

نظام الدعم الموحد

دليل مقدم البلاغات
٢٠٢٥ - ١٨ يوليو



وزارة التعليم
Ministry of Education



- ٧
- ٦ إضافة الملفات
- ٥ كتابة الوصف
- ٤ اختيار الفئة الفرعية الإضافية
- ٣ تحديد التصنيف الفرع
- ٢ اختيار الخدمة
- ١ الدخول للموقع



الدخول الموحد

هي إحدى مبادرات وزارة التعليم لإدارة وحكمة 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

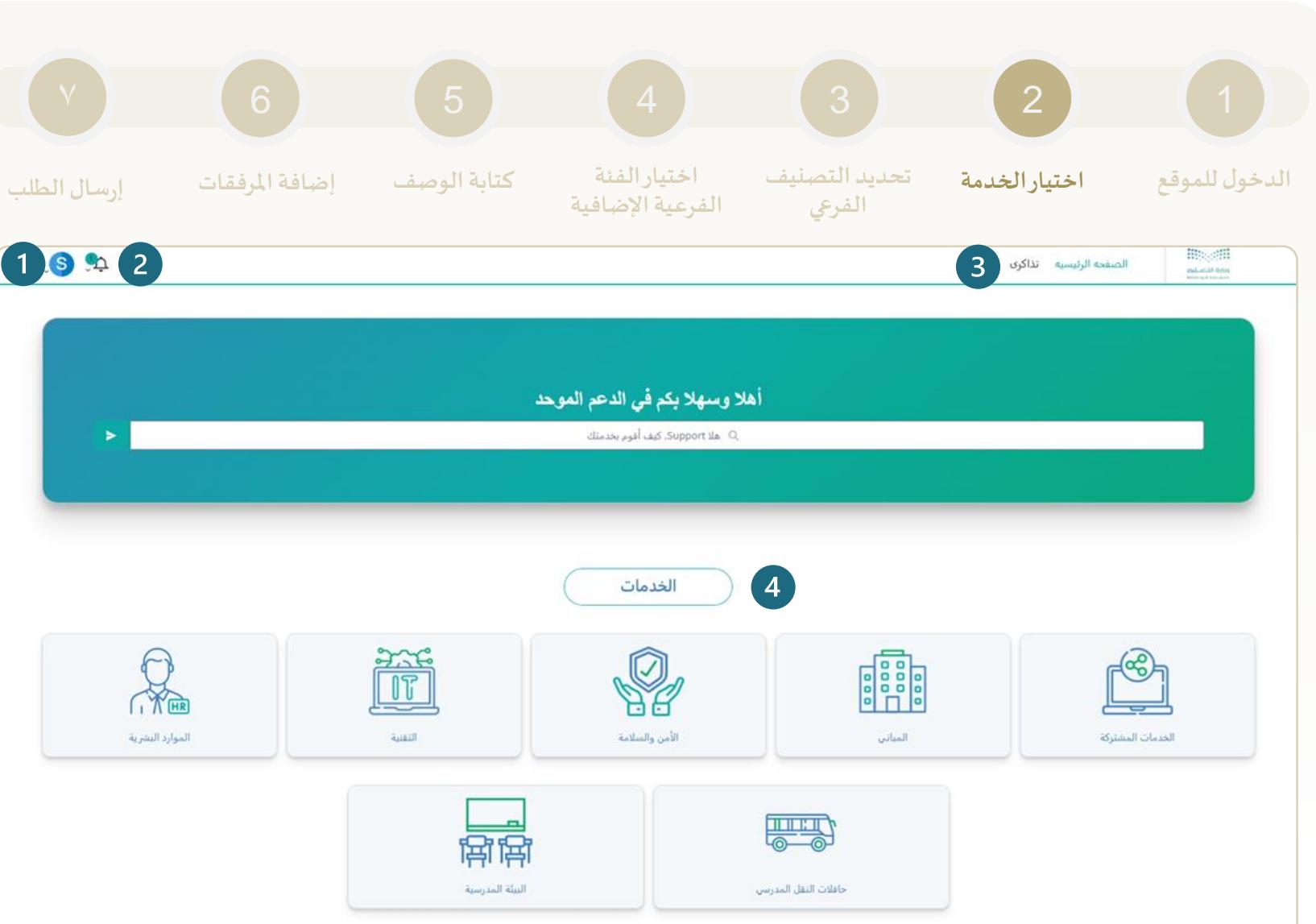
C ١٦٢٩

أدخل رمز التحقق

تسجيل الدخول

وصف وشرح المرحلة:

