



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

دليل المستخدم لخدمة حجز موعد إلكتروني

نسخة
المستفيد

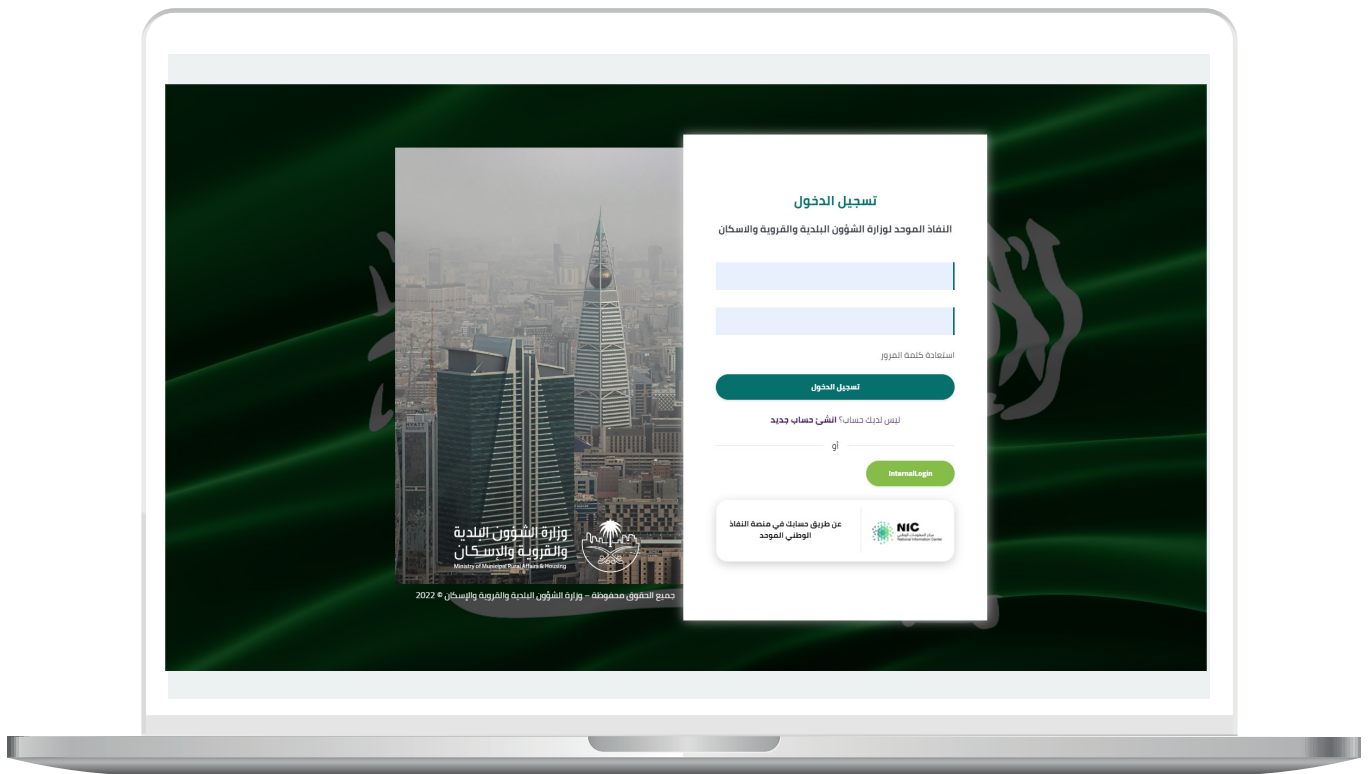
المحتويات

03	تسجيل الدخول إلى النظام
05	خطوات طلب الخدمة
43	رسائل SMS للمستخدم
44	تواصل معنا

