



نظام الدعم الموحد

دليل مقدم البلاغات
١٨ - يوليو ٢٠٢٥



وزارة التعليم
Ministry of Education



وصف وشرح المرحلة:

يتم الدخول عبر البريد الإلكتروني الوزاري الخاص بالموظف، ويجب إدخال كلمة المرور الصحيحة ليتمكن المستخدم من إنشاء البلاغ



الدخول الموحد

هي إحدى مبادرات وزارة التعليم لإدارة وحوكمة الهوية الرقمية وإيجاد آلية تحقق وتسجيل آمنة تهدف إلى تسهيل الوصول إلى جميع الأنظمة بوزارة التعليم من خلال حساب موحد.

تسجيل الدخول

تسجيل الدخول الموحد لوزارة التعليم

عنوان البريد الإلكتروني

أدخل عنوان بريدك الإلكتروني في MOE



١ ٥ ٤ ٨

أدخل رمز التحقق

تسجيل الدخول



1

2

3

4

الرئيسية الرئيسية

تذكرى

أهلاً وسهلاً بكم في الدعم الموحد

Q. لا Support. كيف أقوم بخدمتك

الخدمات

الموارد البشرية

التقنية

الأمن والسلامة

المباني

الخدمات المشتركة

البيئة المدرسية

حافلات النقل المدرسي

1. الملف الشخصي
 - التفضيلات
 - الطلب كشخص آخر
 - تسجيل الخروج
2. إشعار التنبيه
 - إعلانات لحالة الطلب
 - تقييم الطلب المنجز
3. تذاكري
 - عرض التذاكر السابقة
 - عرض التذاكر قيد المعالجة
 - تفاصيل التذكرة
4. الخدمات
 - خدمات الدعم الموحد



تحديد التصنيف الفرعي



تعبئة الطلب

☆ المفضلة مشاركة

رقم الحوال

موقع المكتب

MOE HQ

التحويلة

رقم الموظف (10 خانات)

للتصنيف الفرعي (مطلوب)

استلام وصرف وإرجاع الاصناف

غير متوفرين

استلام وصرف وإرجاع الاصناف

الخدمات المالية والمحاسبية

الضمانات

الطباعة والاختام

العقود والتعميدات

العهد

المعاملات والاستدعاءات

النقل وصرف المخزونات

الهاتف والجوال

تأمين اعمال او مشتريات

تعزيز المخصصات المالية

صيانة السيارات

في حال تم اختيار الخدمة المطلوبة مثلاً: الخدمات المشتركة ستظهر لك معلوماتك أولاً وهي كالتالي:

١- الاسم

٢- الإدارة

٣- رقم الجوال

٤- موقع المكتب

٥- التحويلة

٦- رقم الموظف

٧- التصنيف الفرعي (الأساسي)

- كل خدمة تحتوي على مجموعة من التصنيفات الأساسية والتي يتفرع منها عدة خدمات.

٨- التصنيف الفرعي الإضافي (أ)

٩- التصنيف الفرعي الإضافي (ب)



اختيار الفئة الفرعية الاضافية



☆ المفضلة مشاركة

تعبئة الطلب

رقم الجوال

موقع المكتب

MOE HQ

التحوية

رقم الموظف (10 خانات)

التصنيف الفرعي (مطلوب)

استلام وصرف وارجاع الاصناف

فئة فرعية إضافية (مطلوب)

استفسارات ارجاع الاصناف من الجهة المستفيدة للمستودعات

غير متوفرين

استفسارات ارجاع الاصناف من الجهة المستفيدة للمستودعات

استفسارات استلام الاصناف للمستودعات

استفسارات صرف الاصناف المتوفرة في المستودعات

إضافة مرفقات

إرفاق الملفات

أو اسحب الملفات وأفلتها هنا

حجم الملف الأقصى: 5.00 MB
الحد الأقصى لعدد الملفات: 3

التصنيف الفرعي الإضافي (أ)
بعد اختيار الخدمة الصحيحة والتصنيف الفرعي الصحيح ستظهر لنا قائمة مرتبطة بالتصنيف الفرعي، حيث ستكون الخدمة المطلوبة أكثر تحديداً

- استفسار إرجاع الأصناف
- استفسار استلام الأصناف
- استفسار تسليم الأصناف

****علماً أن هذه الأيقونة إجبارية الاختيار وبدونها لا يستطيع مقدم الطلب إتمام الطلب**



التصنيف الفرعي (مطلوب)

استلام وصرف وارجاع الاصناف

فئة فرعية إضافية (مطلوب)