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



- الملف الشخصي**
 - التفاصيل
 - الطلب كشخص آخر
 - تسجيل الخروج
- إشعار التنبيه**
 - إعلانات حالة الطلب
 - تقييم الطلب المنجز
- تذاكر**
 - عرض التذاكر السابقة
 - عرض التذاكر قيد المعالجة
 - تفاصيل التذكرة
- الخدمات**
 - خدمات الدعم الموحد



7

6

5

4

3

2

1

إرسال الطلب

إضافة المرفقات

كتابة الوصف

اختيار الفئة
الفرعية الإضافية

تحديد التصنيف
الفرعي

اختيار الخدمة

الدخول للموقع

تعينة الطلب

> الصفحة الرئيسية

رقم الجوال

موقع المكتب

MOE HQ

التحويلة

رقم الموظف (10 حروف)

التصنيف الفرعي (مطلوب)

استلام وصرف وارجاع الاصناف

غير متوفرين

استلام وصرف وارجاع الاصناف

الخدمات المالية والمحاسبية

الضمانات

الطباعة والاختام

العقود والتعهيدات

العهد

المعاملات والاستدعاءات

النقل وصرف المحروقات

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:

1- الاسم

2- الإدارة

3- رقم الجوال

4- موقع المكتب

5- التحويلة

6- رقم الموظف

7- التصنيف الفرعي (الأساسي)

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

8- التصنيف الفرعي الإضافي (أ)

9- التصنيف الفرعي الإضافي (ب)



7

6

5

4

3

2

1

إرسال الطلب

إضافة المرفقات

كتابة الوصف

اختيار الفئة
الفرعية الإضافية

تحديد التصنيف
الفرعي

اختيار الخدمة

الدخول للموقع

مشاركة

تبنيه الطلب

الصفحة الرئيسية

رقم الجوال

موقع المكتب

MOE HQ

التحويلة

رقم الموظف (10 خانات)

التصنيف الفرعي (مطلوب)

استلام وصرف وارجاع الأصناف

فئة فرعية إضافية (مطلوب)

استفسارات إرجاع الأصناف من الجهة المستفيدة للمتسودعات

غير متوفرين

استفسارات إرجاع الأصناف من الجهة المستفيدة للمتسودعات

استفسارات استلام الأصناف للمتسودعات

استفسارات حرف الأصناف المتوفرة في المستودعات

إضافة مرفقات

أو اسحب الملفات وأفثتها هنا



إتّهاب الملفات

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 تسلیم الأصناف

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





7

6

5

4

3

2

1

ارسال الطلب

إضافة المرفقات

كتابه الوصف

اختيار الفئة
الفرعية الإضافية

تحديد التصنيف
الفرعي

اختيار الخدمة

الدخول للموقع

التصنيف الفرعي (مطلوب)

استلام وصرف وارجاع الأصناف

فئة فرعية إضافية (مطلوب)

استفسارات ارجاع الأصناف من الجهة المستفيدة للمتسودعات

فئة فرعية إضافية (2)

استفسارات طلب ارجاع أصناف

الوصف (مطلوب)

2

إضافة مرفقات

أو اسحب الملفات وأفเลتها هنا

إرفاق الملفات

حجم الملف الأقصى: 5.00 MB

الحد الأقصى لعدد الملفات: 3

1- التصنيف الفرعي الإضافي (ب)
بعد اختيار خدمة الاستفسار عن ارجاع الأصناف
من الجهة المستفيدة للمتسودعات
ستظهر للمستفيد خدمات أكثر تحديداً في الفئة
الفرعية الإضافية(2) كما هو موضح استفسار
طلب ارجاع أصناف

