



وزارة الشؤون البلدية  
والقروية والإسكان  
Ministry of Municipal & Rural Affairs & Housing

# دليل المستخدم لخدمة الاستفسارات العامة

---

نسخة  
المستفيد

## المحتويات

03	شاشات خدمة الاستفسار - مركز الاتصال
03	شاشة دخول المستخدمين
04	إنشاء استفسار جديد
05	صفحة تحديد معلومات الموقع
07	تقديم الاستفسار وإرساله إلى الجهة المعنية
08	متابعة الاستفسارات



## شاشات خدمة الاستفسار - مركز الاتصال

### شاشة دخول المستخدمين

- 1) يستطيع المستخدم من الدخول إلى المنصة والاستفادة من الخدمات المتاحة من خلال شاشة الدخول:
  - يتم إدخال رقم الهوية.
  - يدخل المستخدم الرموز الظاهرة للتحقق.
  - ومن ثم الضغط على (تسجيل الدخول) ليتم التحقق من المستخدم من خلال الربط مع خدمة (أبشر).



## إنشاء استفسار جديد

- من خلالها يقوم المستخدم بإنشاء إستفسار جديد في النظام.
- يبدأ المستخدم بإدخال تفاصيل العميل والاستفسار من خلال اختيار التصنيفات الرئيسية، الفرعية، والتصنيف التخصصي.
- يدخل المستخدم تفاصيل الاستفسار في خانة الوصف.
- يظهر النظام معلومات المستفيد (الاسم الأول، الاسم الأوسط، اسم العائلة، الرقم الوطني، رقم الإقامة، رقم الجوال، البريد الإلكتروني).
- يقوم المستخدم بالضغط على (التالي) للمتابعة في تقديم الاستفسار كما هو موضح في الشكل التالي.

The screenshot shows a web application interface for creating a new inquiry. The interface is displayed on a laptop screen and is divided into two main sections: 'تفاصيل العميل' (Customer Details) and 'تفاصيل الاستفسار' (Inquiry Details).

**تفاصيل العميل (Customer Details):**

- رقم الإقامة: [Input field]
- الرقم الوطني: [Input field]
- الاسم الأول: [Input field]
- الاسم الأوسط: [Input field]
- اسم العائلة: [Input field]
- البريد الإلكتروني: [Input field]

