



دليل نظام خدماتي





نبذه عن النظام

منصة الكترونية لتقديم الدعم لخدمات تقنية المعلومات حيث تتيح رفع الطلبات والابلاغ عن المشاكل التقنية ضمن آلية واضحة وموحدة حسب مستوى خدمة محدد

أهداف النظام

التشغيل السلس لجميع الخدمات
الالكترونية التي تطلقها الوزارة

2

تقديم خدمات الدعم الفني لكافة مستخدمي الخدمات الالكترونية في الوزارة

1

بناء منظومة موحدة ومتكاملة من الاجراءات لدعم وتنفيذ النشاطات التشغيلية للخدمات الالكترونية والمبادرات التطويرية في كافة مواقع الوزارة

3

الدخول الى النظام

2

يتم الدخول الى النظام من خلال الرابط التالي :
<https://khadamat.moe.gov.sa/sp>

- مع العلم انه يجب أن يكون المستخدم مسجل في خدمة التحقق الثنائي



2



1

من خلال الصفحة ادناه يتم ادخال اسم المستخدم
متبعاً بـ @moe.gov.sa

اضغط على تسجيل الدخول

طلب خدمة

3



1

طلب خدمة يتم اختيار "طلب خدمة"

2

3

4

5

6

بعد اختيار الخدمة المراد طلبها يتم تعبئة البيانات التالية وكتابة وصف دقيق واضح للطلب في مربع الوصف ثم الضغط على ايقونة ارسل

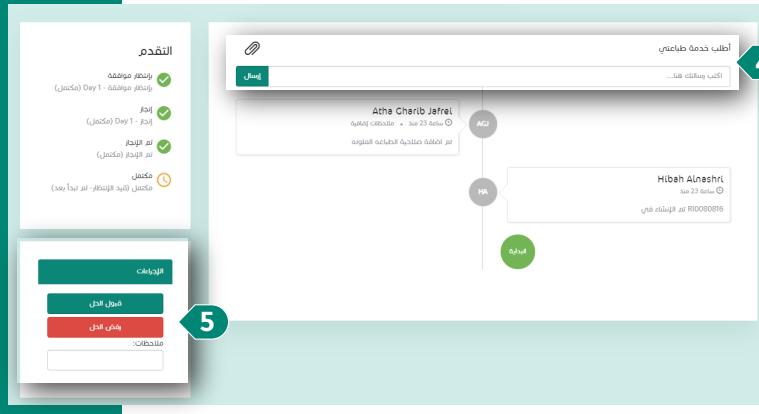
يتم اختيار التصنيف الرئيسي من القائمة يمين الصفحة ويندرج من خلاله عدة تصنيفات فرعية يتم اختيار ما هو مناسب

في حال كان الطلب نيابة عن شخص اخر يتم اختيار "نعم" وكتابة اسم المستخدم الخاص بالشخص الآخر في مربع الاسم مع تعبئة البيانات المطلوبة بشكل واضح ودقيق ثم الضغط على ارسل

4

متابعة طلب سابق

لمتابعة طلب سابق تم رفعه يتم اختيار تذاكري كما موضح في الصورة أدناه



من خلال الصفحة التالية يمكن إضافة أي تعليق على الطلب والضغط على إرسال ويمكن أيضاً متابعة حالة الطلب وقبول الحل أو رفضه وفي حال تم الرفض يتم إعادة فتح الطلب والعمل عليه .



العنوان	رقم الطلب	التفاصيل
طلب حمدة طاععي	R10080816	بيانات المندوب: من: Marisol Al-Mansoori - إلى: مارسل طاععي التاريخ: 12-04-34 24-10-2021
طلب حمدة طاععي	R10080783	بيانات المندوب: من: Faisal Mohamed Benmehrez - إلى: مهندس فراس بن محمد بن مهند التاريخ: 11-39-29 24-10-2021
طلب ماسح هواني، بركرود	R10080782	بيانات المندوب: من: Dimeh Abdurrahmen Al-moqbel - إلى: دميا عبد الرحمن المقوبل التاريخ: 11-38-14 24-10-2021
طلب ماسح هواني، بركرود	R10080770	بيانات المندوب: من: Faisal Mohamed Benmehrez - إلى: مهند فراس بن محمد بن مهند التاريخ: 11-33-00 24-10-2021
إعادت سبب ان	R10080658	بيانات المندوب: من: Fahad Al Thowaili - إلى: فهد العوالي التاريخ: 09-48-39 24-10-2021