هذه الأيقونة **ليست اجبارية

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





إضافة المرفقات

7

6

5

4

3

2

1

إرسال الطلب

إضافة المرفقات

كتابة الوصف

اختيار الفئة
الفرعية الإضافية

تحديد التصنيف
الفرعي

اختيار الخدمة

الدخول للموقع

الوصف (مطلوب)

لم يتم استلام الاصناف الخاصة بمستودع المعدز

إضافة مرفقات

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

5

تم تحميل الملف

4

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

1

3

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 ميجا بايت

١- إرفاق الملفات إما بسجها أو بالضغط على الإرفاق من خلال فتح النافذة و اختيار الملف من سطح المكتب

٢- معايير تحميل المرفقات

٣- اسم الملف المرفق

٤- حالة الملف

٥- حذف الملف





٧

إرسال الطلب

٦

إضافة المرفقات

٥

كتابة الوصف

٤

اختيار الفئة
الفرعية الإضافية

٣

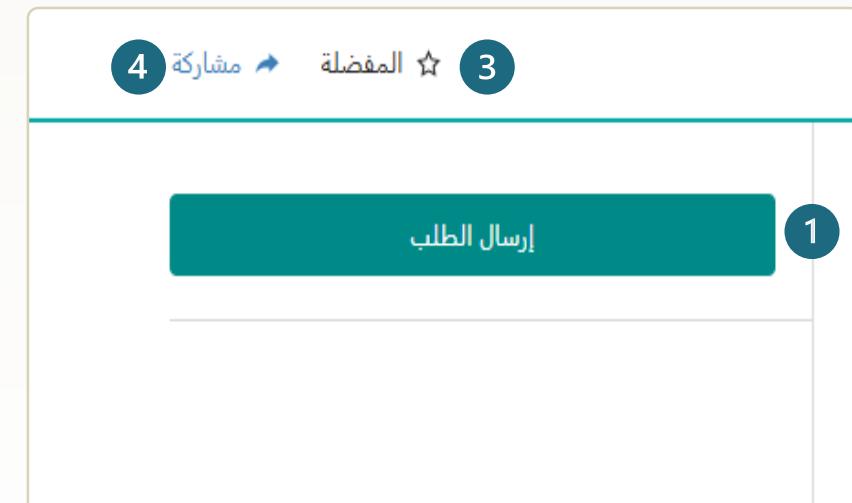
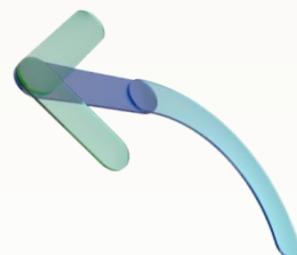
تحديد التصنيف
الفرعي

٢

اختيار الخدمة

١

الدخول للموقع



١- سيجد مقدم الطلب أيقونة الإرسال أعلى يسار الصفحة كما هو موضع 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 للتتأكد من أداء فعالية المهام