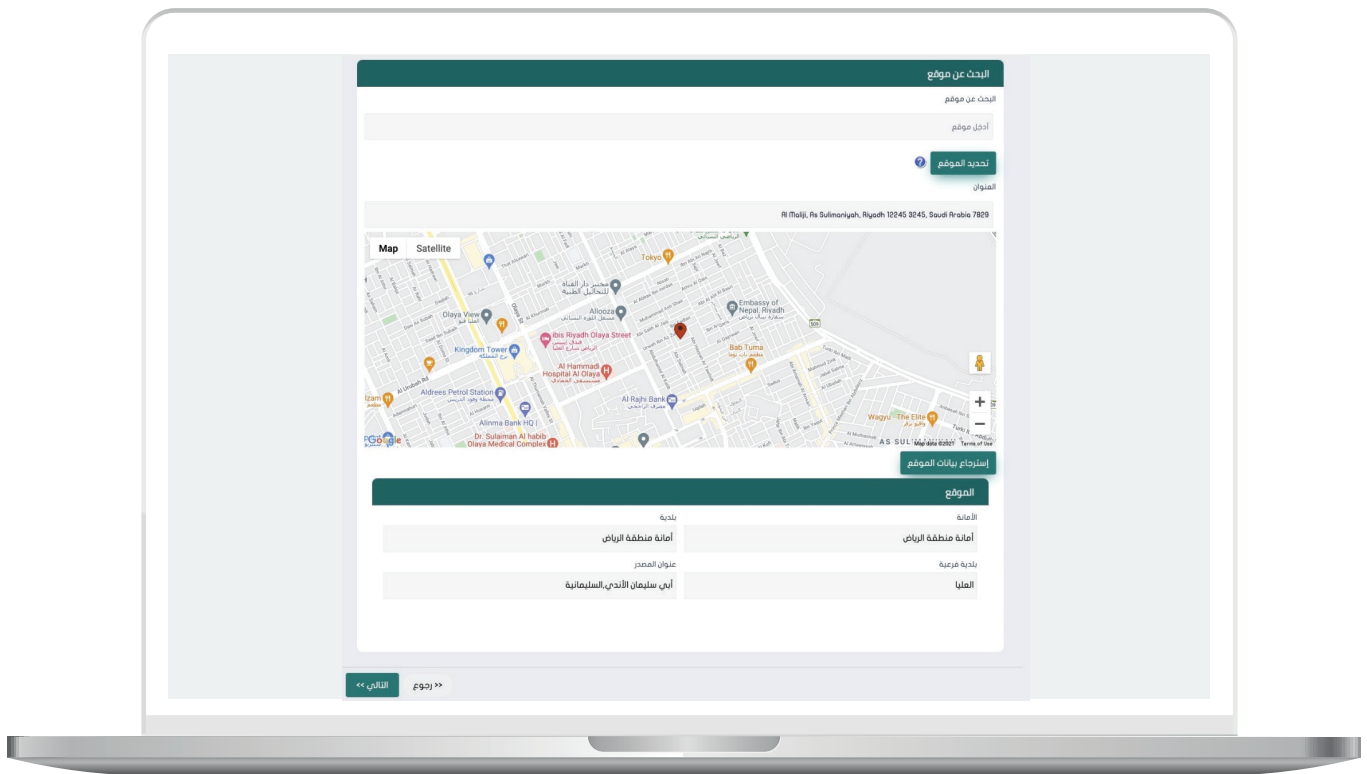
**تفاصيل الاستفسار (Inquiry Details):**

- التصنيف الرئيسي: [Input field]
- التصنيف الفرعي: [Input field]
- الاسم: [Input field]
- الوصف: [Input field]

At the bottom of the form, there is a button labeled 'التالي >>' (Next >>).

## صفحة تحديد معلومات الموقع

- 1) يستطيع المستفيد البحث عن الموقع أو تحريك المؤشر على الخريطة التفاعلية وتحديد موقع الاستفسار المطلوب.
- 2) يقوم المستخدم بالضغط على (استرجاع بيانات الموقع) لاسترجاع تفاصيل الموقع بناءً على مكان المؤشر على الخريطة.
- 3) يعرض النظام بيانات الموقع كالتالي (الأمانة، البلدية، البلدية الفرعية، عنوان المصدر).
- 4) يستطيع المستخدم الضغط على (التالي) لمتابعة إدخال تفاصيل الاستفسار.
- 5) يستطيع المستخدم الضغط على (رجوع) للرجوع إلى صفحة تصنيف الاستفسار في حال الرغبة بتغيير إحدى مستويات التصنيف.



6) بعد الضغط على (التالي) يوجه النظام المستخدم إلى عرض جميع تفاصيل الاستفسار التي تم إدخالها من قبل للتأكيد عليها ومن ثم إنشاء الاستفسار المطلوب في النظام.