استفسارات ارجاع الاصناف من الجهة المستفيدة للمتسودعات

فئة فرعية اضافية (2)

استفسارات طلب ارجاع أصناف

1

الوصف (مطلوب)

2

إضافة مرفقات

أو اسحب الملفات وأفلتها هنا

إرفاق الملفات

حجم الملف الأقصى: 5.00 MB

الحد الأقصى لعدد الملفات: 3

١- التصنيف الفرعي الإضافي (ب)
بعد اختيار خدمة الاستفسار عن ارجاع الأصناف
من الجهة المستفيدة للمستودعات
ستظهر للمستفيد خدمات أكثر تحديداً في الفئة
الفرعية الإضافية (٢) كما هو موضح استفسار
طلب ارجاع أصناف

****هذه الأيقونة ليست اجبارية**

٢- ينبغي على مقدم الطلب كتابة وصف دقيق
وأكثر إيضاح ليتسنى لمعالج الطلب معرفة المشكلة
وحلها بالشكل الصحيح



إضافة المرفقات



الوصف (مطلوب)

لم يتم استلام الاصناف الخاصة بمستودع المعذر

إضافة مرفقات

أو اسحب الملفات وأفلتها هنا

إرفاق الملفات

1

2

حجم الملف الأقصى: 5.00 MB
الحد الأقصى لعدد الملفات: 3

1 من 1 من الملفات التي تم تحميلها

3

4

تم تحميل الملف

5

صورة واتساب بتاريخ 15-01-1447 في 14.53.45 jpg.4d65a66b_14.53.45

بعد كتابة الوصف بشكل دقيق ومفصل لابد من تدعيم البلاغ بمرفقات إما صور أو ملفات PDF حيث سيكون الحد الأقصى لعدد المرفقات هو ٣ ملفات ولا يتجاوز حجم الملف الواحد ٥ ميغا بايت

١- إرفاق الملفات إما بسحبها أو بالضغط على الإرفاق من خلال فتح النافذة واختيار الملف من سطح المكتب

٢- معاير تحميل المرفقات

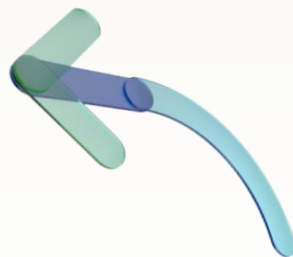
٣- اسم الملف المرفق

٤- حالة الملف

٥- حذف الملف



إرسال الطلب



4 مشاركة → المفضلة ☆ 3

1 إرسال الطلب

١- سيجد مقدم الطلب أيقونة الإرسال أعلى يسار الصفحة كما هو موضح في الصورة رقم (١) وبالنقر عليها سيتم إرساله بنجاح

٢- سيظهر إشعار (تم إرسال الطلب) وسيصل لمعالج البلاغ حيث سيعمل الموظف على إتمام الطلب في مدة محددة لضمان جودة العمل

٣- المفضلة: يستطيع مقدم الطلب إضافة الطلب للمفضلة لمتابعته

٤- يستطيع مقدم الطلب مشاركة الطلب مع المسؤول المباشر للتأكد من أداء فعالية المهام



- ٧ تقييم الخدمة
- ٦ إعادة تقديم الطلب
- ٥ تذاكري
- ٤ تغيير اللغة
- ٣ طلب نيابة عن شخص
- ٢ التفضيلات
- ١ الملف الشخصي

1 تسجيل الدخول بصفة
Support User One

2 التفضيلات

3 الطلب كشخص آخر

4 تسجيل الخروج

الملف الشخصي يحتوي على ٤ أمور:

- ١- بيانات مقدم الطلب (اسمه)
- ٢- التفضيلات
- ٣- الطلب كشخص آخر
- ٤- تسجيل الخروج



التفضيلات وتحتوي على:

1. المسعى الوظيفي
2. بريد العمل الأساسي
3. إضافة بريد إلكتروني ورقم هاتف
4. اعدادات الإشعارات
5. لغة التطبيق
6. إضافة متعاونين
7. البحث عن مستخدمين
8. إعدادات الموافقين


The screenshot displays the 'Support User One' interface. At the top, there's a navigation bar with a logo, a bell icon, and links for 'الصفحة الرئيسية' (Home) and 'تذكرى' (Reminders). The main header shows 'Support User One' with a blue profile icon labeled 'S'. Below this, the interface is divided into several sections:

- المشاركات (Shares):** A section titled 'استخدم المشاركات للتواصل مع زملائك في العمل' (Use shares to communicate with your colleagues at work). It features a large speech bubble icon and a green button labeled 'منشور جديد' (New Post).
- إعدادات الإشعار (Notification Settings):** A sidebar menu with options like 'الإعلامات داخل التطبيقات' (In-app notifications), 'الموافقات' (Approvals), 'البريد الإلكتروني' (Email), 'الإشعارات المؤقتة' (Temporary notifications), 'الطلبات' (Requests), 'البريد الإلكتروني' (Email), 'الإشعارات المؤقتة' (Temporary notifications), 'استطلاع الملاحظات' (Feedback survey), 'إعلامات التطبيقات للطلبات التي أكملتها مؤخرًا' (Application notifications for requests you recently completed), 'الأنشطة الاجتماعية' (Social activities), and 'التحديثات والإعلامات من الأشخاص الذين تتابعهم' (Updates and notifications from people you follow). Each option has a toggle switch and a label 'الإشعارات المؤقتة'.
- معلومات الملف الشخصي (Profile Information):** A section containing three items:
 - Tester One
المتسمى الوظيفي
 - supportserone@xyz.com
العمل (الأساسي)
 - إضافة بريد إلكتروني
إضافة هاتف
- الميزات الاجتماعية (Social Features):** A section titled 'المستخدمون (1)' (Users (1)) and 'المجموعات (0)' (Groups (0)). It includes a search bar labeled 'البحث عن المستخدمين' (Search for users) and a button labeled 'إدارة الموافقة' (Manage consent).
- المعاونون (Collaborators):** A section titled 'يمكنك إضافة أشخاص كمعاونين بناءً على أي طلب تقدمه، يمكن للمعاونين رؤية تفاصيل الطلب، إضافة تعليقات.' (You can add people as collaborators based on any request you submit, collaborators can see details of the request, add comments). It features a green button labeled 'إضافة متعاونين' (Add collaborators).



- ٧ تقييم الخدمة
- ٦ إعادة تقديم الطلب
- ٥ تذاكري
- ٤ تغيير اللغة
- ٣ طلب نيابة عن شخص
- ٢ التفضيلات
- ١ الملف الشخصي

3 تحويل العرض إلى



Ramy Ragai
Ramy.R@cybermak.net

الطلب كشخص آخر

ram

بتحديد شخص معتمد من هذه القائمة سيتم تحديث عرض الكatalog ليعكس الخدمات المتاحة.

تم التحديد

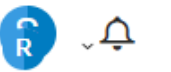
x Support User One

النتائج

2

Ramy Ragai
Ramy.R@cybermak.net

4

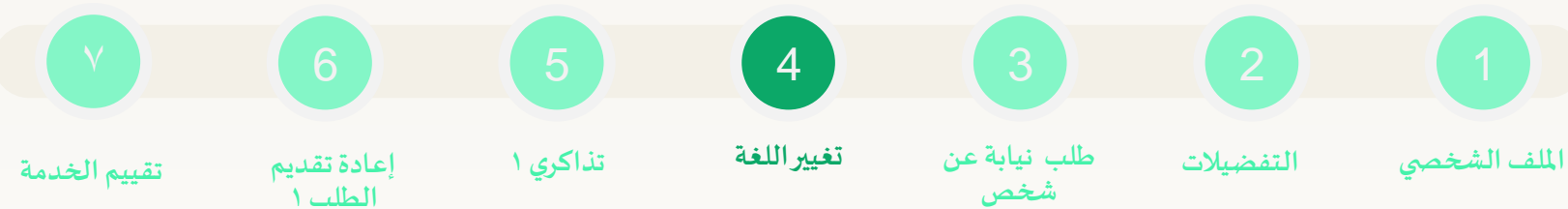


Ramy Ragai
Ramy.R@cybermak.net

الطلب كشخص اخر:

1. البحث عن اسم المستخدم
2. النقر على اسم المستخدم
3. سيتغير العرض لاسم المستخدم الذي تم اختياره
4. ستلاحظ تغييراً في أيقونة الملف الشخصي ووجود اسم الشخص الذي سيتم الطلب نيابة عنه

تتوفر هذه الخاصية للطلب نيابة عن شخص قد لا يملك صلاحية للدخول لأي سبب كان



A screenshot of the application interface. At the top, there is a blue header bar with a close button (X) on the left. Below the header, there is a white area containing the text 'لغة التطبيق' (Application Language) and 'يجب تسجيل الدخول من جديد لعرض التغييرات.' (You must log in again to view changes.). A teal button labeled 'العربية' (Arabic) is visible. A dropdown menu is open, showing a list of languages: 'العربية' (Arabic), 'Català', '中文 - 简体' (Chinese - Simplified), '中文 - 繁體' (Chinese - Traditional), 'Čeština', 'Dansk', and 'Nederlands'. The 'العربية' option is highlighted with a teal background.

