



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

دليل المستخدم لخدمة التواصل مع مكتب معالي الوزير

نسخة
المستفيد

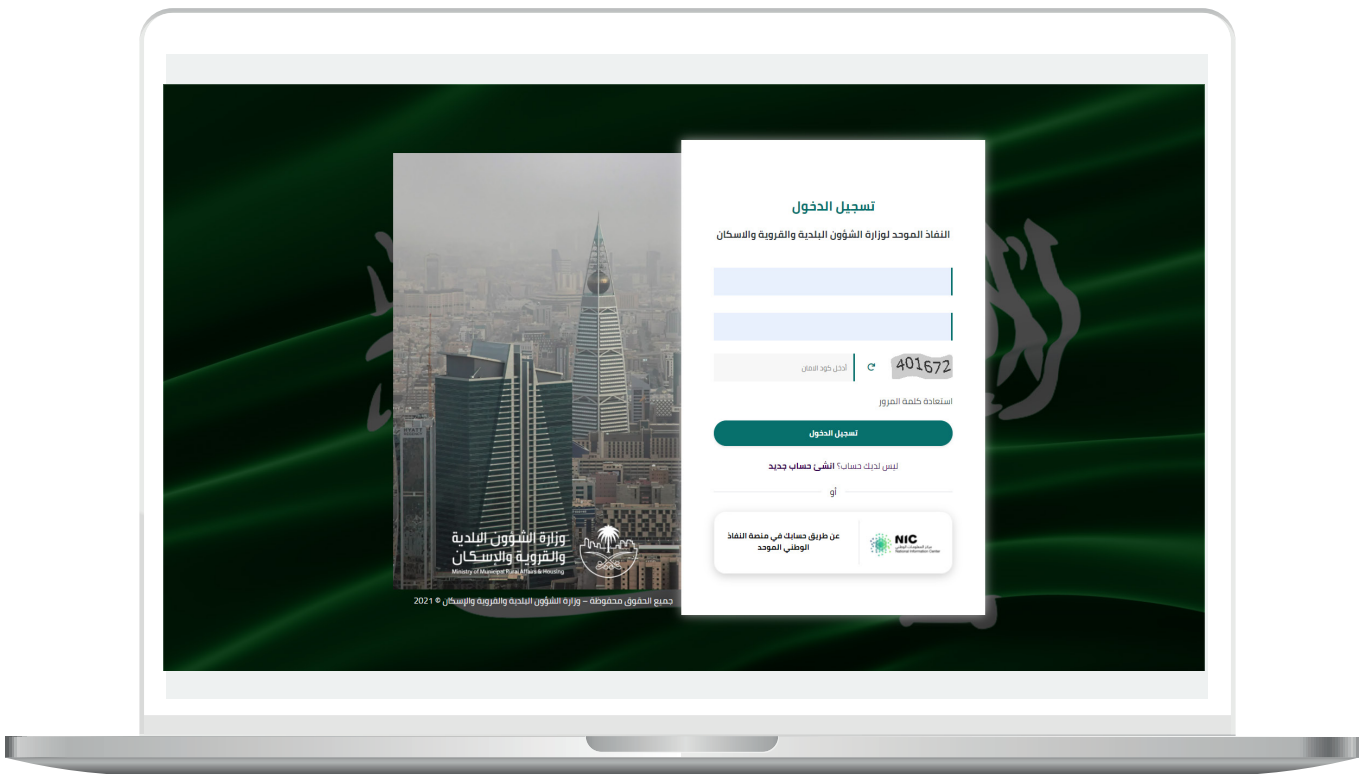
المحتويات

03	تسجيل الدخول إلى النظام
08	التواصل مع مكتب معالي الوزير
18	طلباتي
27	طلب التعقيب على المعاملة
32	تواصل معنا

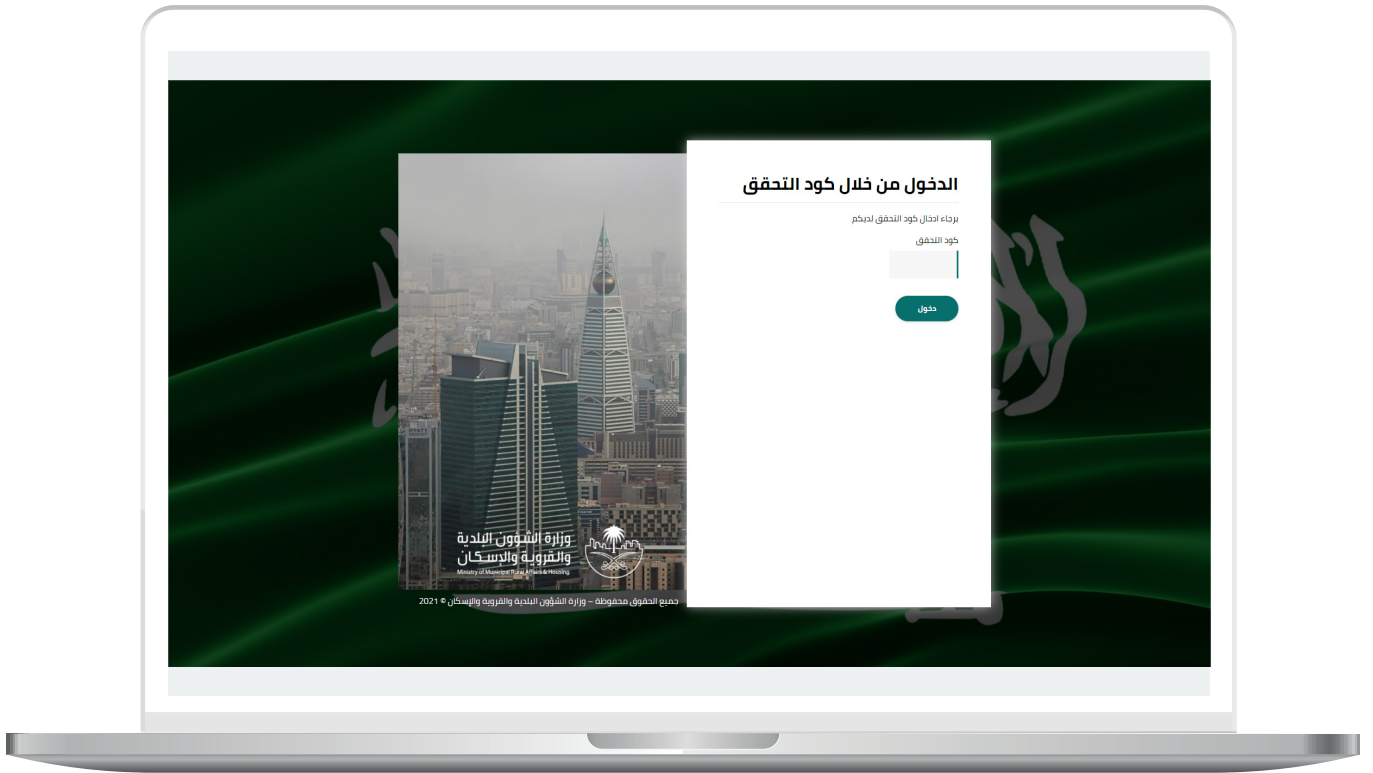


تسجيل الدخول إلى النظام

1) بعد الدخول إلى رابط النظام تظهر الشاشة التالية، حيث يتم إدخال بيانات المستخدم (رقم الهوية/الإقامة، كلمة المرور، كود الأمان)، ثم يتم الضغط على الزر (تسجيل الدخول). مع إمكانية تغيير كود الأمان من خلال الضغط على السهم الدائري.

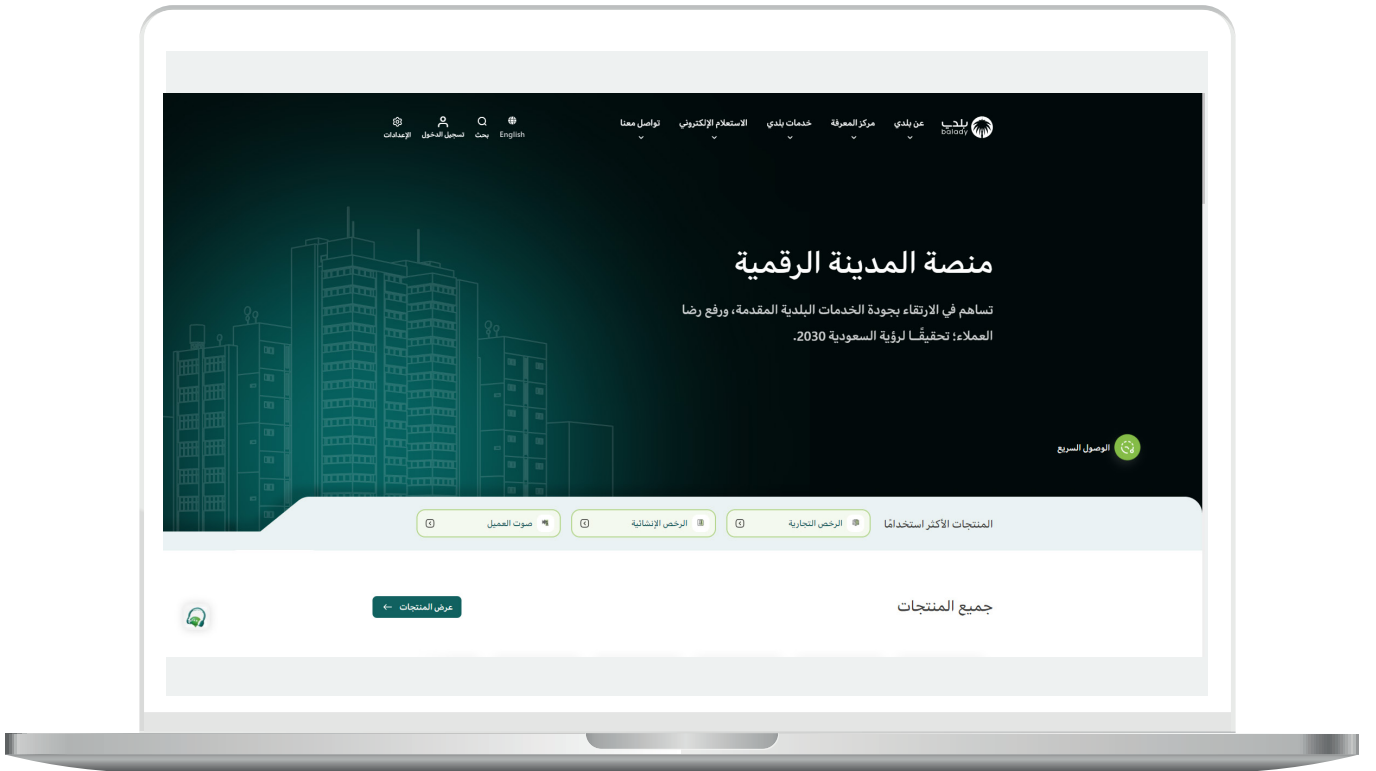


2) وبعدها يتم إرسال كود التحقق على جوال المستخدم ليتم إدخاله في الحقل (كود التحقق)، ثم الضغط على الزر (دخول) كما في الشاشة التالية.