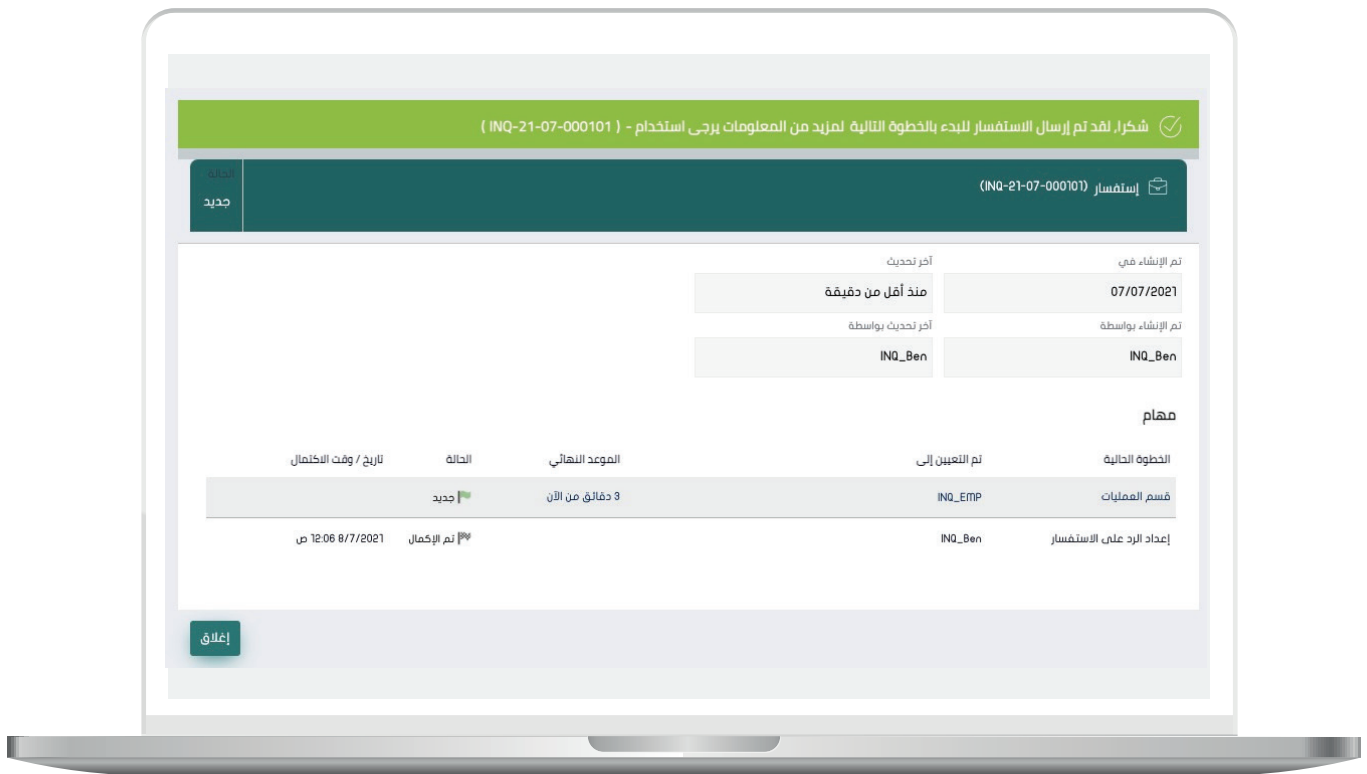
The screenshot shows a web application interface for submitting a public inquiry. The form is displayed on a laptop screen and is divided into several sections:

- تفاصيل العميل (Customer Details):** This section includes fields for 'الاسم الكامل' (Full Name), 'الاسم الأول' (First Name), 'اسم العائلة' (Last Name), 'الهاتف' (Phone), and 'البريد الإلكتروني' (Email).
- مراجعة التفاصيل (Review Details):** This section includes fields for 'التصنيف الرئيسي' (Main Category), 'الترخيص الخاصة' (Special License), 'التصنيف الفرعي' (Sub-category), 'التعليق' (Comment), 'اسم التصنيف الفرعي' (Sub-category Name), 'تصحيح لتكرام منتجات الترم' (Correction for product repetition), and 'الهاتف' (Phone).
- التصنيف (Classification):** This section includes a dropdown menu for 'التصنيف' (Classification) and a text field for 'الرمز' (Code).
- التعليق (Comment):** This section includes a text area for 'التعليق' (Comment) and a dropdown menu for 'الولاية' (Region).

At the bottom of the form, there is a 'إرسال' (Submit) button and a '16 دق' (16 min) indicator.