7 6 5 4 3 2 1

تقييم الخدمة

إعادة تقديم
الطلب 1

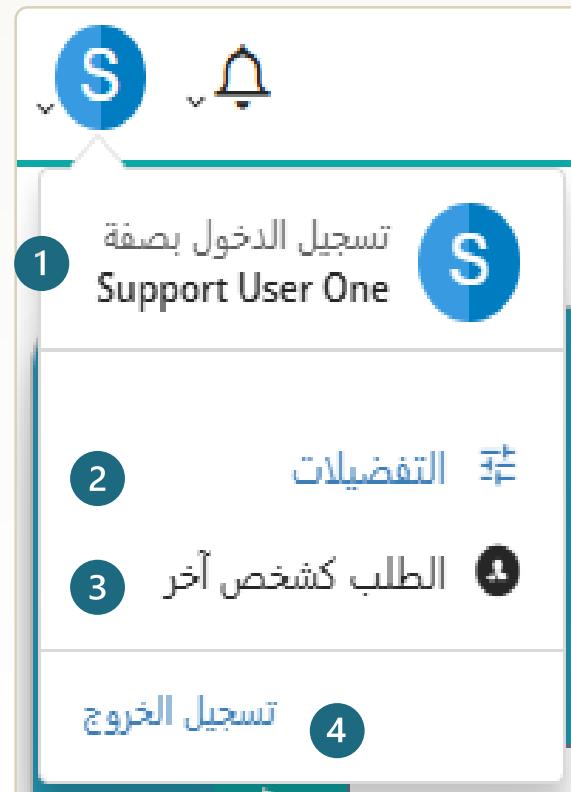
تذاكري 1

تغيير اللغة

طلب نيابة عن
شخص

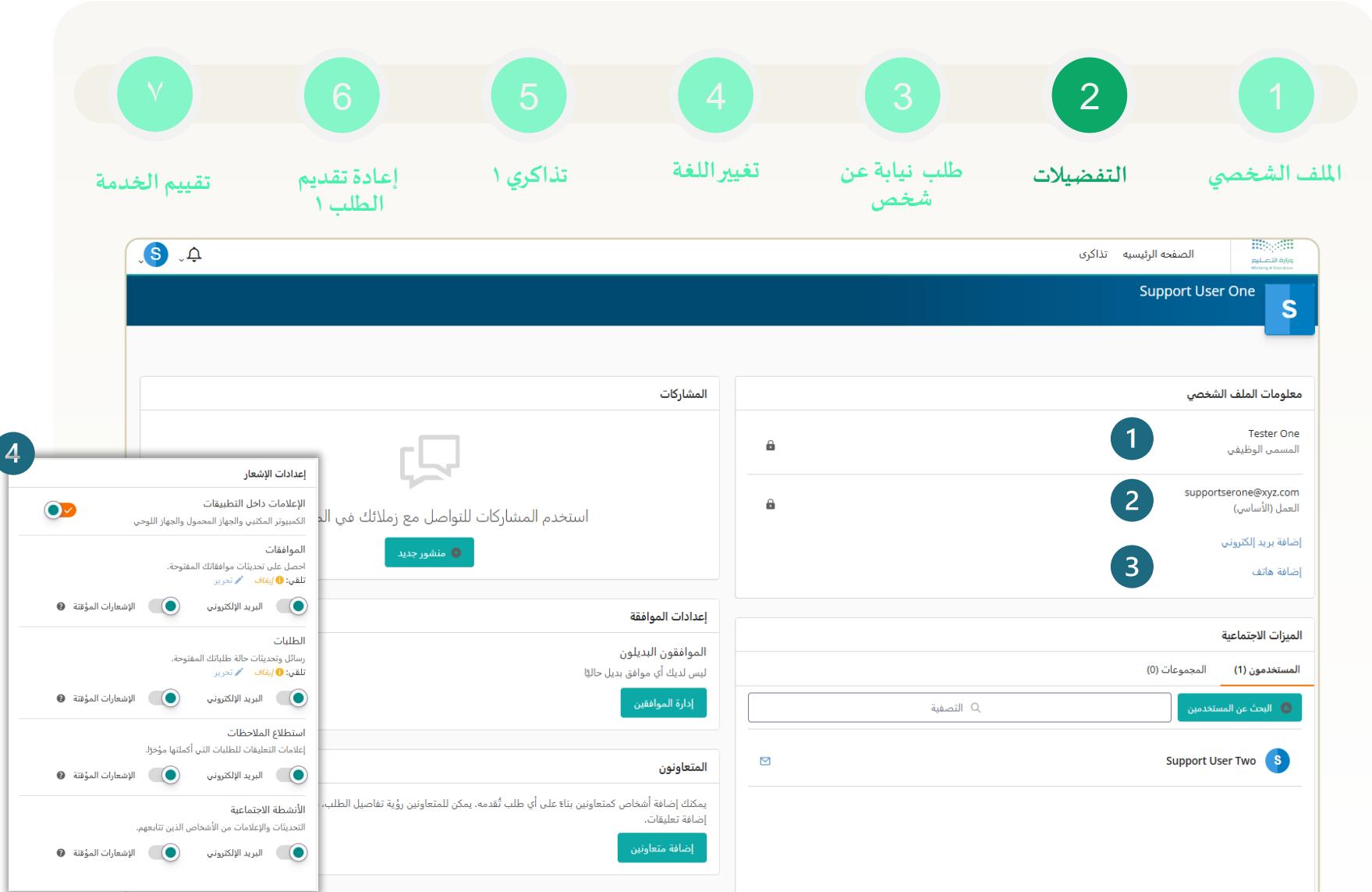
الفضائل

الملف الشخصي



الملف الشخصي يحتوي على 4 أمور:

- 1- بيانات مقدم الطلب (اسمه)
- 2- التفضيلات
- 3- الطلب كشخص آخر
- 4- تسجيل الخروج





٧

٦

٥

٤

٣

٢

١

تقييم الخدمة

إعادة تقديم
الطلب ١

تذاكري ١

تغيير اللغة

طلب نيابة عن
شخص

التفضيلات

الملف الشخصي

تحويل العرض إلى



Ramy Ragai
Ramy.R@cybermak.net

٣

X

١

طلب كشخص آخر

ram

بتتحديد شخص معتمد من هذه القائمة سيتم تحديث عرض الكاتالوج ليعكس الخدمات المتاحة.

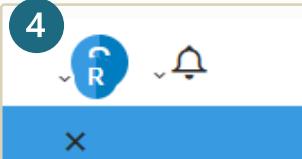
تم التحديد

X Support User One

٢

النتائج

Ramy Ragai
Ramy.R@cybermak.net



٤

X

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





تغيير اللغة

٧

٦

٥

٤

٣

٢

١

تقييم الخدمة

إعادة تقديم
الطلب ١

تذاكري ١

تغيير اللغة

طلب نيابة عن
شخص

الفضائل

الملف الشخصي

٢



×

اللغة

لغة التطبيق

يجب تسجيل الدخول من جديد لعرض التغييرات.