- لغة التطبيق (كما هو موضح رقم ١)

تتوفر عدة لغات ويتم الوصول إليها عبر اختيار التفضيلات من الملف الشخصي الواقع في أعلى يسار الصفحة كما هو موضح رقم (٢)



تذاكري ١

- ٧
- تقييم الخدمة

6

إعادة تقديم الطلب ١

5

تذاكري 1

4

تغيير اللغة

3

طلب نيابة عن شخص

2

التفضيلات

1

الملف الشخصي

الصفحة الرئيسية

تذاكري

وزارة التعليم

مرحبًا، كيف يمكنني مساعدتك؟

5

4

1

التقنية

قيد التقدم

إلى: Support User One

مُعرف الطلب: 977
المعروف: INC000000000420

إلغاء التفاصيل

الخدمات المشتركة

تحت المشاركة من قبل Ramy Ragai

إلى: Ramy Ragai

مُعرف الطلب: 1275
المعروف: CASE-0000000704

إلغاء التفاصيل

التقنية

قيد التقدم

إلى: Support User One

مُعرف الطلب: 1461
المعروف: WO00000000000416

إلغاء التفاصيل

التقنية

قيد التقدم

إلى: Support User One

مُعرف الطلب: 1462
المعروف: WO000000000000417

3 التفاصيل

2

5 - 1

التذاكر السابقة

التفاصيل

مُعرف الطلب: 1515
المعروف: WO00000000000501
التاريخ: 2025/07/18

إلى: Support User One

تم الإلغاء

التفاصيل

مُعرف الطلب: 445
المعروف: CASE-00000000192
التاريخ: 2025/07/04

إلى: Support User One

مغلق

التفاصيل

مُعرف الطلب: 451
المعروف: CASE-00000000194
التاريخ: 2025/07/04

إلى: Support User One

مغلق

- تذاكري وتحتوي على:
1. التذاكر قيد المعالجة
 2. التذاكر السابقة
 3. تفاصيل التذكرة
 4. تصفية الاختيارات
 5. تغيير شكل ظهور التذاكر



تذاكري ٢



التفاصيل

تذاكري >

التقنية قيد التقدم

الحالة: قيد التقدم

مُعرف الطلب: 1462

الطلب ل: Support User One supportserone@xyz.com

1

5

6

7

2

3

4

6

7

تم الإرسال ✓

الموافقة ✓

قيد التقدم

تم الاكتمال

التفاصيل

تم الإرسال في 11:33 ص 2025/07/17

التحديث الأخير في 11:33 ص 2025/07/17

البريد الإلكتروني لمقدم الطلب supportserone@xyz.com

الاسم Support User One

جهة مقدم الطلب Ministry of Education

رقم التحويلة ###

تصنيف فرعي اضافي طلب استثناء الوصول الى وسائط التخزين الخارجية

تصنيف المعلومات أمن المعلومات

تصنيف فرعي طلب الوصول الى وسائط التخزين الخارجية

Attachment Screenshot 2024-02-20 211921.png

الوصف test 222222

إكمال

WO00000000000417 USC - IT

تم التعديل: في 11:33 ص 2025/07/17

الحالة: تم التعيين

التعليقات (0)

من خلال الضغط على تفاصيل الطلب من التذاكر قيد المعالجة ستظهر الصورة مع التفاصيل التالية:

1. حالة الطلب
2. ومرحلة تقدم الطلب
 - ✓ تم الإرسال
 - ✓ الموافقة
 - ✓ قيد التقدم
 - ✓ تم الإكمال
3. تفاصيل الطلب
4. إضافة التعليقات
5. **إلغاء الطلب** (في حال أن الطلب لم يعد ذات أهمية وتم توفيره وليس هناك حاجة فعلية له يستطيع المستفيد أن يلغي الطلب، أو لربما تم تقديم الطلب بشكل خاطئ واختيار خدمة خاطئة)
6. إعادة تقديم الطلب
7. المتعاونون



إعادة تقديم الطلب ١



العودة > تعينة الطلب

التقنية

الطلب ل / تحرير

Support User One

تمت تعبئة بعض الإجابات على هذه الصفحة مسبقاً (5 أسئلة) مفيداً للمزيد

الاسم
Support User One

الادارة
Ministry of Education (MOE)