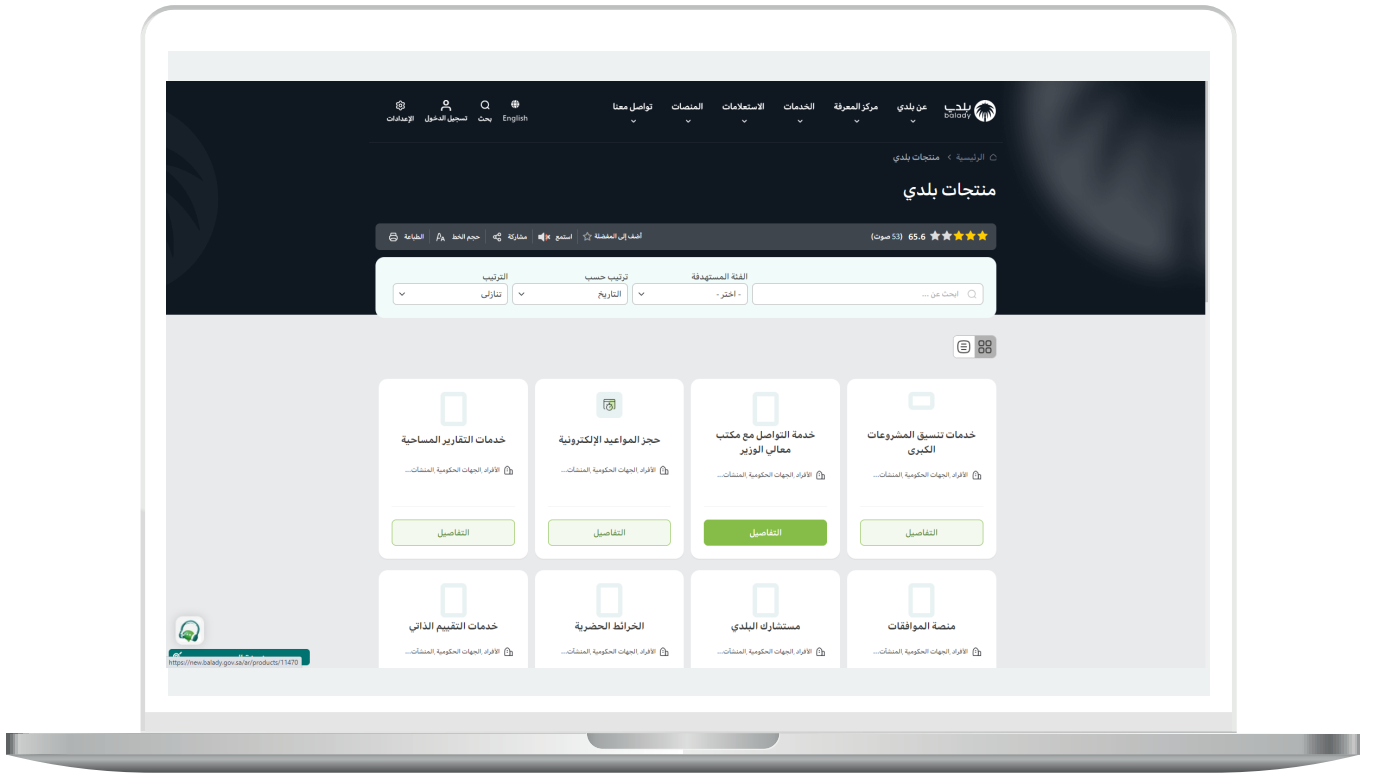


3) وبعد الدخول إلى منصة بلدي، تظهر الشاشة الرئيسية للمنصة كما في الشكل أدناه.

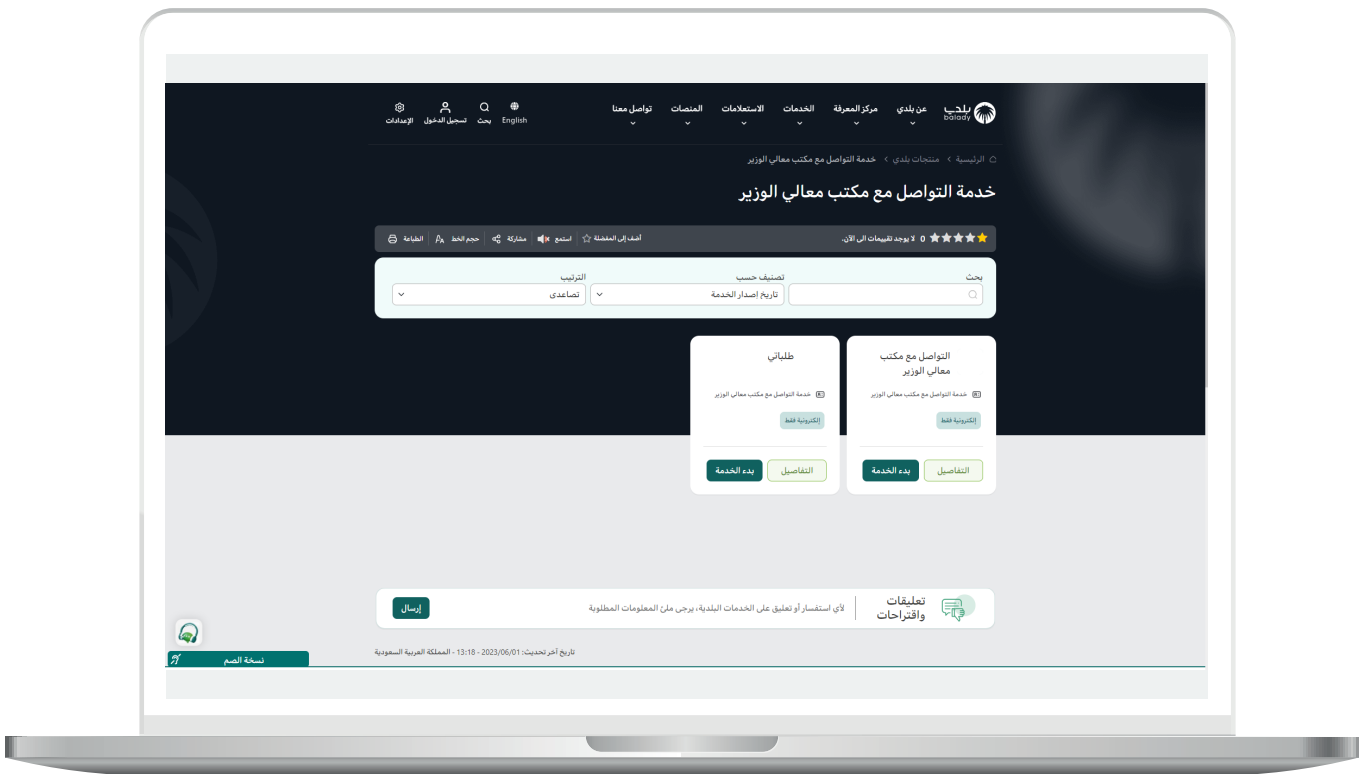
ثم يتم الضغط على الزر (عرض المنتجات).



4) ثم يتم الضغط على الزر (التفاصيل) من الخيار (خدمة التواصل مع مكتب معالي الوزير) كما في الشكل أدناه.

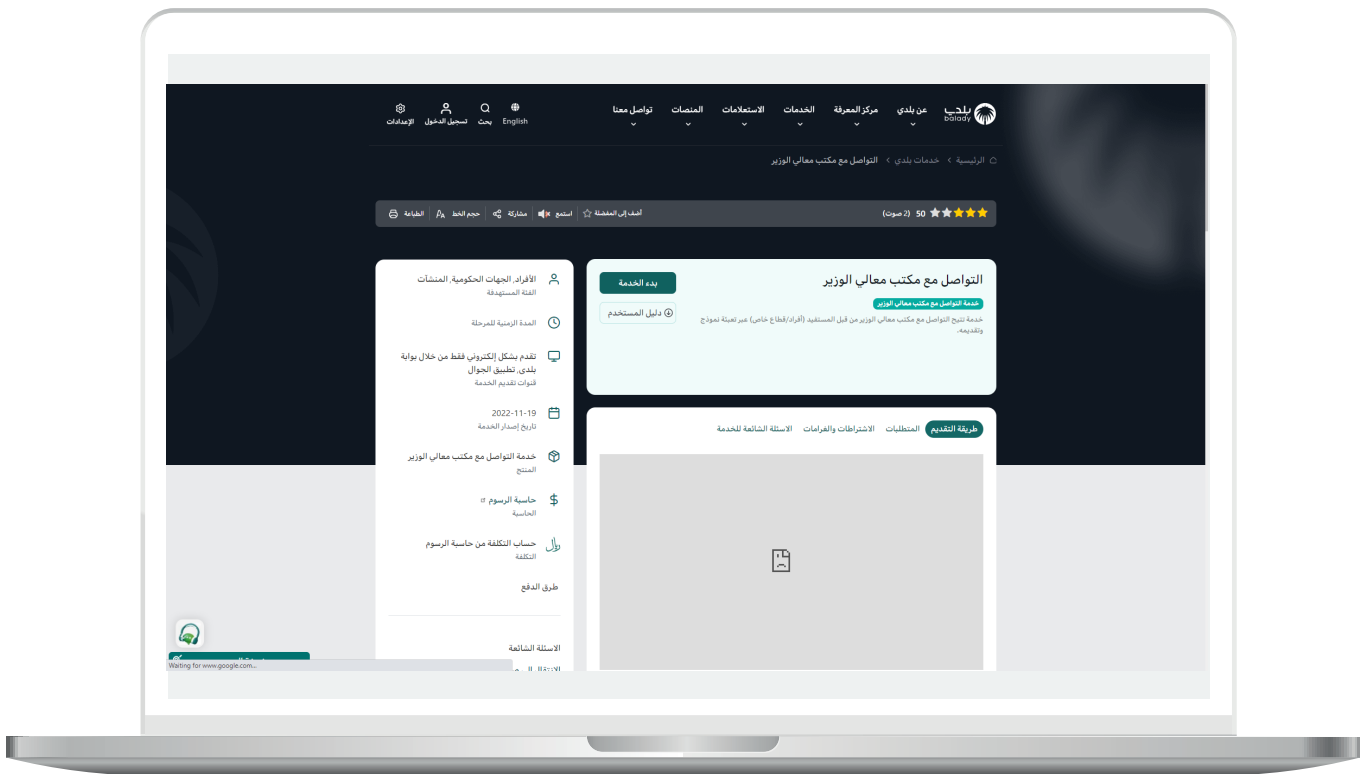


5) ثم تظهر الخدمات التالية (التواصل مع مكتب معالي الوزير، طلباتي) كما في الشكل التالي.