يتم الضغط على رقم الطلب لمعاينة تفاصيله

الإبلاغ عن مشكلة

5

للإبلاغ عن مشكلة يتم الضغط على خيار
الإبلاغ عن مشكلة

في حال كان البلاغ نيابة عن شخص اخر

إنشاء بلاغ جديد - مكتب الدعم الفني

إذاً هذا البلاغ ينبع من مكتب الدعم الفني

هل هذا البلاغ موجه إلى شخص آخر؟

نعم لا

تصنيف المبلغ:

- مشكلة في إتصالاتي
- مشكلة في أجهزتي
- مشكلة في خدماتي
- مشكلة في خدماتي

ارسال

3

4

يتم الضغط على "نعم" وكتابة اسم المستخدم الخاص بالشخص الآخر في خانة مقدم البلاغ مع كتابة وصف دقيق وواضح للمشكلة في مربع الوصف ثم الضغط على ارسل

في حال لم يكن البلاغ نيابة عن شخص اخر

إنشاء بلاغ جديد - مكتب الدعم الفني

إذاً هذا البلاغ ينبع من مكتب الدعم الفني

هل هذا البلاغ موجه إلى شخص آخر؟

نعم لا

تصنيف المبلغ:

- مشكلة في إتصالاتي
- مشكلة في أجهزتي
- مشكلة في خدماتي
- مشكلة في خدماتي

ارسال

3

4

يتم اختيار التصنيف الرئيسي والتصنيف الفرعي بما هو مناسب وكتابة وصف دقيق واضح للمشكلة في مربع الوصف وارفاق صورة من المشكلة ان امكن ثم الضغط على ارسل

متابعة بلاغ سابق

لمتابعة بلاغ سابق تم رفعه يتم اختيار تذكرة
كما موضح في الصورة أدناه

The screenshot shows a mobile application interface for Atha Charib Jefrel. At the top, there's a header with the application name and a search bar. Below the header, there are several sections: a sidebar with navigation links like 'الدخول إلى حسابي', 'أتمتة', 'الحالة', 'الأوراق', 'مد المدة', 'مد المدة', 'مد المدة', 'مد المدة', 'مد المدة', and 'مد المدة'. The main content area displays a ticket with the ID INCON17936. The ticket details include: 'أتمتة' (Automation), 'مد المدة' (Extend Date), and 'مد المدة' (Extend Date). Below the ticket, there's a section titled 'Set up Google Maps API' and another section with a QR code labeled 'المزيد...' (More...).

من خلال الصفحة التالية يمكن إضافة أي تعليق على البلاغ والضغط على ارسال ويمكن أيضاً متابعة حالة البلاغ وقبول الحل او رفضه

4

This screenshot shows the Atha Charib Jefrel application's ticket tracking feature. It includes a sidebar with navigation links: 'مساعداتي', 'تفويضاتي', 'موافقتي', 'ملفي الشخصي', 'تذكرة', and 'المصروف الخاصة بي'. Step 1 is labeled 'خدماتي' (Services) and shows a list of services. Step 2 is labeled 'تذكرة' (Ticket) and shows a list of tickets. Step 3 is labeled 'لodge' (Lodge) and shows a search bar with placeholder text 'أبحث عن...' (Search for...) and a dropdown menu with 'رقم الدالة' (Case Number) and 'عنوان...' (Address). Step 4 is labeled 'الخطوات...' (Steps) and shows a diagram of a process flow with nodes 'HA', 'ACI', and 'نحوه...' (Nouha...). The main content area displays a list of tickets:

- RIO0080816 - أطلب مدة طبيعية من - 12:04:34 24-10-2021 - من: Marisol Al-Mansoori - مراجعتها
- RIO0080783 - طلب مدة طبيعية من - 11:39:29 24-10-2021 - من: Faisal Mohamed Benmehmed - مراجعتها
- RIO0080782 - أستخدم هذا الطلب لنعدادات المساس الضيقين من - 11:38:14 24-10-2021 - من: Dineh Abderrahmen Al-moellet - مراجعتها
- RIO0080770 - طلب مدة طبيعية من - 11:33:00 24-10-2021 - من: Faisal Mohamed Benmehmed - مراجعتها
- RIO0080658 - أعادت سبب ان - 09:48:39 24-10-2021 - من: Fahad Al Thawadi - مراجعتها

