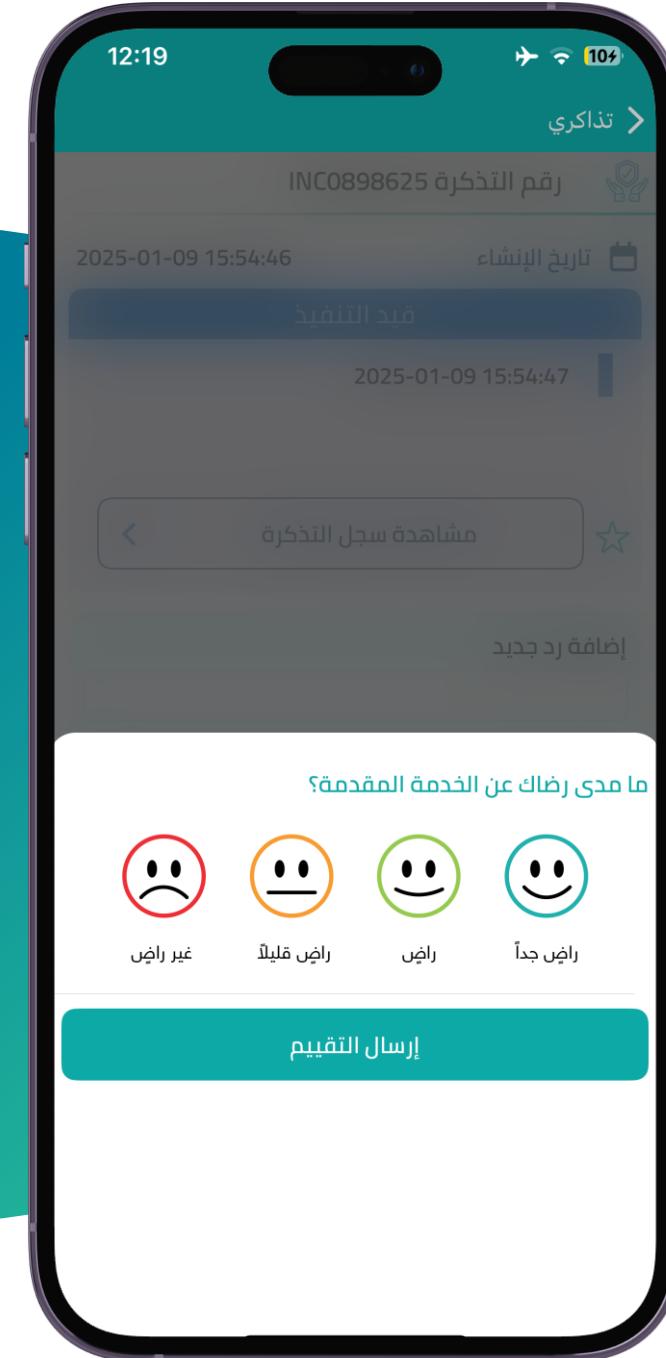
الرئيسية

تقديم الخدمة

بعد الانتهاء من معالجة الطلب، ستصل لك 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 تلقائياً، ويتم اعتبارها مغلقة مع قبول ضمني للحل



إغلاق التذكرة

بعد إغلاق التذكرة ستصلك رسالة نصية لتقدير مستوى الخدمة وهي عبارة عن أربع خيارات

مستويات تقدير الخدمة:

غير راضٍ Very Dissatisfied



المستخدم غير راضٍ تماماً 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 حلّت في وقت مقبول وبطريقة مرضية.

راضٍ جداً Very Satisfied



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



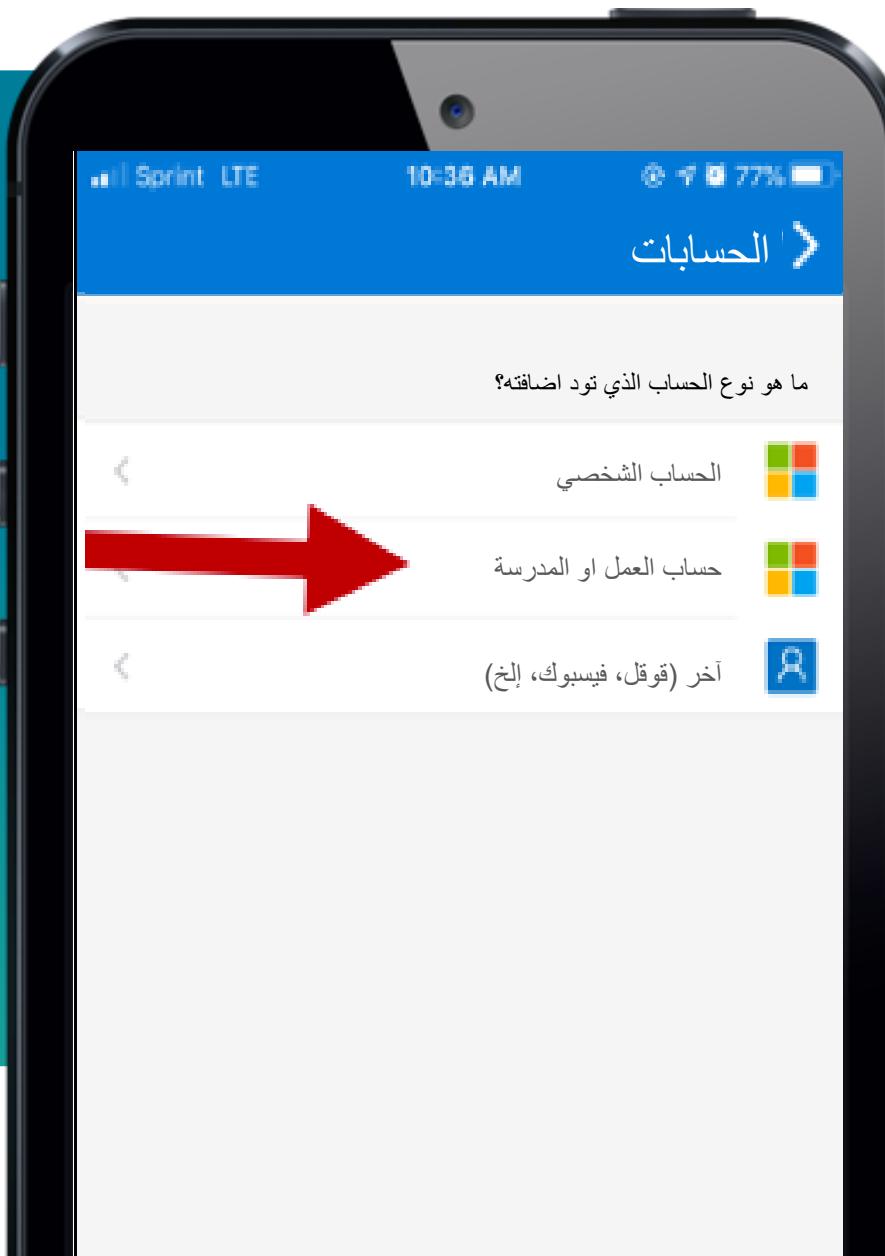
تجدون خطوات تحميل برنامج
Microsoft Authenticator
في الايقونة في حال لم تقم بتحميله
مسبيقاً