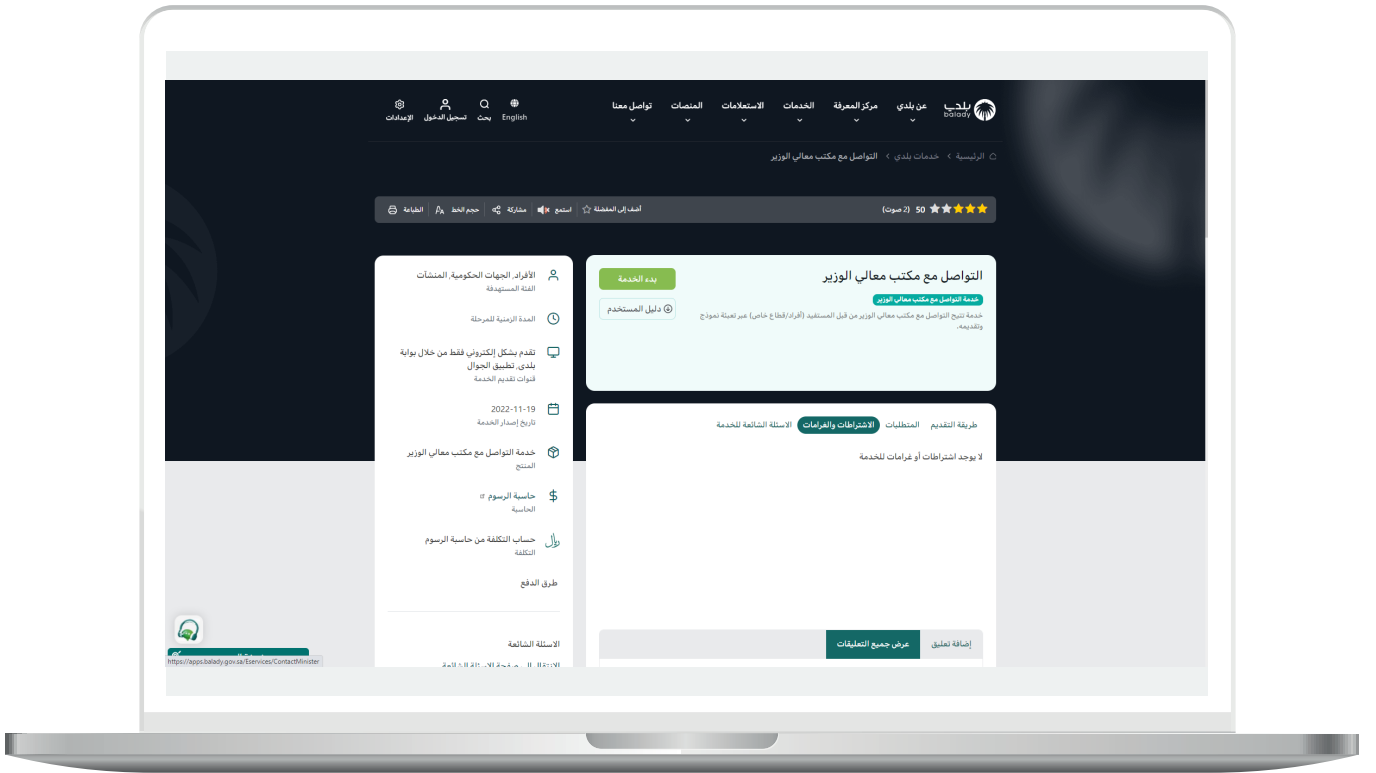


التواصل مع مكتب معالي الوزير

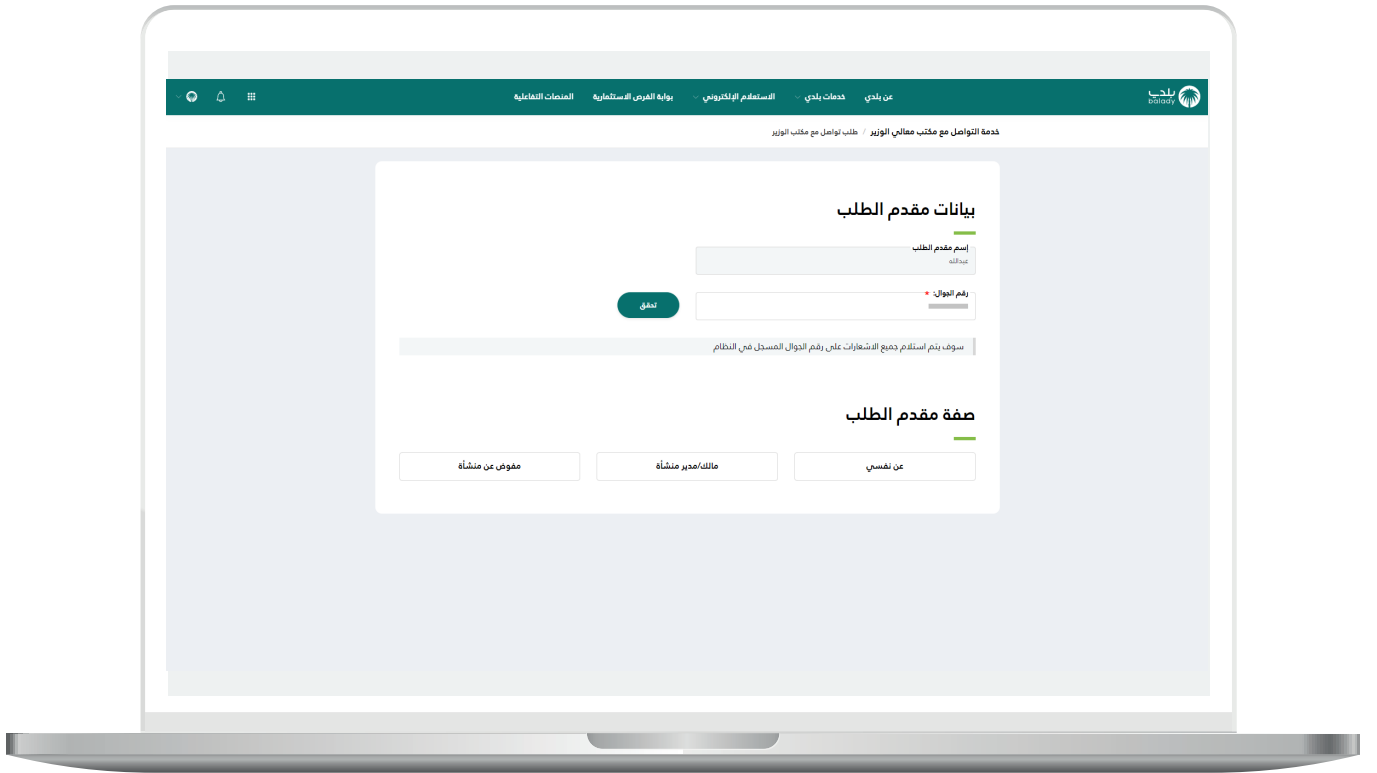
1) بعد اختيار (التواصل مع مكتب معالي الوزير) تظهر شاشة تعريف الخدمة التالية، حيث يمكن للمستخدم معرفة (طريقة التقديم، المتطلبات، الاشتراطات والغرامات .. إلخ).



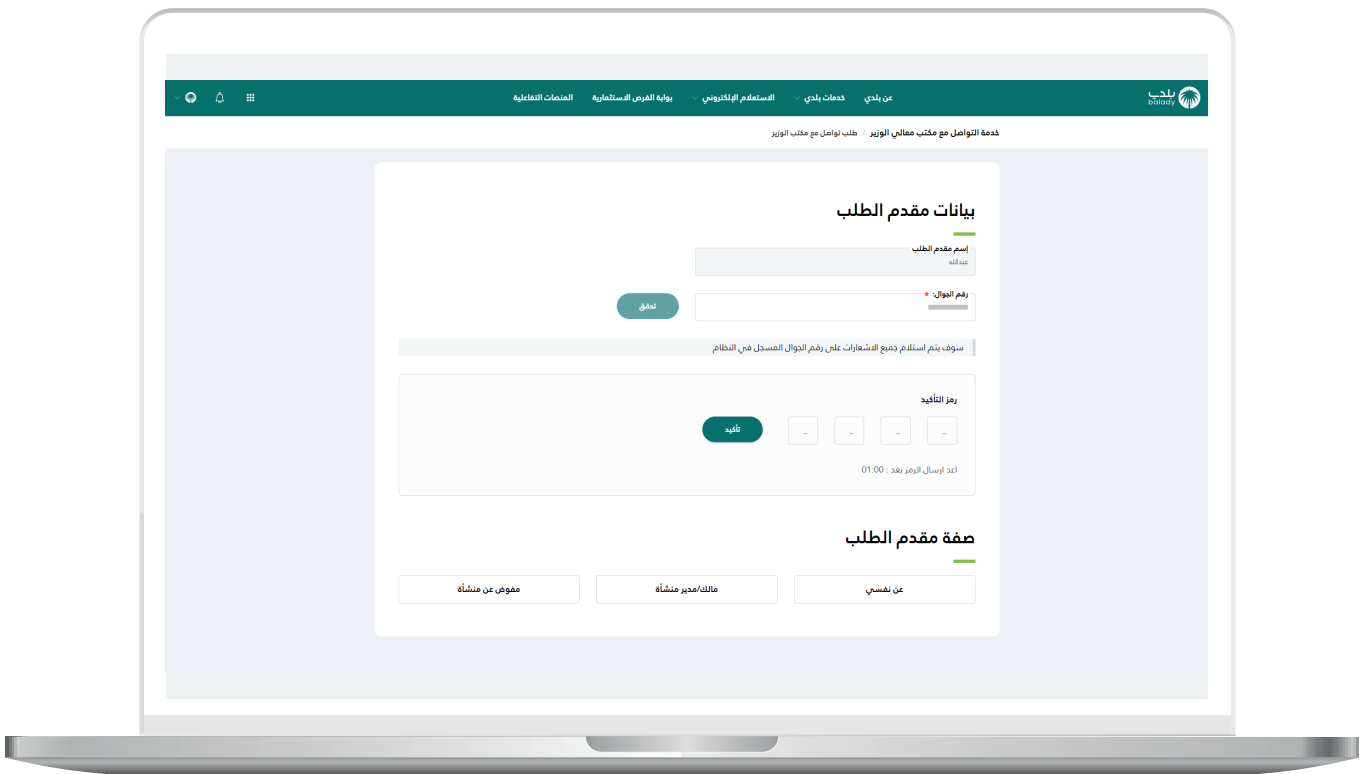
(2) ولبداء إجراءات التقديم للخدمة؛ يتم الضغط على الزر (بدء الخدمة).



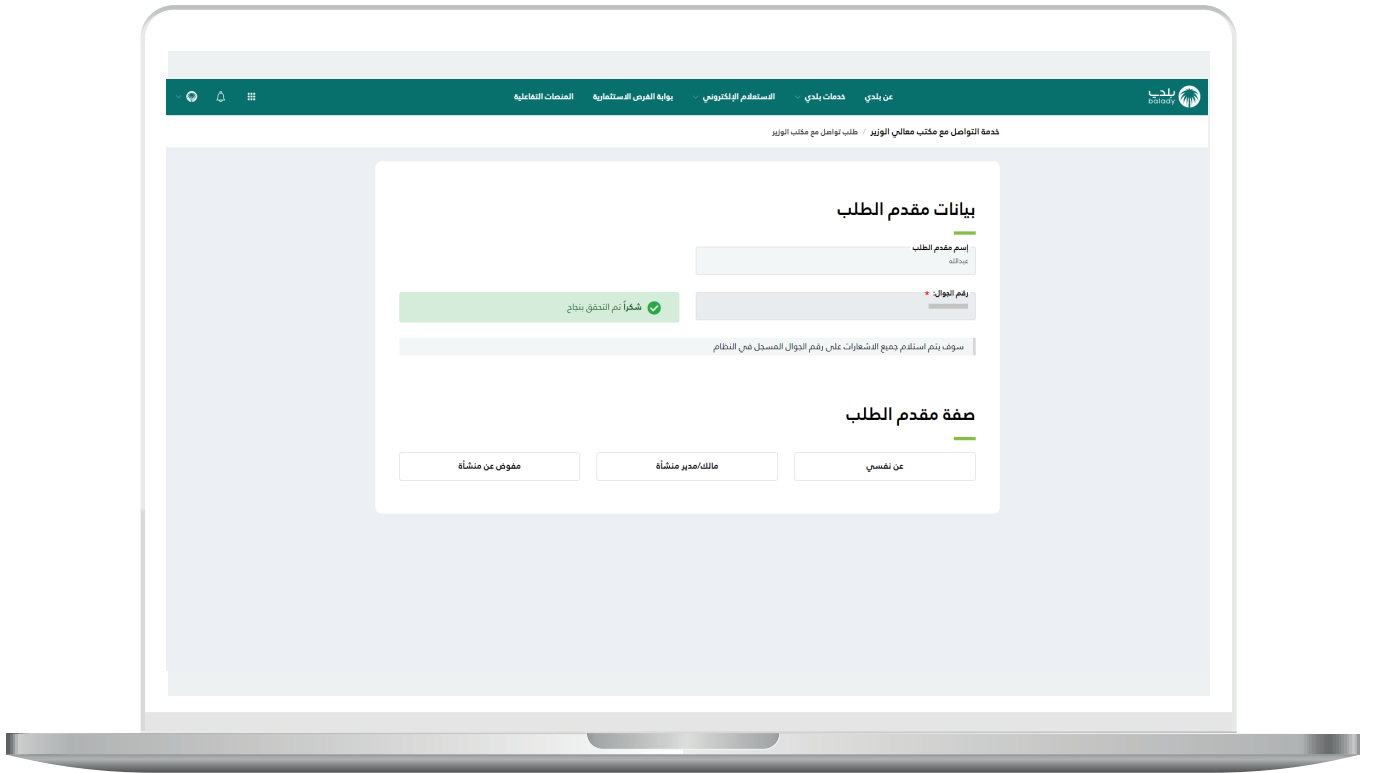
3) وبعدها يتم التحقق من رقم جوال المستخدم، وذلك من خلال إدخال قيمة الحقل (رقم الجوال)، ثم الضغط على الزر (تحقق).



4) ثم يتم إرسال رمز على جوال المستخدم، ليتم إدخاله في الحقل (رمز التأكيد) والضغط على (تأكيد)، كما يلي.



5) وبعدها يتم إظهار رسالة (شكراً، تم التحقق بنجاح) كما في الشاشة أدناه، ثم يتم اختيار صفة مقدم الطلب من الخيارات الثلاث (عن نفسي، مالك/مدير منشأة، مفوض عن منشأة).



6) في المثال التالي تم اختيار (عن نفسي)، حيث يتم عرض الحقول المطلوب تعبئتها، وتشمل (المدينة/القرية، موقع الطلب/المنطقة، موضوع الطلب، نص الطلب).