العربية

العربية

Català

中文 - 简体

中文 - 繁體

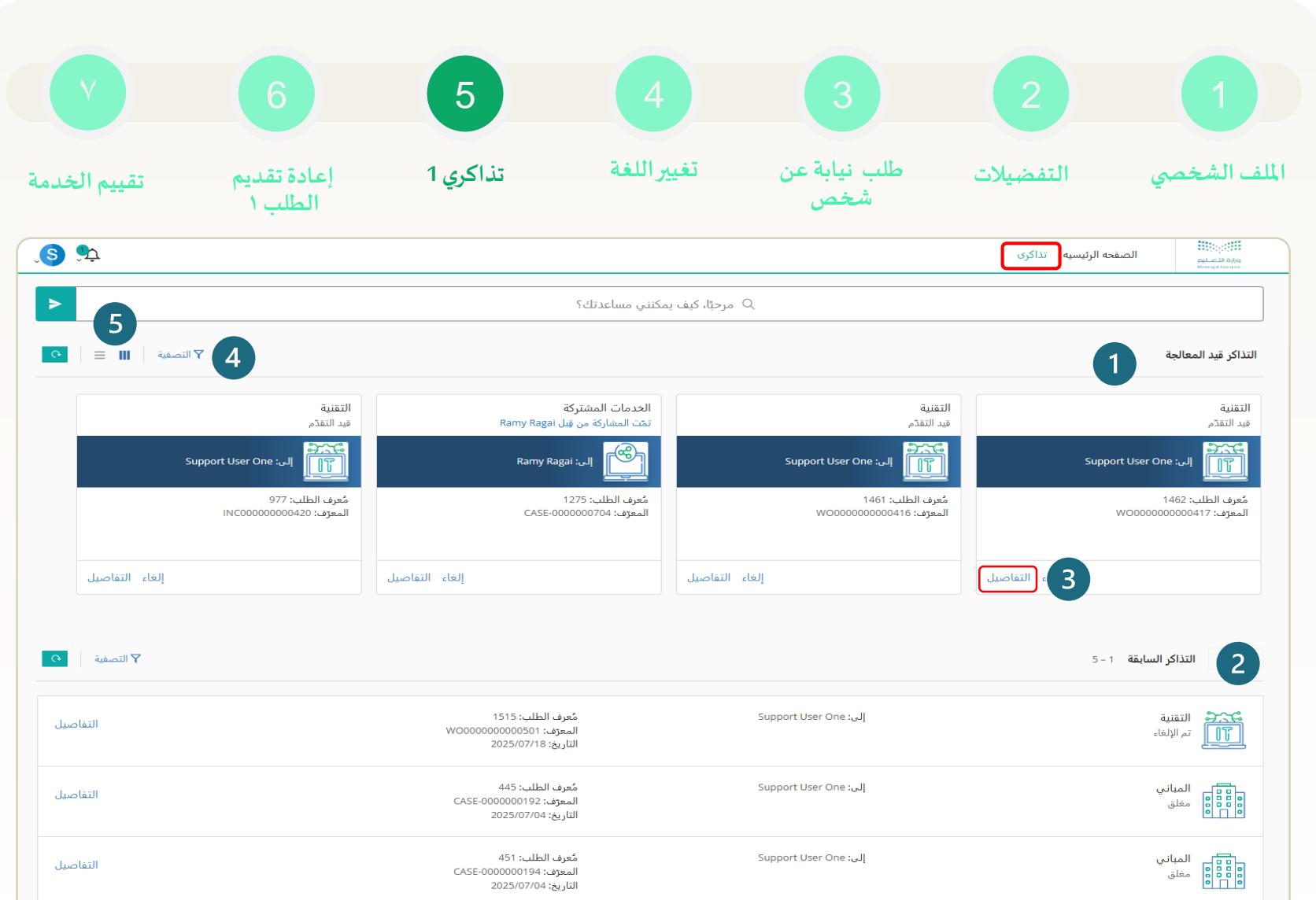
Čeština

Dansk

Nederlands

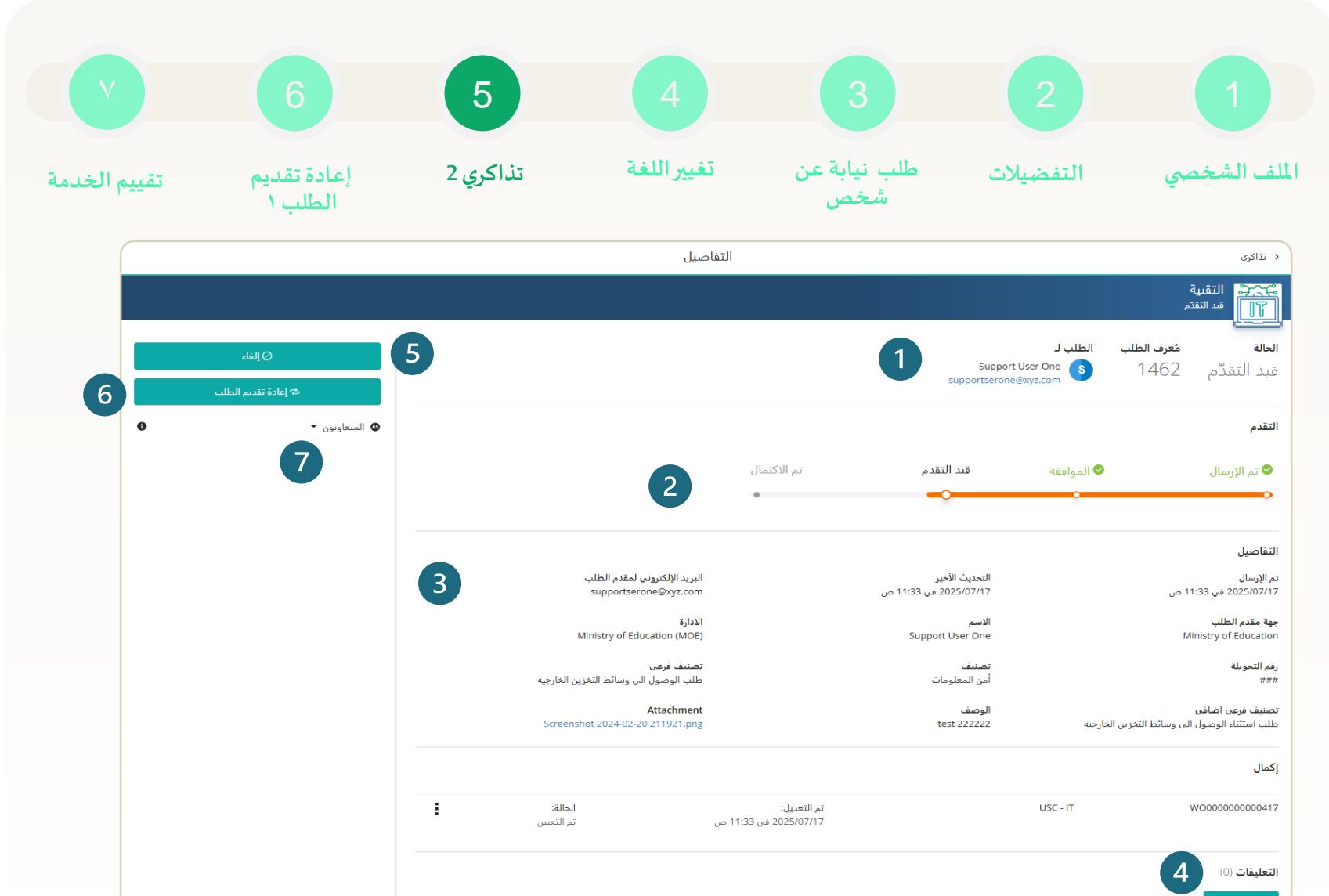
الفضائل وتحتوي على:
• لغة التطبيق (كما هو موضح رقم ١)

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



- ١. تذاكري وتحتوي على:
- ٢. التذاكر قيد المعالجة
- ٣. التذاكر السابقة
- ٤. تفاصيل التذكرة
- ٥. تصفية الاختيارات
- ٦. تغيير شكل ظهور التذاكر





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 يلغى الطلب، أو لربما تم تقديم الطلب بشكل خاطئ و اختيار خدمة خاطئة
6.	إعادة تقديم الطلب
7.	المتعاون من





٧

٦

٥

٤

٣

٢

١

تقييم الخدمة

إعادة تقديم
الطلب ١

تذاكري ٢

تغيير اللغة

طلب نيابة عن
شخص

الفضائل

الملف الشخصي

تعيينه الطلب

العودة

الطلب لـ تحرير
Support User One

إرسال الطلب



١ تحت تعبية بعض الإجراءات على هذه الصفحة مسمى (٥ أسئلة) معرفة المزيد

الاسم

Support User One

الادارة

Ministry of Education (MOE)

رقم الجوال

موقع المكتب

رقم التحويلة

###

تصنيف (مطلوب)

أمن المعلومات

تصنيف فرعى (مطلوب)

طلب الوصول الى وسائط التخزين الخارجية

تصنيف فرعى اضافي (مطلوب)

طلب استثناء الوصول الى وسائط التخزين الخارجية

٠ الغاء

إعادة تقديم الطلب



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)





٧

٦

٥

٤

٣

٢

١

تقييم الخدمة

إعادة تقديم
الطلب ٢

تذاكري ٢

تغيير اللغة

طلب نيابة عن
شخص

الفضائل

الملف الشخصي

إرسال الطلب

١

موقع المكتب

رقم التحويلة

###

تصنيف (مطلوب)

أمن المعلومات

تصنيف فرعى (مطلوب)

طلب الوصول الى وسائط التخزين الخارجية

تصنيف فرعى اضافي (مطلوب)