رقم الجوال

موقع المكتب

رقم التحويلة
###

تصنيف (مطلوب)
أمن المعلومات

تصنيف فرعي (مطلوب)
طلب الوصول إلى وسائط التخزين الخارجية

تصنيف فرعي إضافي (مطلوب)
طلب استثناء الوصول إلى وسائط التخزين الخارجية

إرسال الطلب

إلغاء

إعادة تقديم الطلب

1

المتعاونون

إعادة تقديم الطلب:

تم إضافة هذه الميزة لحفظ الوقت لمقدم الطلب في حال أن هناك طلبات متشابهة أو متكررة مثلاً لتقديم طلب تقني يختص في طلب برنامج فهو يتشابه في الطلب ويختلف في اسم البرنامج

****بعد الانتهاء يتم النقر على أيقونة (إرسال الطلب)**



إعادة تقديم الطلب ٢

- ٧
- ٦
- ٥
- ٤
- ٣
- ٢
- ١
- تقديم الخدمة
- إعادة تقديم الطلب 2
- تذاكري ٢
- تغيير اللغة
- طلب نيابة عن شخص
- التفضيلات
- الملف الشخصي

بعد الانتهاء يتم النقر على أيقونة (إرسال الطلب)

إرسال الطلب

1

موقع المكتب

رقم التحويلة

###

تصنيف (مطلوب)

أمن المعلومات

تصنيف فرعي (مطلوب)

طلب الوصول الى وسائط التخزين الخارجية

تصنيف فرعي اضافي (مطلوب)

طلب استثناء الوصول الى وسائط التخزين الخارجية

الوصف (مطلوب)

test 222222

Attachment

إرفاق الملفات

أو اسحب الملفات وأفلتها هنا

حجم الملف الأقصى: 5.00 MB
الحد الأقصى لعدد الملفات: 3

1 من 1 من الملفات التي تم تحميلها

تم تحميل الملف

png.Screenshot 2024-02-20 211921



- ٧ تقييم الخدمة ١
- ٦ إعادة تقديم الطلب ٢
- ٥ تذاكري ٢
- ٤ تغيير اللغة
- ٣ طلب نيابة عن شخص
- ٢ التفضيلات
- ١ الملف الشخصي

تقييم تجربتك

المباني
مُعزف الطالب: 445

كيف كانت تجربتك عند طلب هذا العنصر؟

3 حدد التصنيف: ممتاز

51/1000

رأينا! أخبرنا عن الأمور التي أحببتها

4 كانت الخدمة ممتازة مع العلم ان الموظف تأخر في القدوم

5 إرسال إلغاء

إعلامات

مسح الكل

مكتمل

المباني
مُعزف الطالب: 445
2:47 في 2025/07/01

كيف كانت تجربتك عند طلب هذا العنصر؟

2

1. انقر على جرس الإشعار
2. اختيار عنصر من العناصر حيث يمثل شعورك في خوض التجربة
3. ستظهر نافذة أخرى تخبرك بتحديد العنصر مسبقا
4. تستطيع التعبير عن تجربتك وتبيان التفاصيل إن أحببت
5. بعد الانتهاء انقر على (إرسال)

تفيد هذه الخاصية في تحسين تجربة المستفيد بشكل أفضل وذلك من خلال عرض السلبيات على إدارة الجودة ومنها يتم اتخاذ قرارات من شأنها أن تحسن من تجربة مقدم الطلب بالشكل المطلوب



إعادة فتح الطلب



التقنية مكتمل

كيف كانت تجربتك عند طلب هذا العنصر؟
انقر فوق وجه مبهتسم للبدء.

إعادة الفتح

إعادة تقديم الطلب

المتعاونون

الطلب لـ End User one enduserone@xyz.com

معرف الطلب 1425

الحالة مكتمل

1

إذا كان الطلب مكتملاً، وتم إنجازه من خلال الشركة المشغلة بشكل غير مرضي: يستطيع مقدم الطلب أن يعيد فتح التذكرة

١- التذكرة المراد إعادة فتحها ستظهر في (تذاكري) في التذاكر السابقة من خلال الضغط عليها ستظهر لك الصورة رقم ١

٢- بعد النقر على (إعادة الفتح) ستظهر لك الصورة رقم ٢، ويتم إدخال الأسباب ومن ثم النقر على (إعادة الفتح)

٣- سيظهر لك إشعار (تمت إعادة فتح الطلب)

تمت إعادة فتح الطلب.

3

إعادة فتح الطلب

أدخل سبباً (مطلوب)

لم تتم الخدمة بالشكل المطلوب

إعادة الفتح إلغاء

2



وزارة التعليم
Ministry of Education



الرقم المجاني

٨٠٠٤٣٨٨٨٨٥

داخل الوزارة

٨٨٨٨٥

شكراً لكم