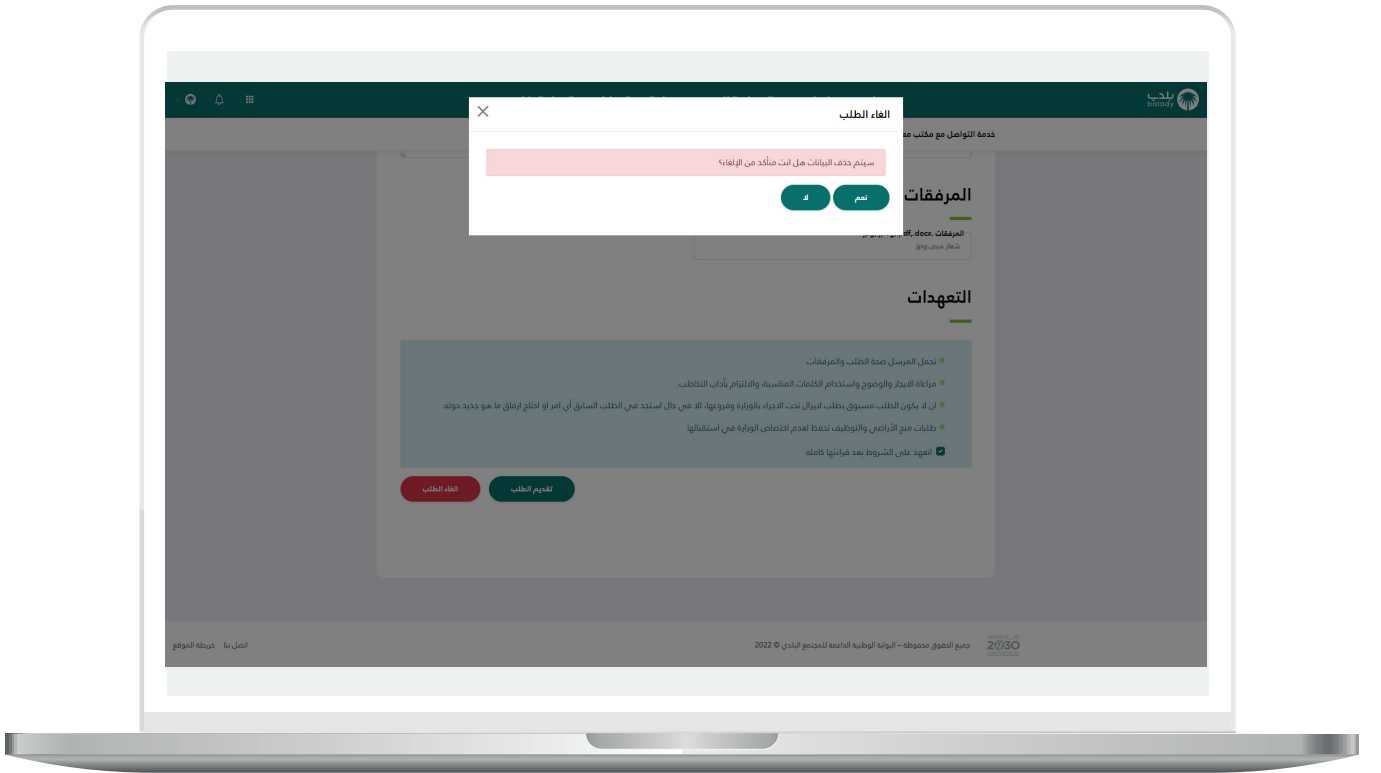
كما يتم إضافة المرفقات من خلال الضغط على حقل المرفقات، واختيار المرفق من الجهاز، ثم يتم الموافقة على مربع التعهد. وبعدها يتم الضغط على الزر (تقديم الطلب)، مع إمكانية إلغاء العملية من خلال الزر (إلغاء الطلب).

The screenshot displays a web form for submitting a request. The form is organized into several sections:

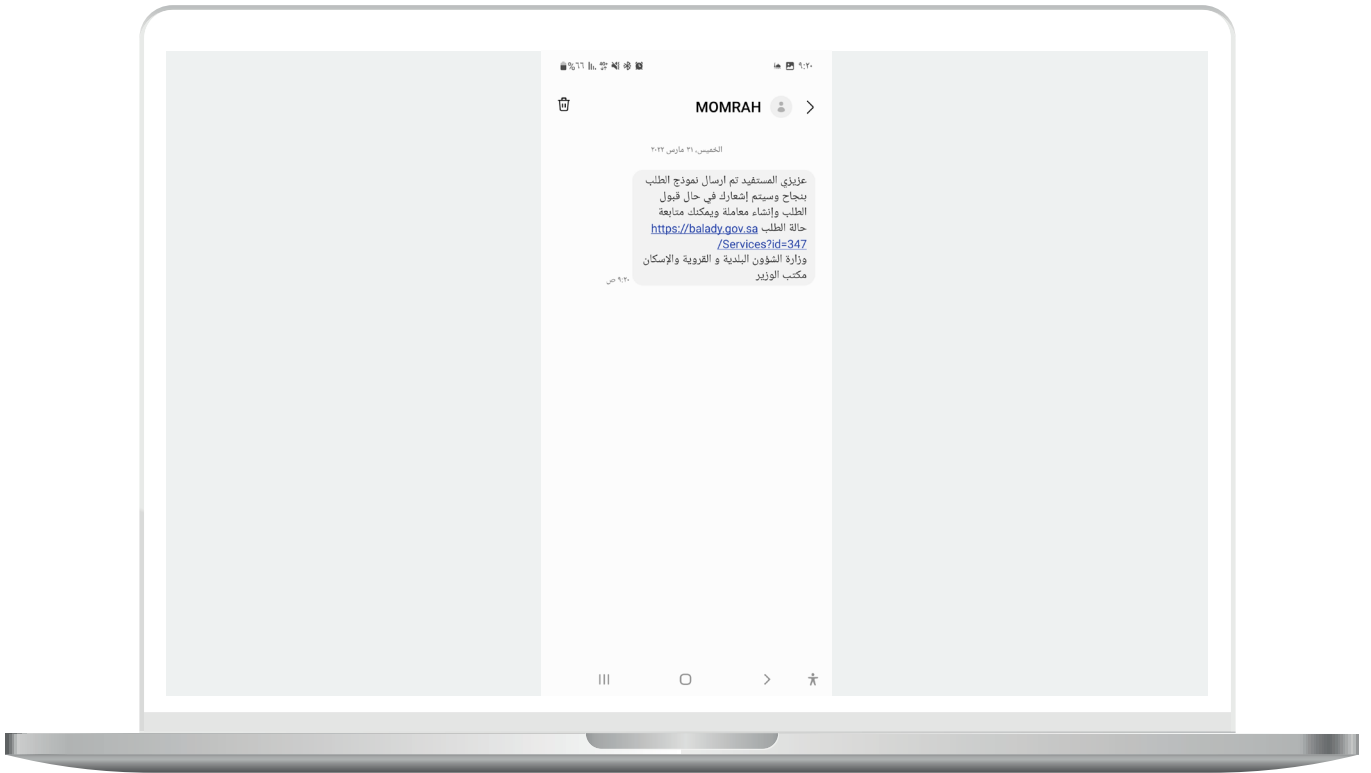
- بيانات مقدم الطلب (Requester Information):** Includes fields for 'اسم مقدم الطلب' (Requester Name), 'رقم الهاتف' (Phone Number), and 'موقع الطلب' (Request Location). A green checkmark indicates that the location has been successfully selected.
- صفة مقدم الطلب (Requester Category):** A dropdown menu with options like 'عمومي' (General) and 'موظف' (Employee).
- البيانات المطلوبة (Required Information):** A section with multiple input fields for providing detailed information about the request.
- المرفقات (Attachments):** A section for uploading documents related to the request.
- التعهدات (Terms of Service):** A section containing a text area for the user to agree to the terms and conditions.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'تقديم الطلب' (Submit Request) in green and 'إلغاء الطلب' (Cancel Request) in red.

7) في حال الضغط على الزر (إلغاء الطلب) تظهر رسالة تنبيه كما في الشكل التالي، ليتم اختيار (نعم) في حال الرغبة بإلغاء العملية، مع إمكانية التراجع عن إلغاء العملية من خلال الزر (لا).

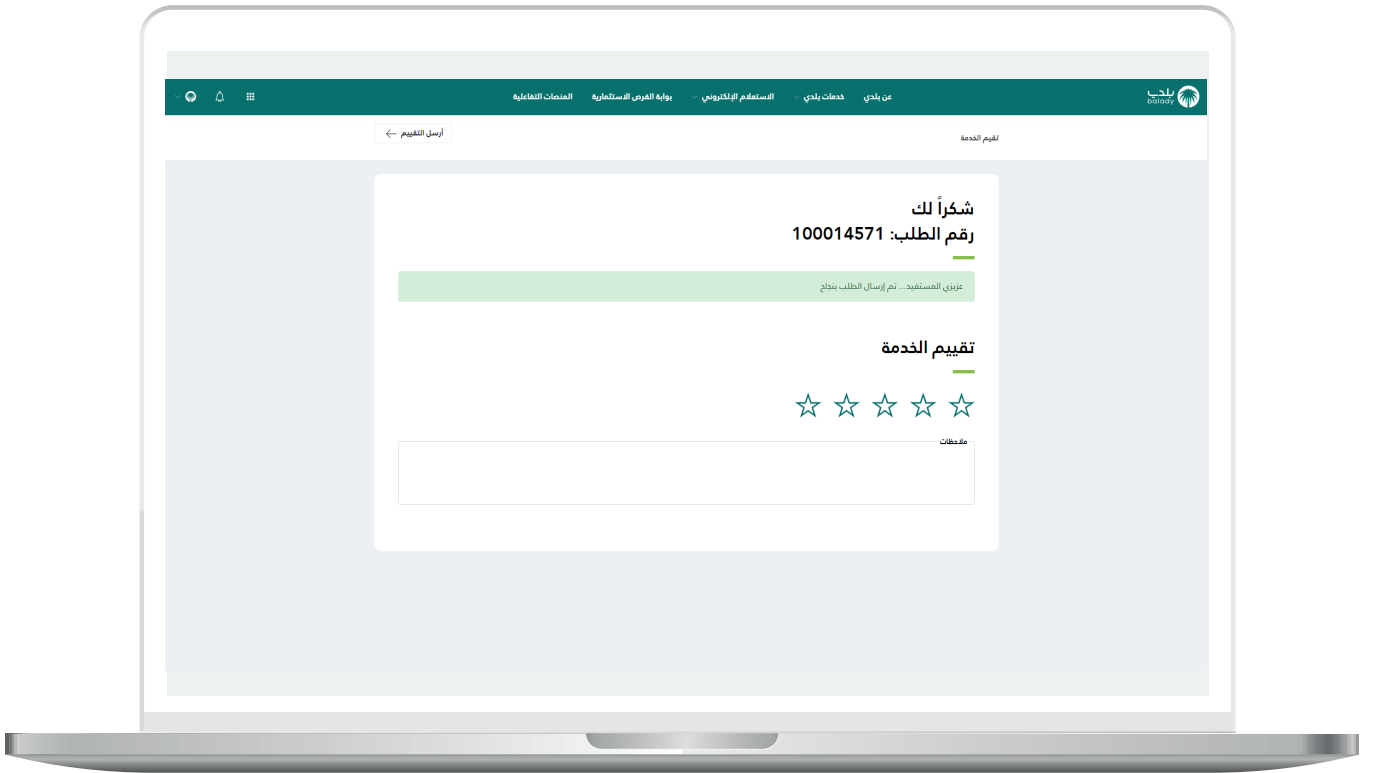


8) أما في حال الضغط على الزر (تقديم الطلب) فسيتم إرسال نموذج الطلب مع إرسال رسالة SMS للمستخدم على جواله كما في الشكل التالي.

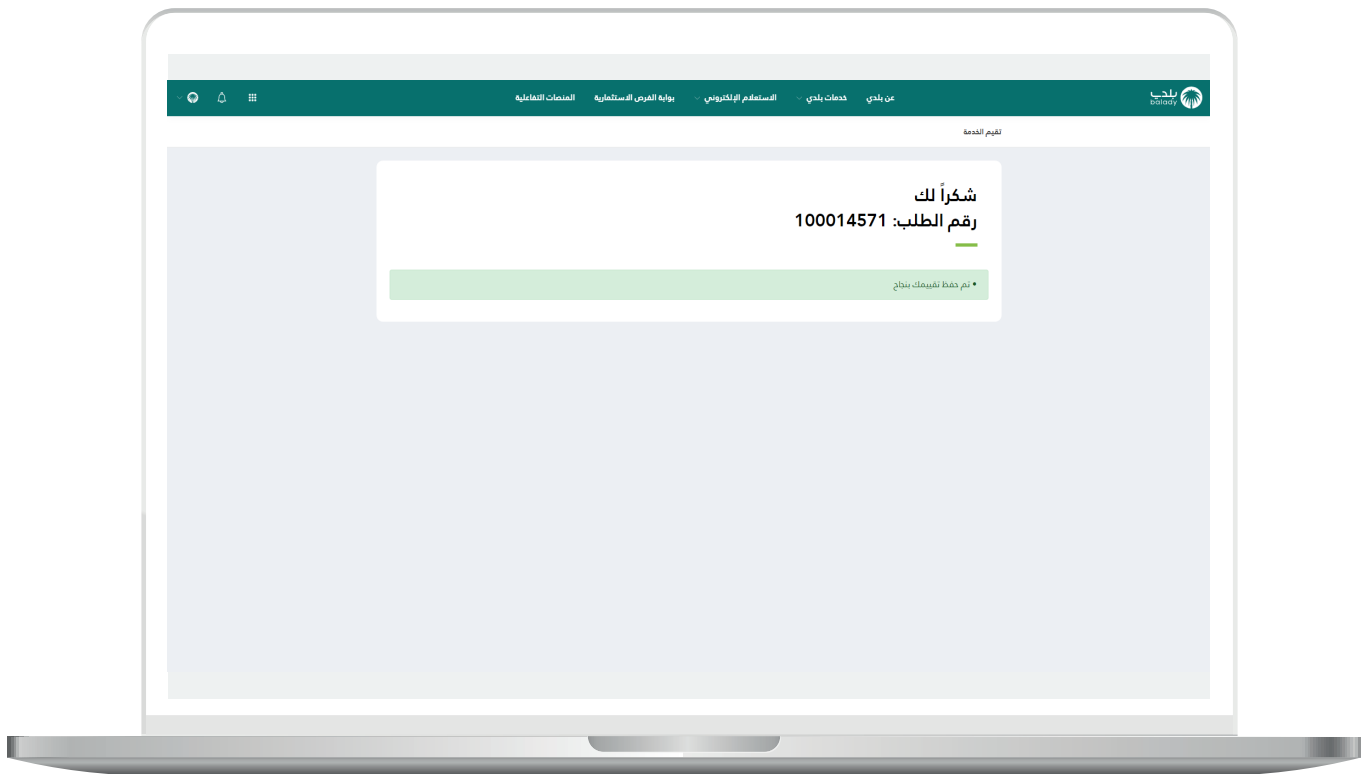


9) وبعدها يتم إرسال الطلب بنجاح مع إظهار رقم الطلب.