طلب استثناء الوصول الى وسائط التخزين الخارجية

الوصف (مطلوب)

test 222222

Attachment

إرفاق الملفات أو اسحب الملفات وأفجّلتها هنا

حجم الملف الأقصى:

5.00 MB

الحد الأقصى لعدد الملفات:

3

١ من ١ من الملفات التي تم تحميلها

png.Screenshot 2024-02-20 211921



بعد الانتهاء يتم النقر على أيقونة (إرسال الطلب)



تقييم الخدمة ١

إعادة تقديم
الطلب ٢

تذاكري ٢

تغيير اللغة

طلب نيابة عن
شخص

التفضيلات

الملف الشخصي

1

2

3

4

5

6

7

تقييم تجربتك

المباني
معرف الطلب: 445

كيف كانت تجربتك عند طلب هذا العنصر؟

حددت التصنيف: ممتاز

رائع! أخبرنا عن الأمور التي أحببناها

كانت الخدمة ممتازة مع العلم ان الموظف تأخر في القدوم

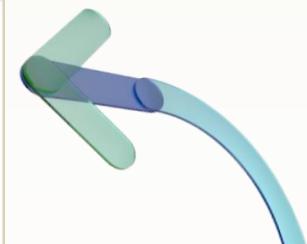
51/1000

3

4

5

إرسال إلغاء



مسح الكل

إعلامات

مكتمل

المباني
معرف الطلب: 445 في 2:47 م 2025/07/01

كيف كانت تجربتك عند طلب هذا العنصر؟

1

2

- النقر على جرس الإشعار
- اختيار عنصر من العناصر حيث يمثل
- شعورك في خوض التجربة
- ستظهر نافذة أخرى تخبرك بتحديد العنصر مسبقا
- تستطيع التعبير عن تجربتك وتبليغ التفاصيل إن أحبببت
- بعد الانتهاء النقر 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





٧

تقييم الخدمة ٢

٦

إعادة تقديم
الطلب ٢

٥

تذاكري ٢

٤

تغيير اللغة

٣

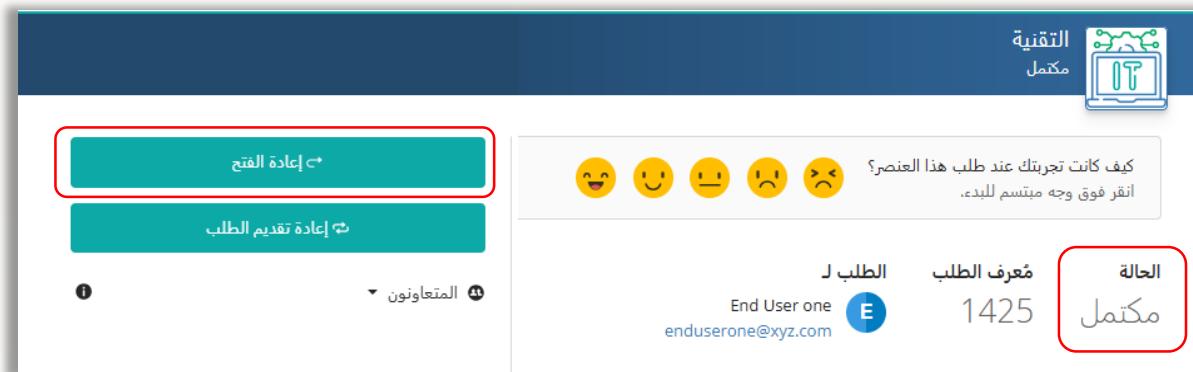
طلب نيابة عن
شخص

٢

الفضائل

١

الملف الشخصي



١



٣



٢

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

١- التذكرة المراد إعادة فتحها ستظهر في (تذاكري) في التذاكر السابقة من خلال الضغط علىها 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)





وزارة التعليم

Ministry of Education



الرقم المجاني

٨٠٠٤٣٨٨٨٨٥

داخل الوزارة

٨٨٨٨٥

شكراً لكم