## تقديم الاستفسار وإرساله إلى الجهة المعنية

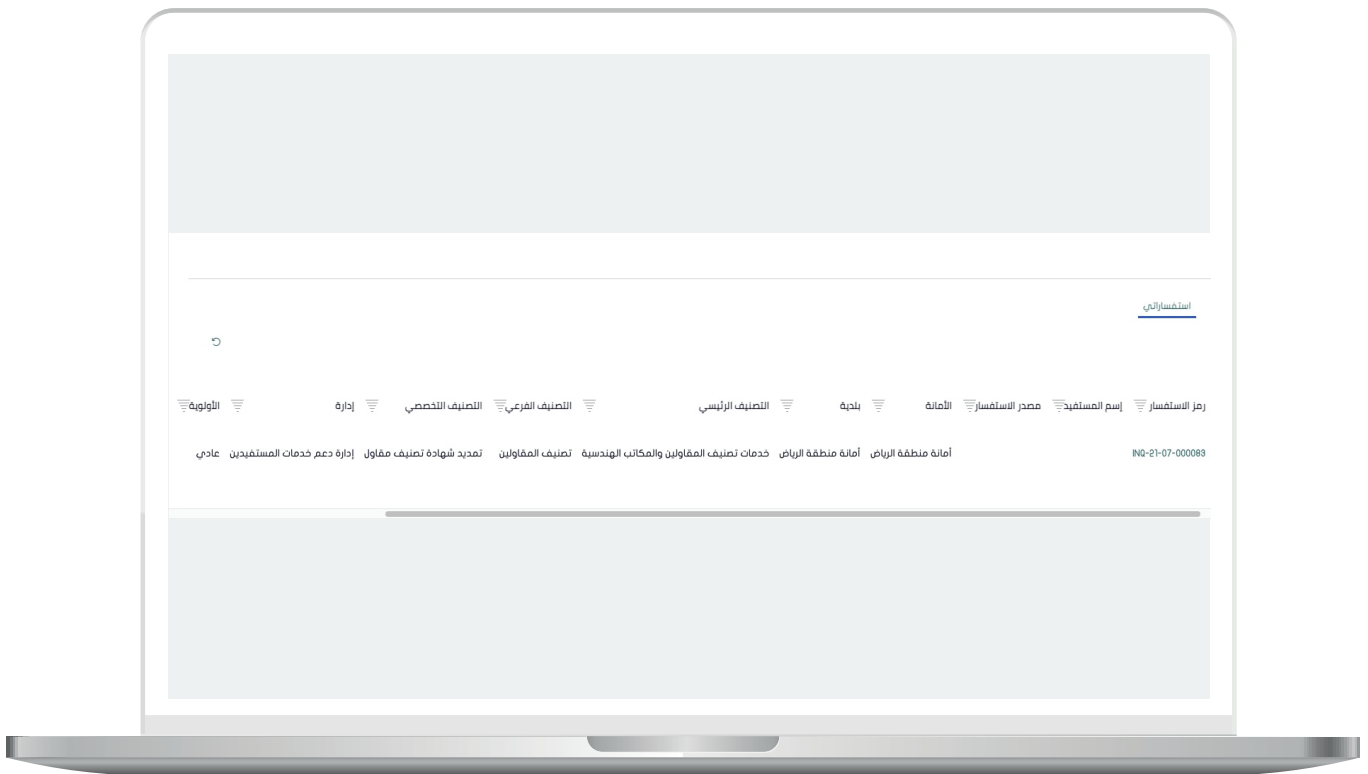
- 1) كما هو موضح في الشكل التالي، يقوم النظام بالتأكيد على إنشاء الاستفسار وإرساله إلى سلة عمل الموظفين، ويظهر النظام رسالة توضح تقديم الاستفسار في النظام وإرساله للبدء بالخطوة التالية.  
- ينشئ النظام رقم مرجعي للاستفسار. - يظهر النظام معلومات إنشاء الاستفسار مثل تاريخ ووقت إنشاء الاستفسار وتفاصيل المهم المرتبطة. - يظهر النظام حالة الاستفسار، وتكون حالته (جديد) في هذه المرحلة.
- 2) يقوم المستفيد بعد ذلك بإنهاء الإجراء بالضغط على (إغلاق).
- 3) يقوم النظام بعد تقديم الاستفسار بإرسال رسالة نصية إلى جوال المستفيد للتأكيد على استلام الاستفسار والبدء بالمعالجة. نص الرسالة هو (عزيزي المستفيد نشكر لكم تعاونكم ونفيدكم باستلام إستفساركم رقم XXXXX وسيتم موافاتكم بالرد في أقرب فرصة).



## متابعة الاستفسارات

(1) لدى المستخدم إمكانية الإطلاع على الاستفسارات المقدمة في النظام ومتابعة حالتها.

(2) من خلال الضغط على (استفساراتي) يظهر النظام معلومات الاستفسار التالية (رقم الاستفسار، معلومات الموقع، التصنيفات وتشمل: (الرئيسية، الفرعية، والتخصصي)، اسم الإدارة، الأولوية، حالة الاستفسار).





رقم التواصل المباشر 199040 | 

العناية بالعملاء @Balady\_CS | 