مع السماح للمستخدم بتقييم الخدمة من خلال اختيار عدد النجوم الظاهرة له، وإدخال ملاحظاته في الحقل (ملاحظات)، ثم الضغط على الزر (أرسل التقييم).

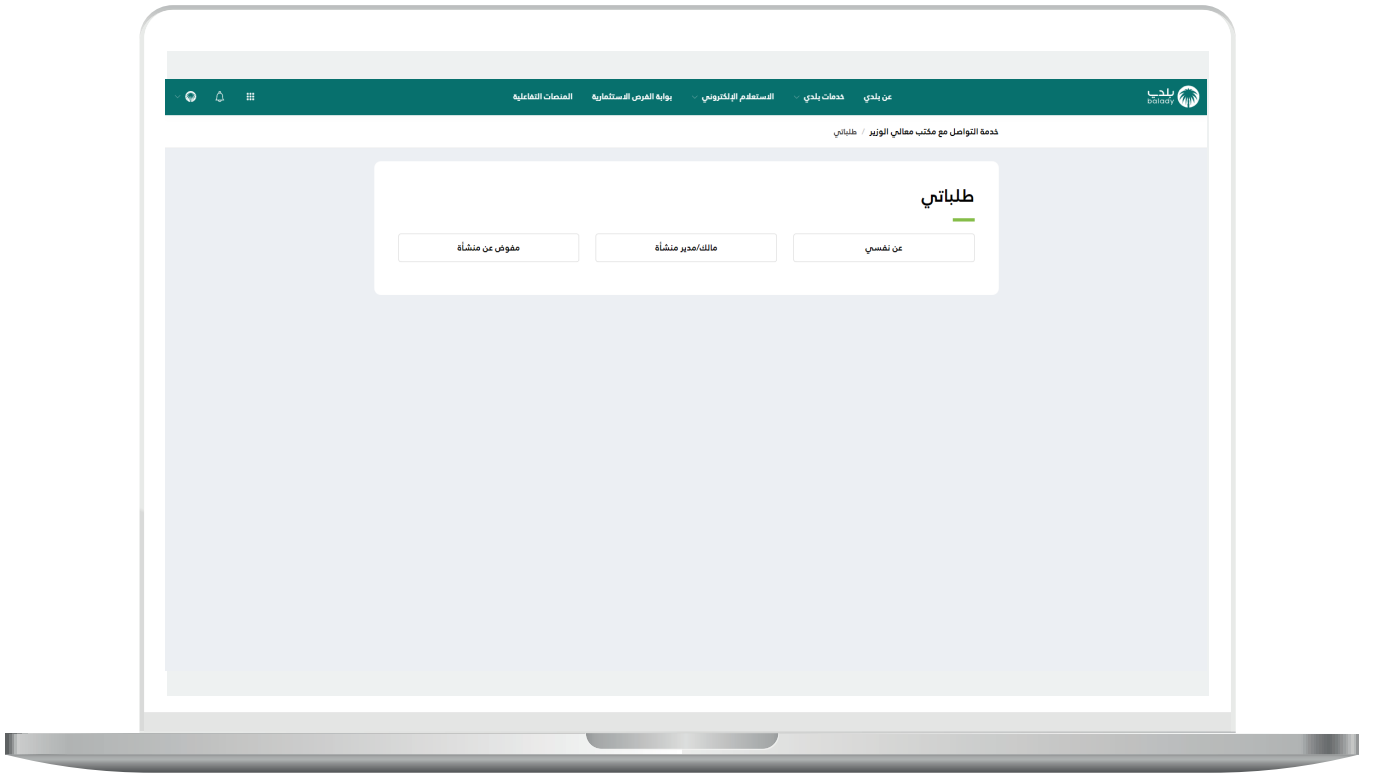


10) وبعدها يتم حفظ التقييم بنجاح كما في الشكل أدناه مع إظهار رسالة تفيد بذلك.

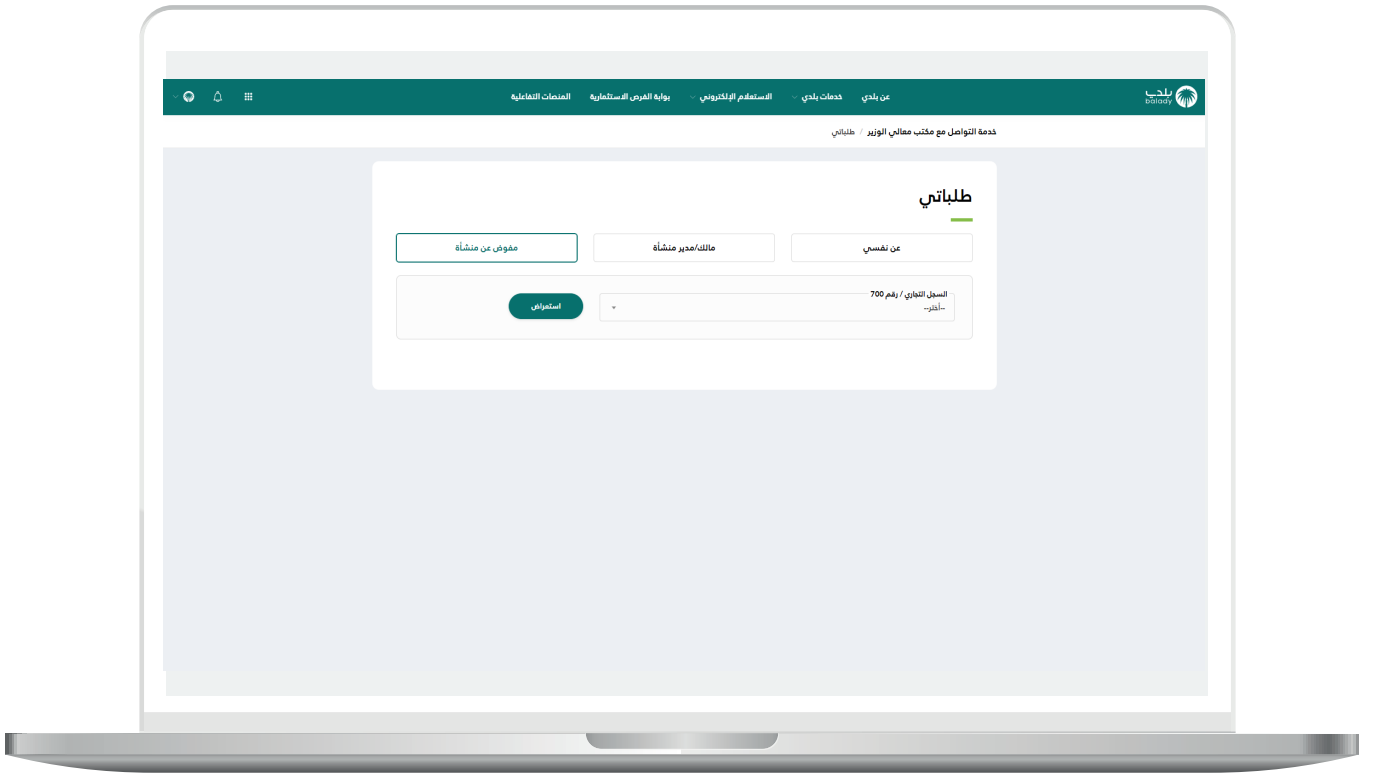


طلباتي

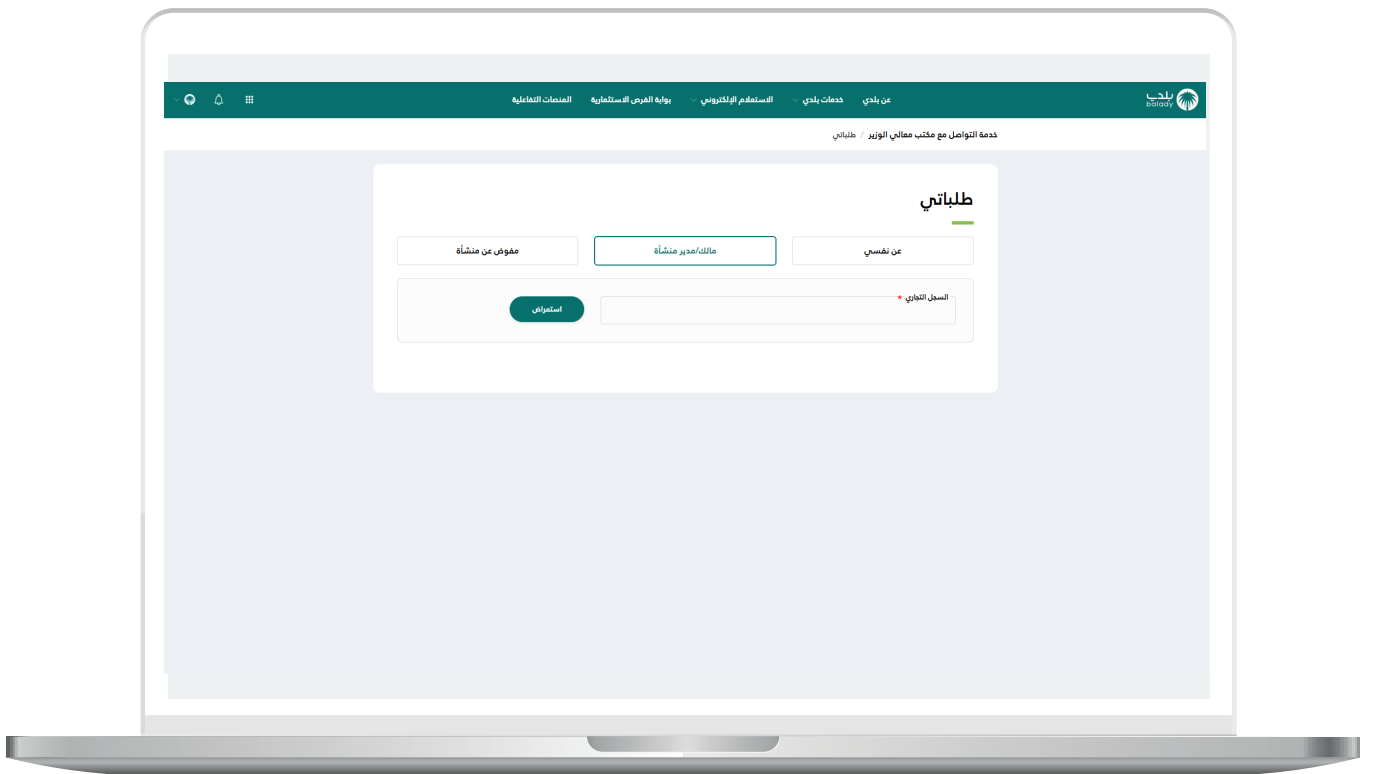
(1) ويتم نقل المستخدم لشاشة (طلباتي) كما في الشكل أدناه حيث يمكنه متابعة الطلبات.