يمضغط على رقم الطلب لمعاينة تفاصيله

مركز المعرفة

كما يمكن الاطلاع من خلال ايقونة "تريد المساعدة..؟" على عدد من المقالات التقنية التي قد تساهم في زيادة المعرفة التقنية



تريد المساعدة...؟

1

[دليل المستخدم - بلاغات/طلبات الدعم الفوري](#)

الملفات والاقرارات دليل المستخدم 19 أيام 2020 المطور: 1. سجل الدخول 2.2

نطية نمطية المقدمة 2.2.3 طرق البحث 2.3.6 طرق البحث 2.4.7 بحث الملفات ذاتية المعاينة 2.5.8 الشفرة بناءً على المدخلات وتحديثها 2.7.8 وظيفة ميتسو ماددات 3.9

نطية نمطية المقدمة 2.2.3 طرق البحث 2.3.6 طرق البحث 2.4.7 بحث الملفات ذاتية المعاينة 2.5.8 الشفرة بناءً على المدخلات وتحديثها 2.7.8 وظيفة ميتسو ماددات 3.9

[التسجيل في الموقع الثاني](#)

إذاعة تعيين كافية مع الدخول الفوري 3 شهر 3 مدة 56

نطية نمطية المقدمة 2.2.3 طرق البحث 2.3.6 طرق البحث 2.4.7 بحث الملفات ذاتية المعاينة 2.5.8 الشفرة بناءً على المدخلات وتحديثها 2.7.8 وظيفة ميتسو ماددات 3.9

[إضافة مقالة في Outlook شاشة إدخال](#)

إضافة مقالة في Outlook شاشة إدخال 3 شهر 3 مدة 45

نطية نمطية المقدمة 2.2.3 طرق البحث 2.3.6 طرق البحث 2.4.7 بحث الملفات ذاتية المعاينة 2.5.8 الشفرة بناءً على المدخلات وتحديثها 2.7.8 وظيفة ميتسو ماددات 3.9

[نطية المعرفة_استخدام](#)

نطية المعرفة_استخدام 3 شهر 3 مدة 30

نطية نمطية المقدمة 2.2.3 طرق البحث 2.3.6 طرق البحث 2.4.7 بحث الملفات ذاتية المعاينة 2.5.8 الشفرة بناءً على المدخلات وتحديثها 2.7.8 وظيفة ميتسو ماددات 3.9

[Request Change - User Guide](#)

طلب تغيير 3 شهر 10

نطية نمطية المقدمة 2.2.3 طرق البحث 2.3.6 طرق البحث 2.4.7 بحث الملفات ذاتية المعاينة 2.5.8 الشفرة بناءً على المدخلات وتحديثها 2.7.8 وظيفة ميتسو ماددات 3.9

Change Management User Guide v 2.0 Jul 1 ...2015 Concepts 1 Contents 2 2. Log In 3.2.1 Producción 3.2.2 Staging (for testing purposes only) 4.3. Create New Change 5.3.1 Normal Change 7.3.2 Emergency Change 12

3

[مرحبا بك في صفحة المعرفة](#)

البحث (أحد المدخلات 3 مدخلات)

الأقسام 0 المقالات 12 المعرفة 2

كتبتي ملخص المعرفة

المعرفة

بيان معلومات

الأكثر مشاهدة

الأكثر مشاركة

لا يوجد محتوى لم يتم

نطية نمطية المقدمة 2.2.3 طرق البحث 2.3.6 طرق البحث 2.4.7 بحث الملفات ذاتية المعاينة 2.5.8 الشفرة بناءً على المدخلات وتحديثها 2.7.8 وظيفة ميتسو ماددات 3.9

نطية نمطية المقدمة 2.2.3 طرق البحث 2.3.6 طرق البحث 2.4.7 بحث الملفات ذاتية المعاينة 2.5.8 الشفرة بناءً على المدخلات وتحديثها 2.7.8 وظيفة ميتسو ماددات 3.9

2

للاطلاع على المقالات يتم اختيار خيار "المعرفة"



شكراً

+