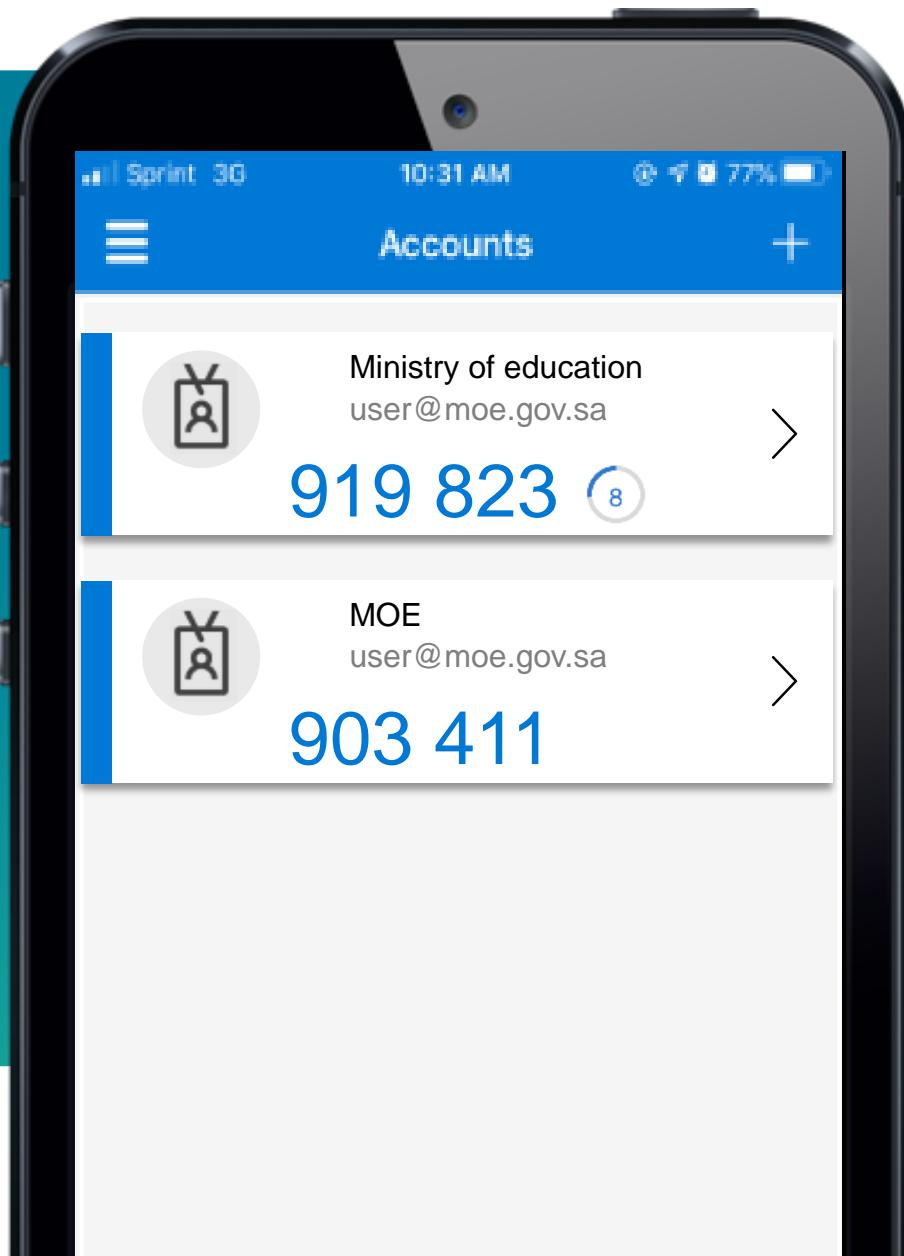


تنزيل برنامج التحقق الثنائي

يمكنك تحميل البرنامج عن طريق الضغط على الايقونة
التابلة







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 والإداريات في المدارس



وزارة التعليم
Ministry of Education

نظام الدعم الموحد