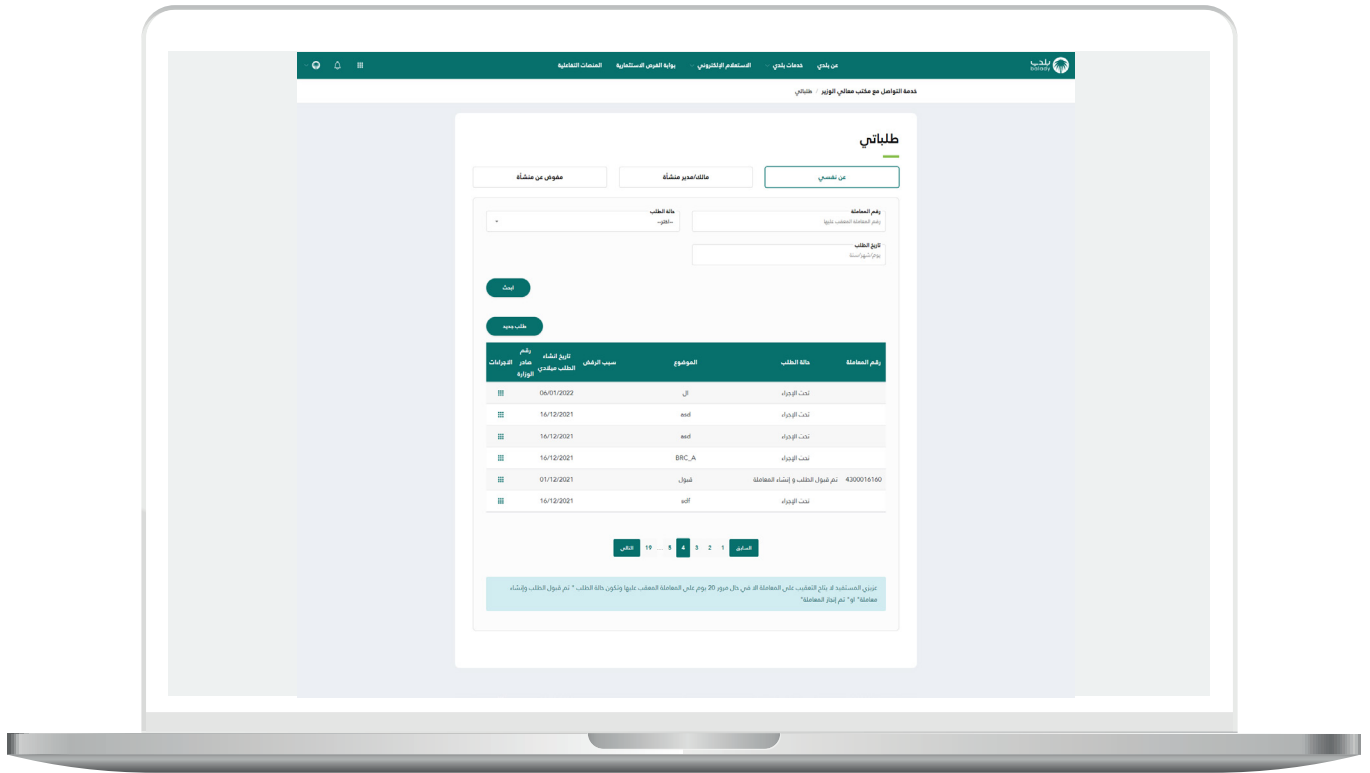
2) في حال اختيار صفة مقدم الطلب (مفوض عن منشأة) تظهر قائمة منسدة باسم (السجل التجاري / رقم 700) ليختار المستخدم قيمة منها ثم يضغط على الزر (استعراض).



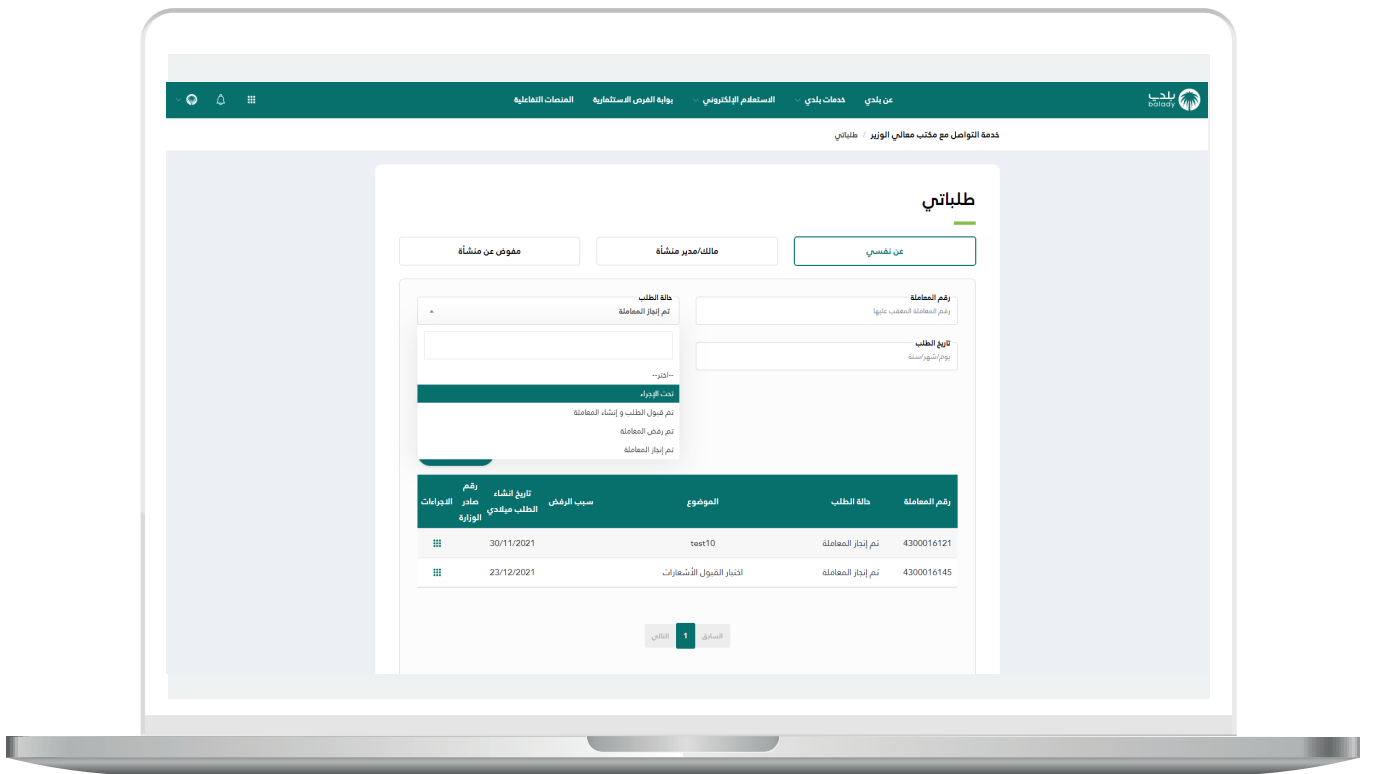
3) وفي حال اختيار صفة مقدم الطلب (مالك/مدير منشأة) يظهر حقل باسم (السجل التجاري) ليتم إدخال قيمته ثم الضغط على الزر (استعراض).



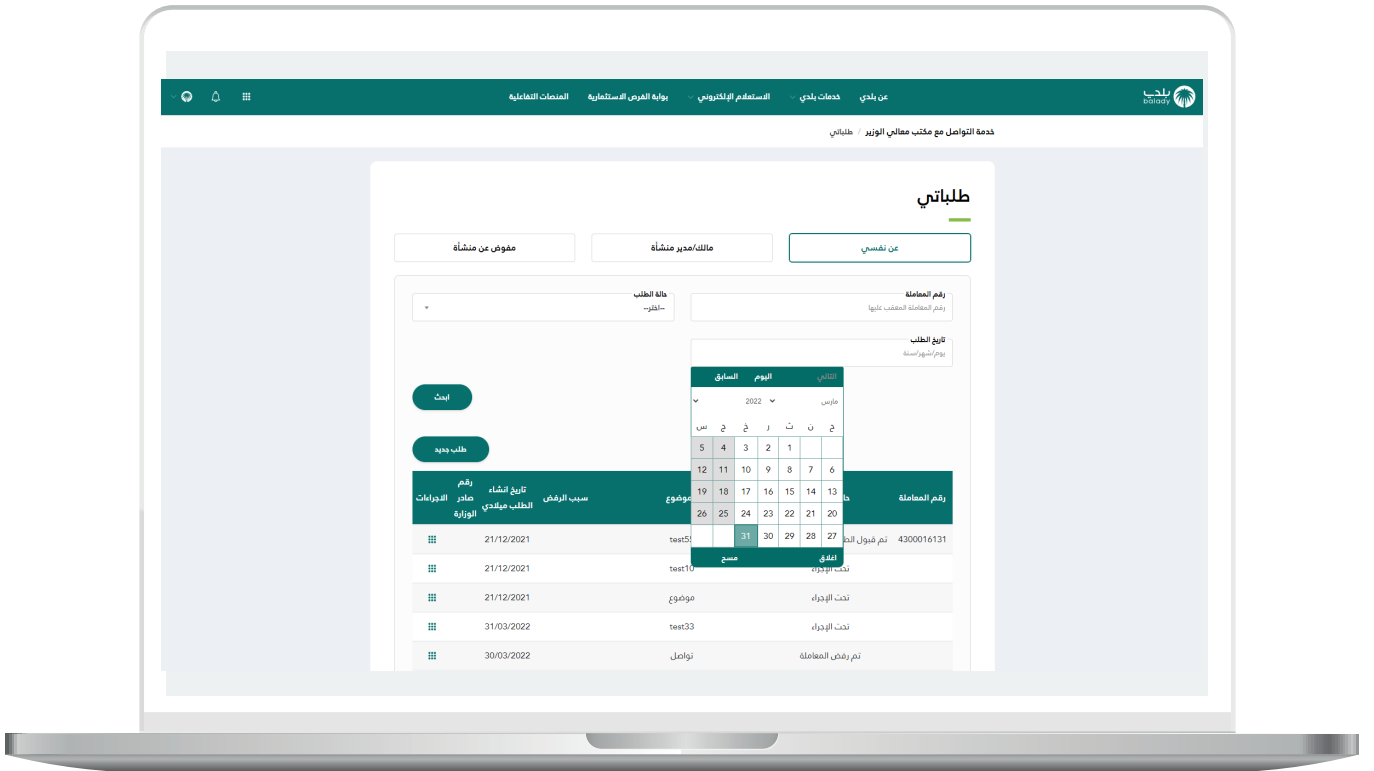
4) أما في حال اختيار صفة مقدم الطلب (عن نفسي) فستظهر الشاشة التالية، حيث يسمح النظام للمستخدم بالبحث عن الطلب من خلال محددات البحث التالية أو بعضها (رقم المعاملة، حالة الطلب، تاريخ الطلب) ثم الضغط على الزر (بحث).



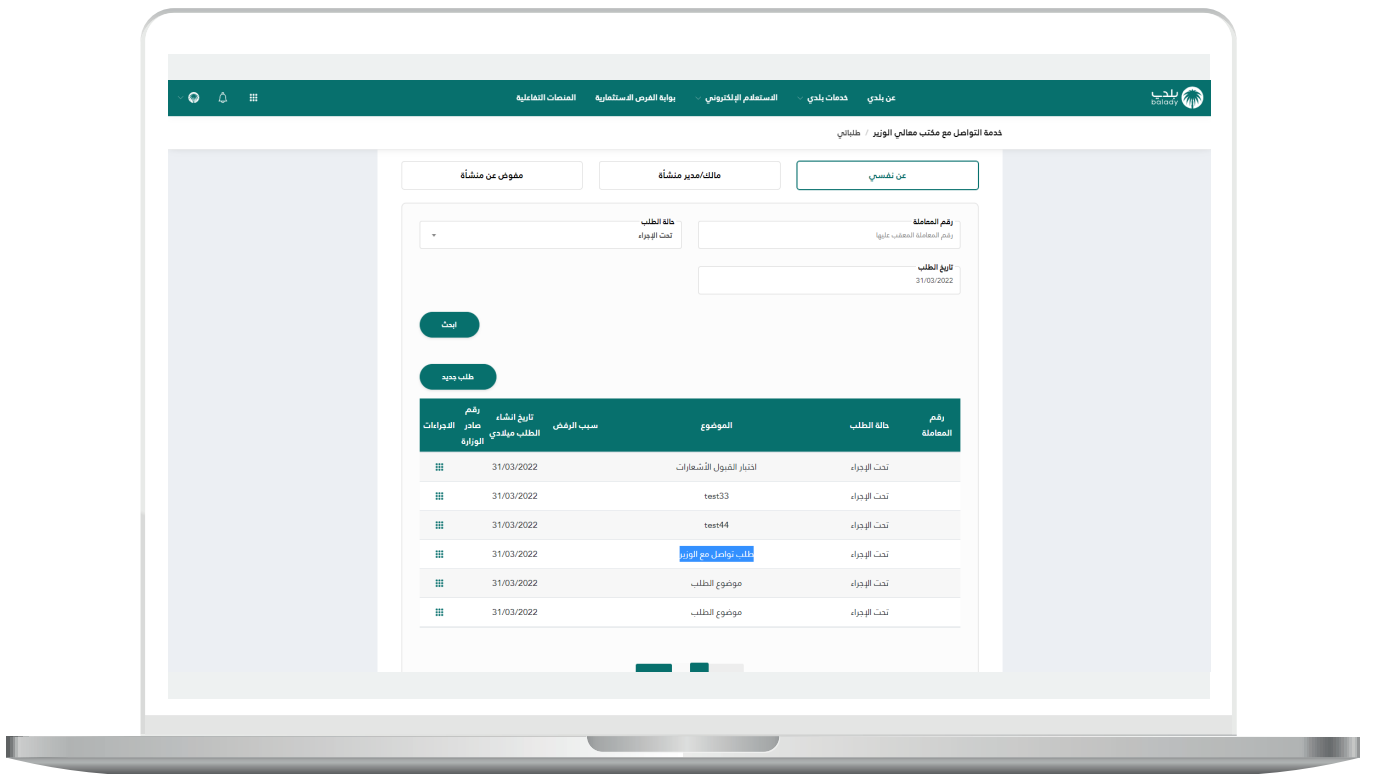
5) يظهر في الشكل التالي القيم الموجودة في القائمة المنسدلة (حالة الطلب).



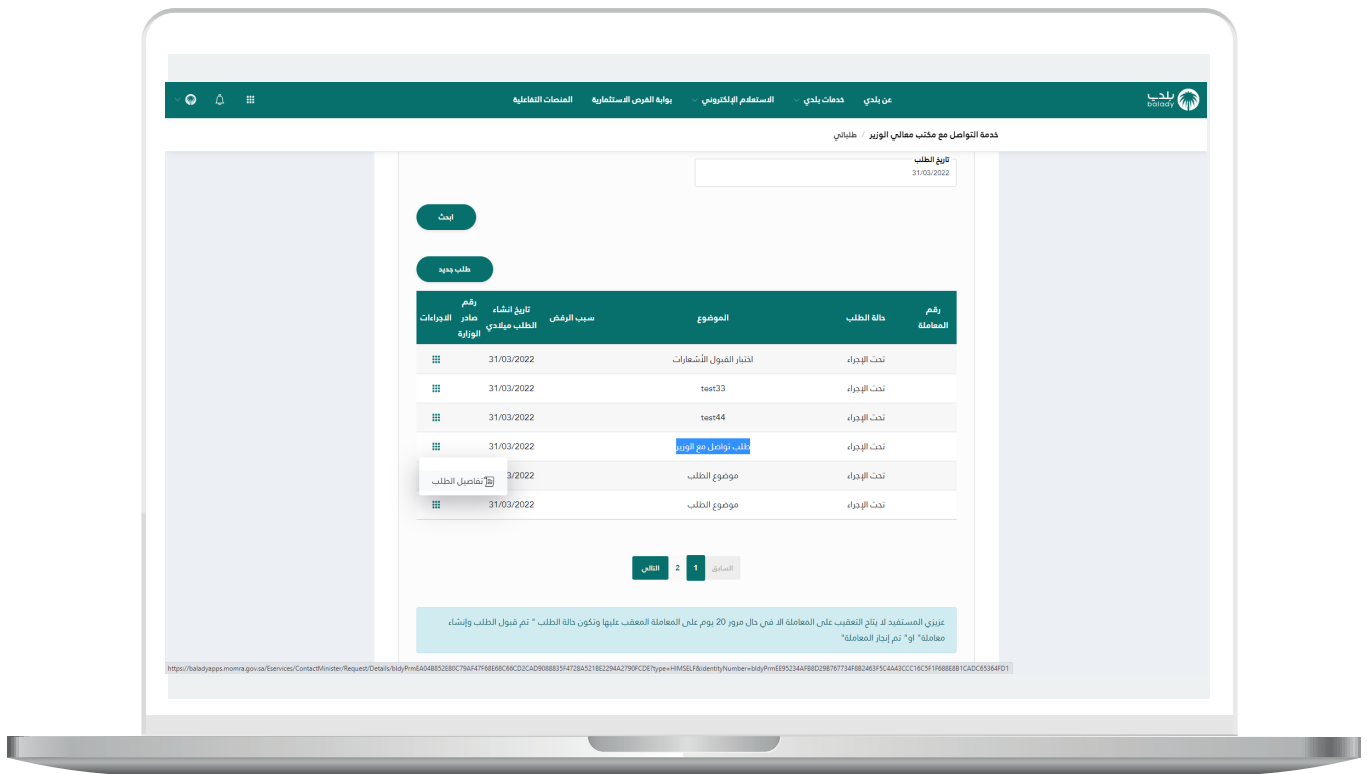
6) يتم اختيار قيمة الحقل (تاريخ الطلب) من الرزنامة الإلكترونية.



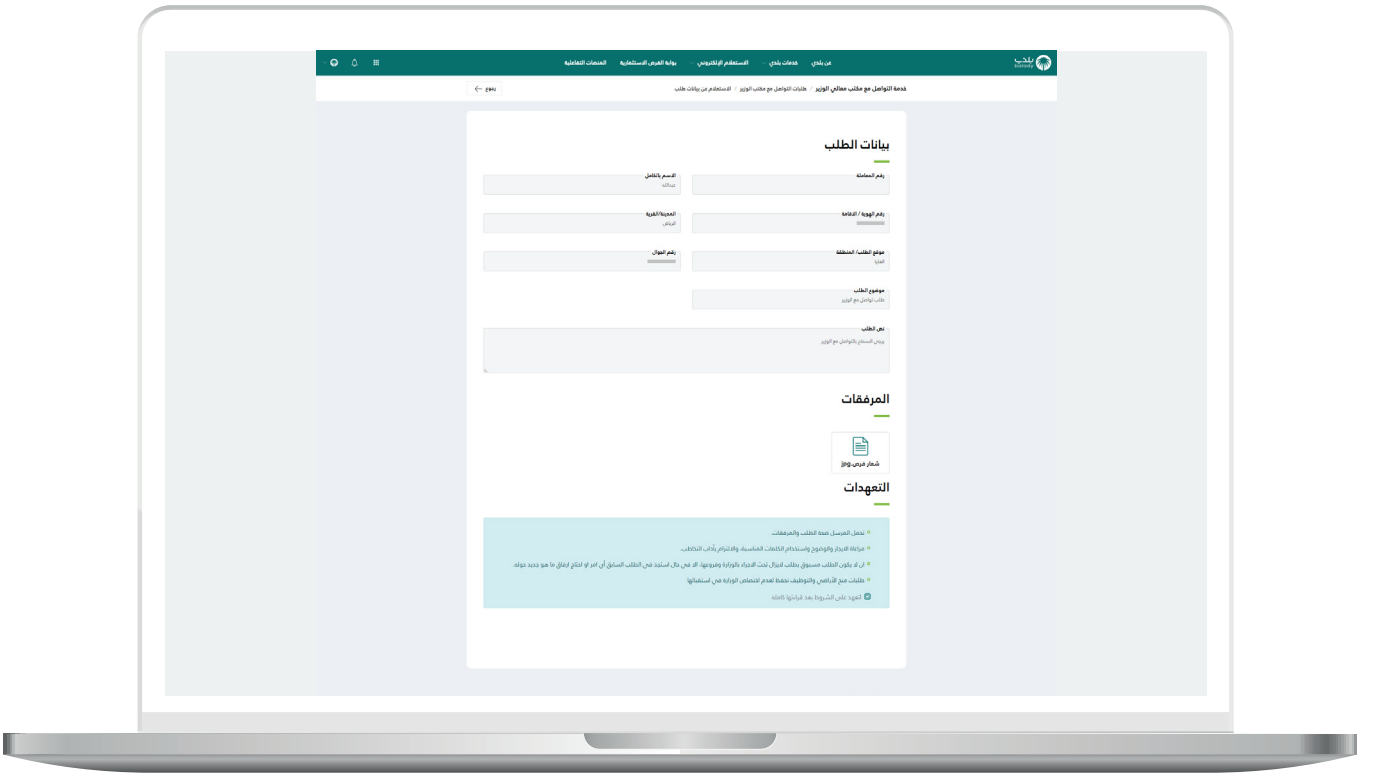
(7) وبعد ظهور نتيجة البحث يظهر الطلب كما في الشكل التالي.



(8) ثم يتم الضغط على الزر (تفاصيل الطلب) كما يلي.

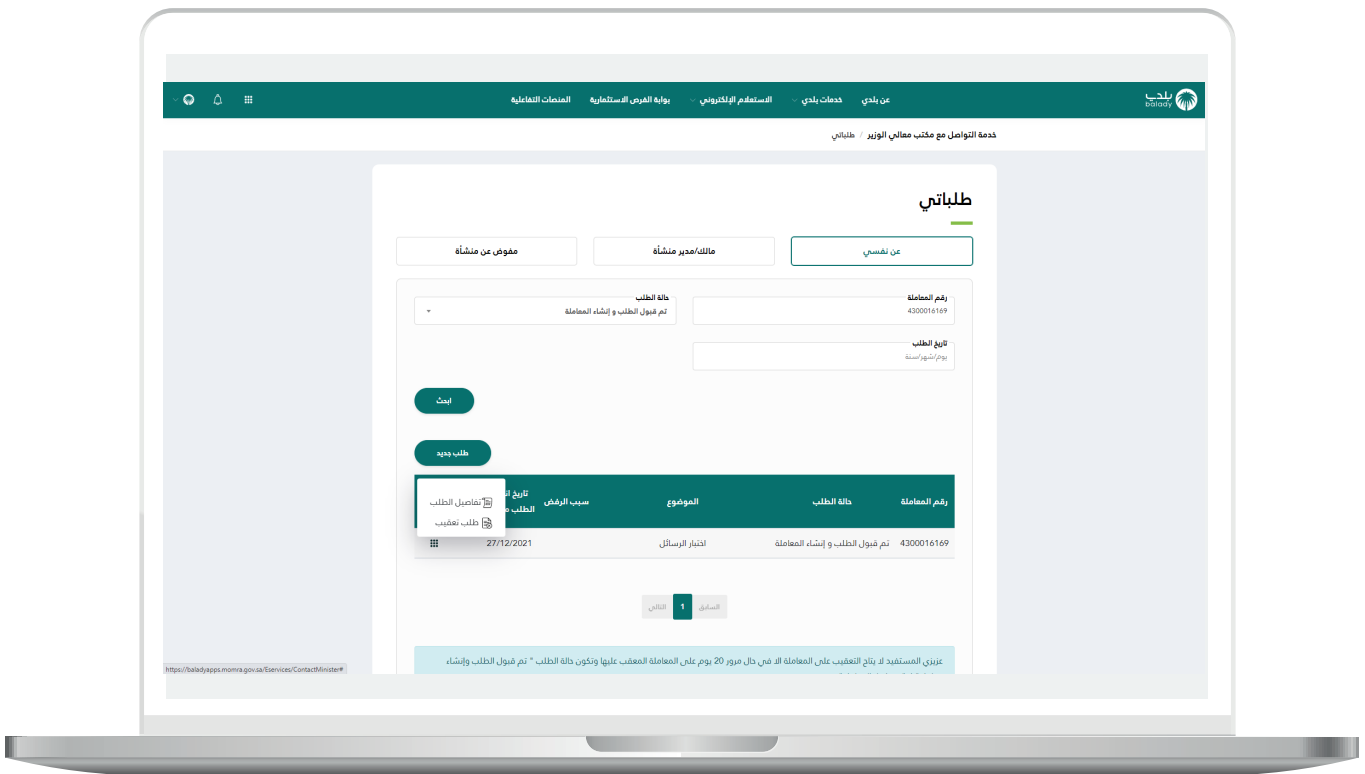


9) لتظهر تفاصيل الطلب كما في الشكل أدناه.

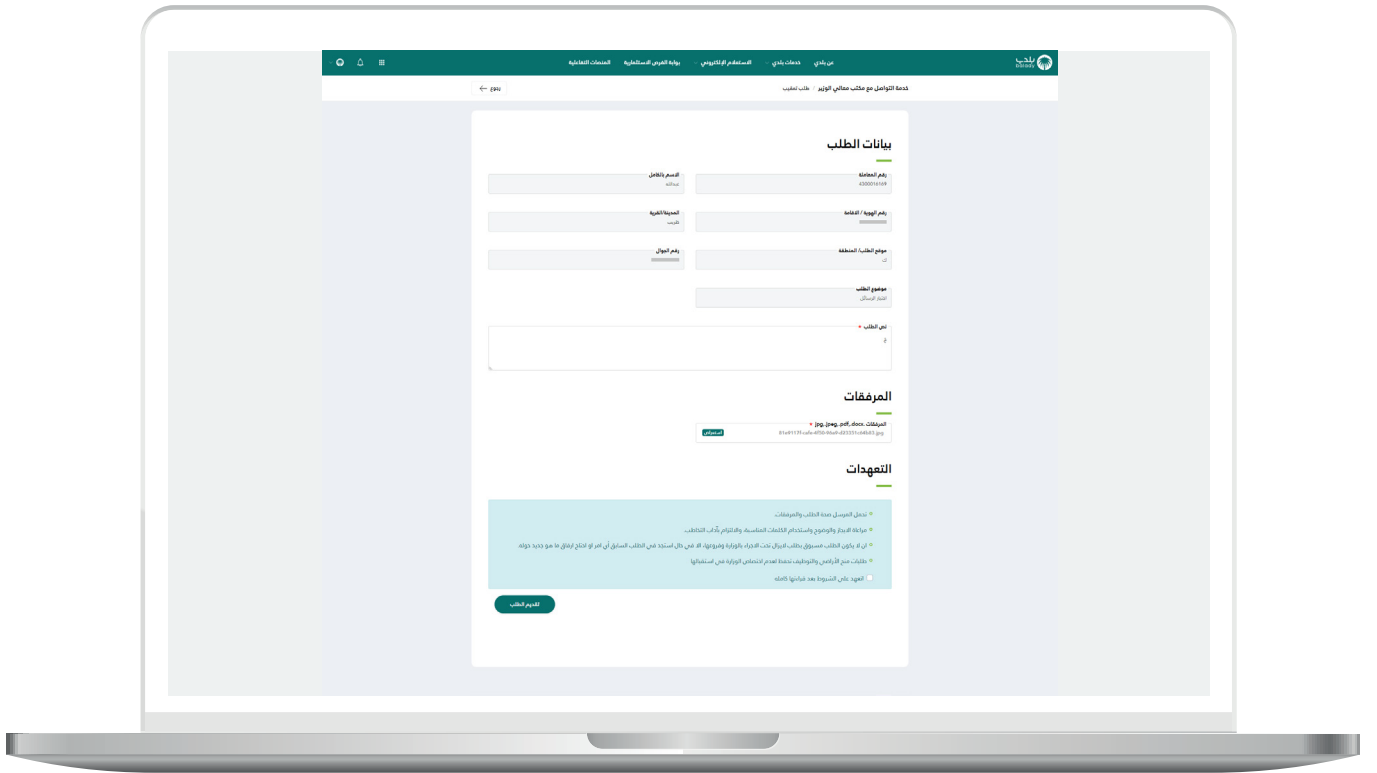


طلب التعقيب على المعاملة

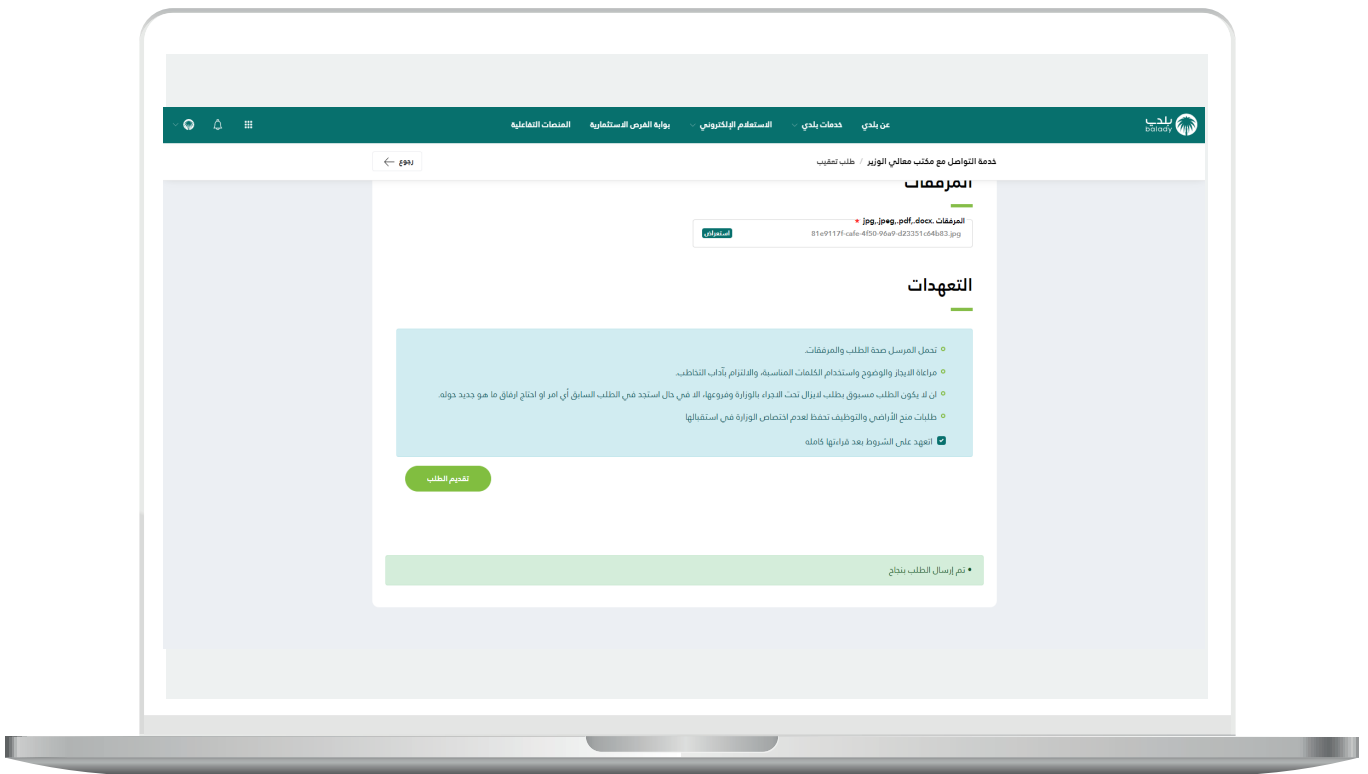
1) يتم إتاحة زر (طلب تعقيب) إذا كانت حالة الطلب (تم قبول الطلب وإنشاء المعاملة) أو (تم إنجاز المعاملة) ويكون قد مضى على المعاملة 20 يوم.



2) وبعدها تظهر الشاشة التالية، حيث يسمح النظام للمستخدم بالتعديل على بيانات الطلب، وتشمل الحقول (نص الطلب، المرفقات).

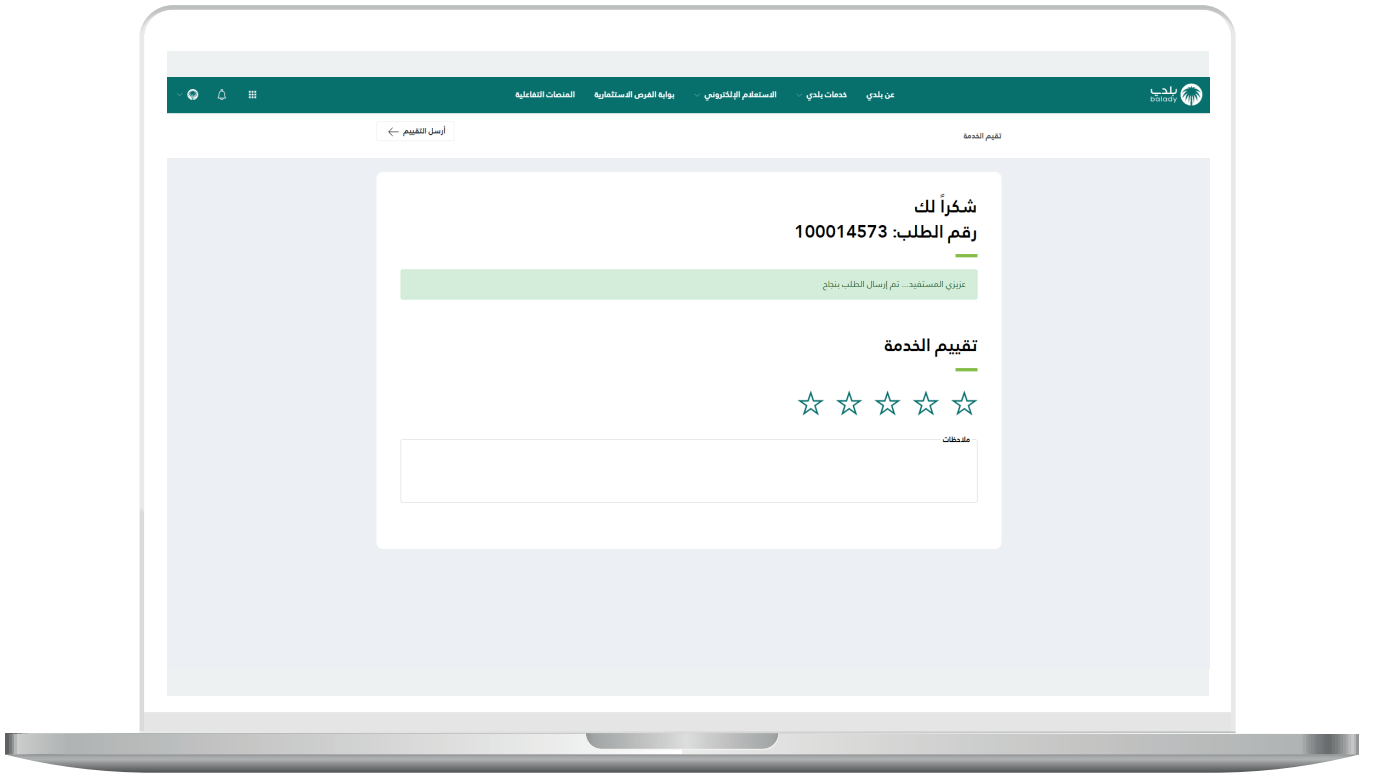


3) وبعدها يتم الضغط على الزر (تقديم الطلب) لحفظ التعديلات، مع إمكانية إلغاء العملية من خلال الزر (رجوع).

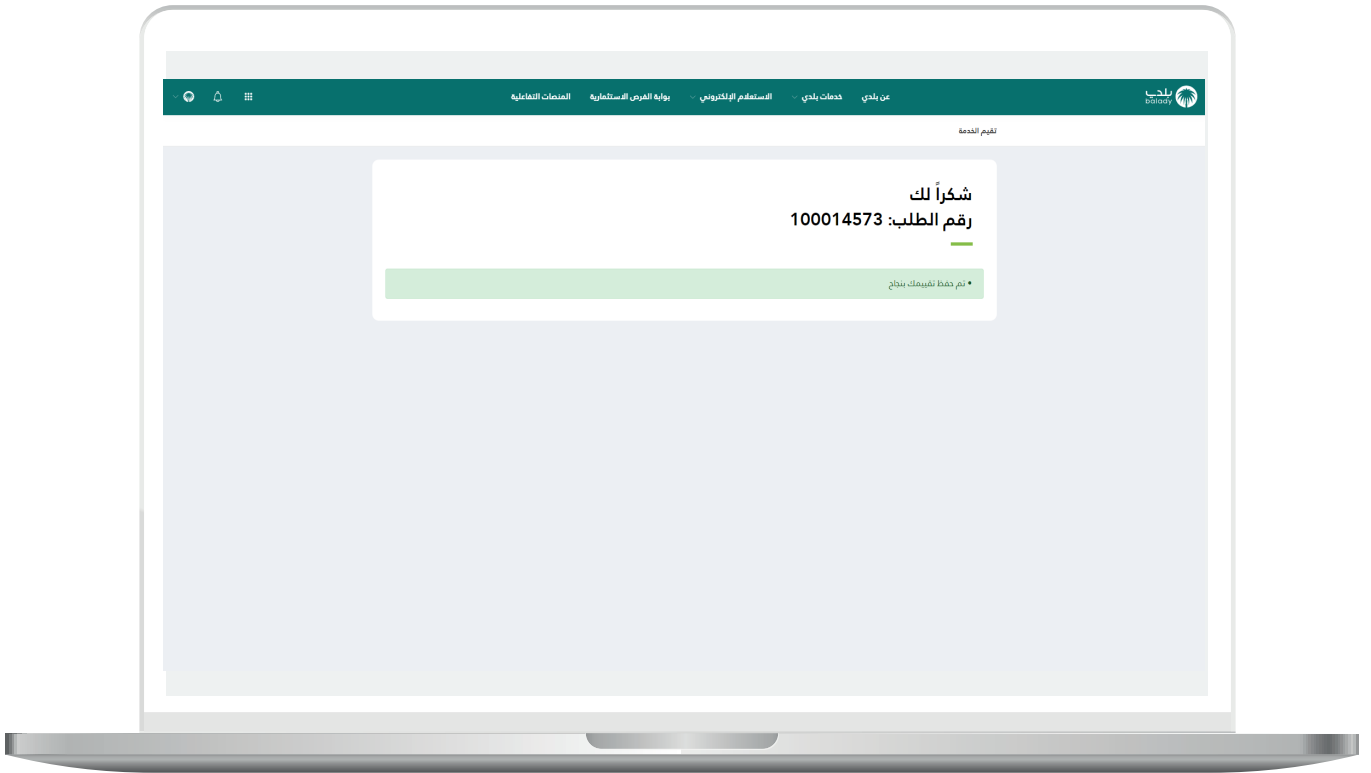


4) وبعدها يتم إرسال الطلب بنجاح مع إظهار رقم الطلب.

مع السماح للمستخدم بتقييم الخدمة من خلال اختيار عدد النجوم الظاهرة له، وإدخال ملاحظاته في الحقل (ملاحظات)، ثم الضغط على الزر (أرسل التقييم).



5) وبعدها يتم حفظ التقييم بنجاح كما في الشكل أدناه مع إظهار رسالة تفيد بذلك.



تواصل معنا

يمكن التواصل مع بوابة (بلادي) من خلال قنوات التواصل التالية:

- هاتف: 199040

- حساب تويتر: @Balady_CS

- مواعيد العمل يوميًا (8:00 - 22:00)



رقم التواصل المباشر 199040 |

العناية بالعملاء | @Balady_CS |