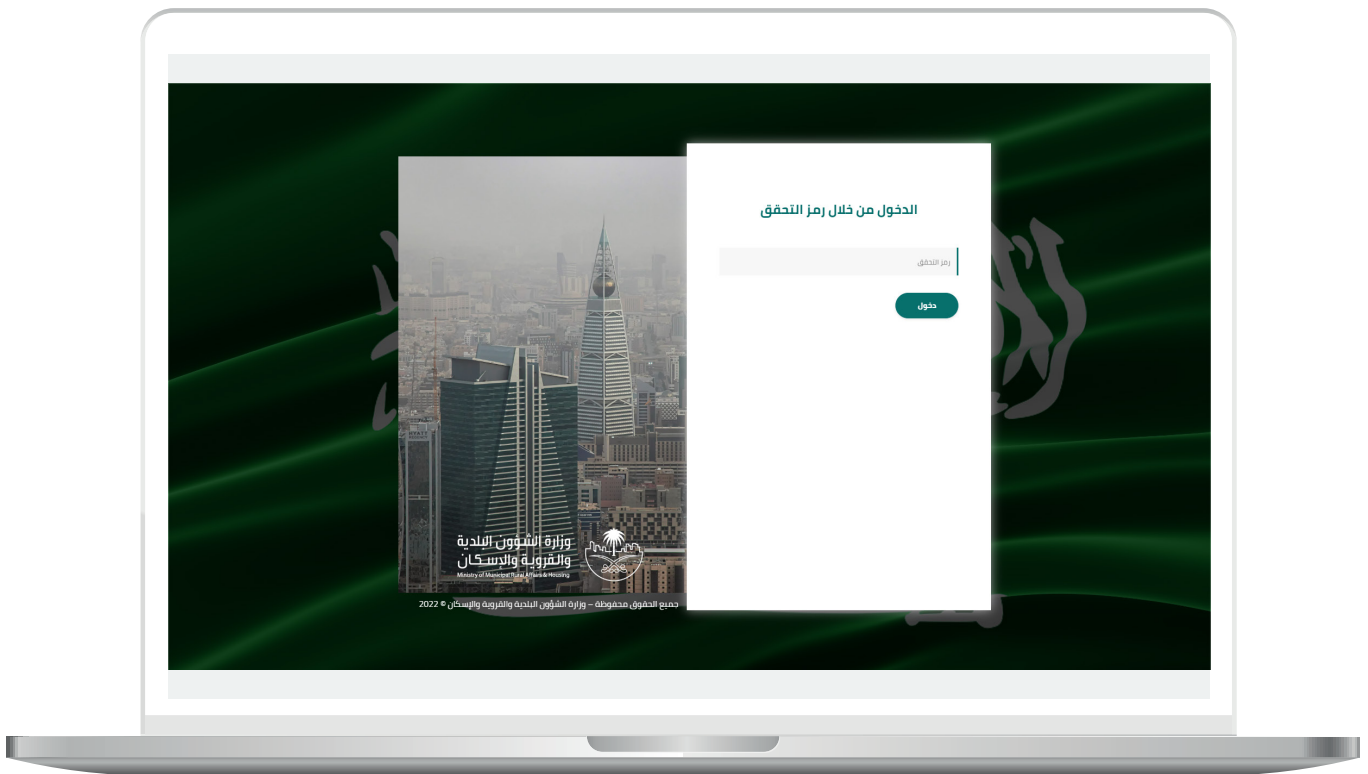


تسجيل الدخول إلى النظام

1) بعد الدخول إلى رابط النظام تظهر الشاشة أدناه، حيث يتم إدخال بيانات المستخدم التالية (رقم الهوية/الإقامة، كلمة المرور)، ثم الضغط على الزر (تسجيل الدخول).



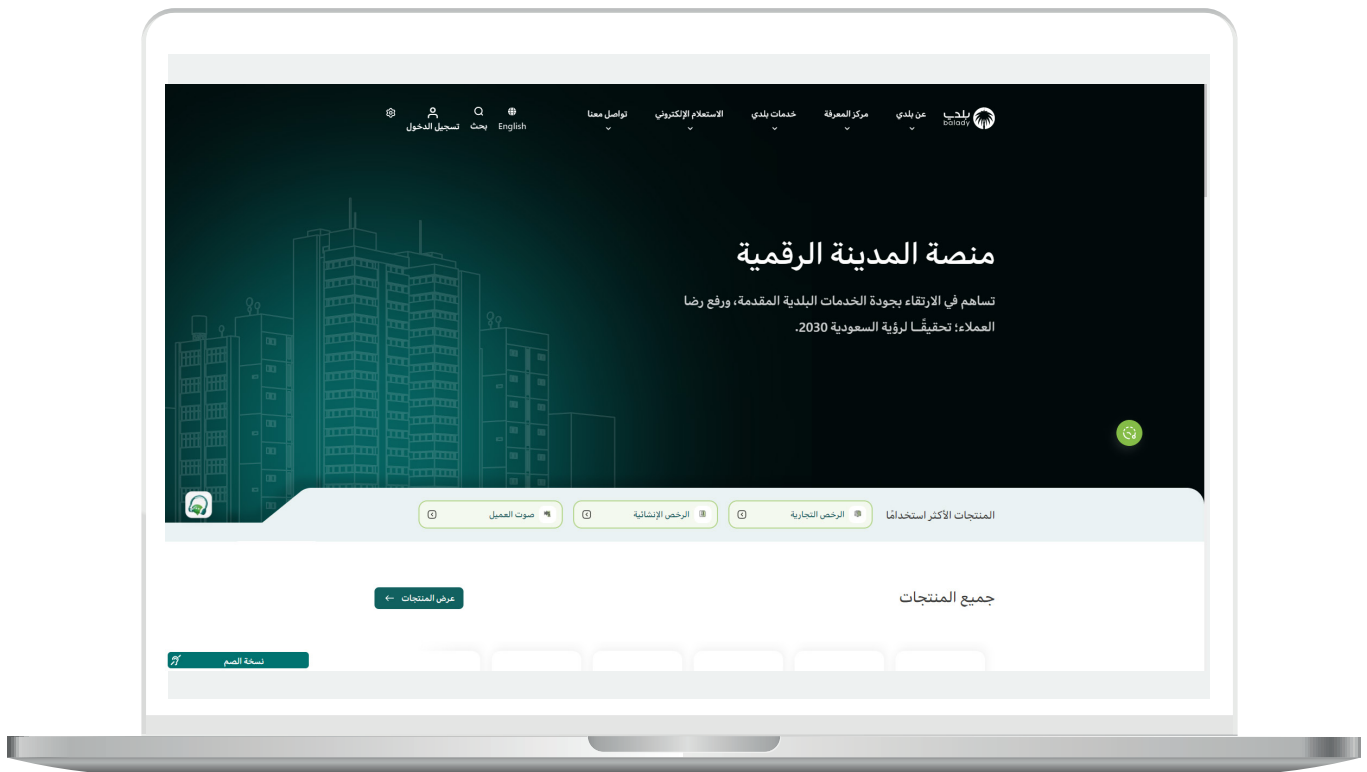
2) وبعدها يتم إرسال رمز التحقق على جوال المستخدم ليتم إدخاله في الحقل (رمز التحقق)، ثم الضغط على الزر (دخول) كما في الشاشة التالية.



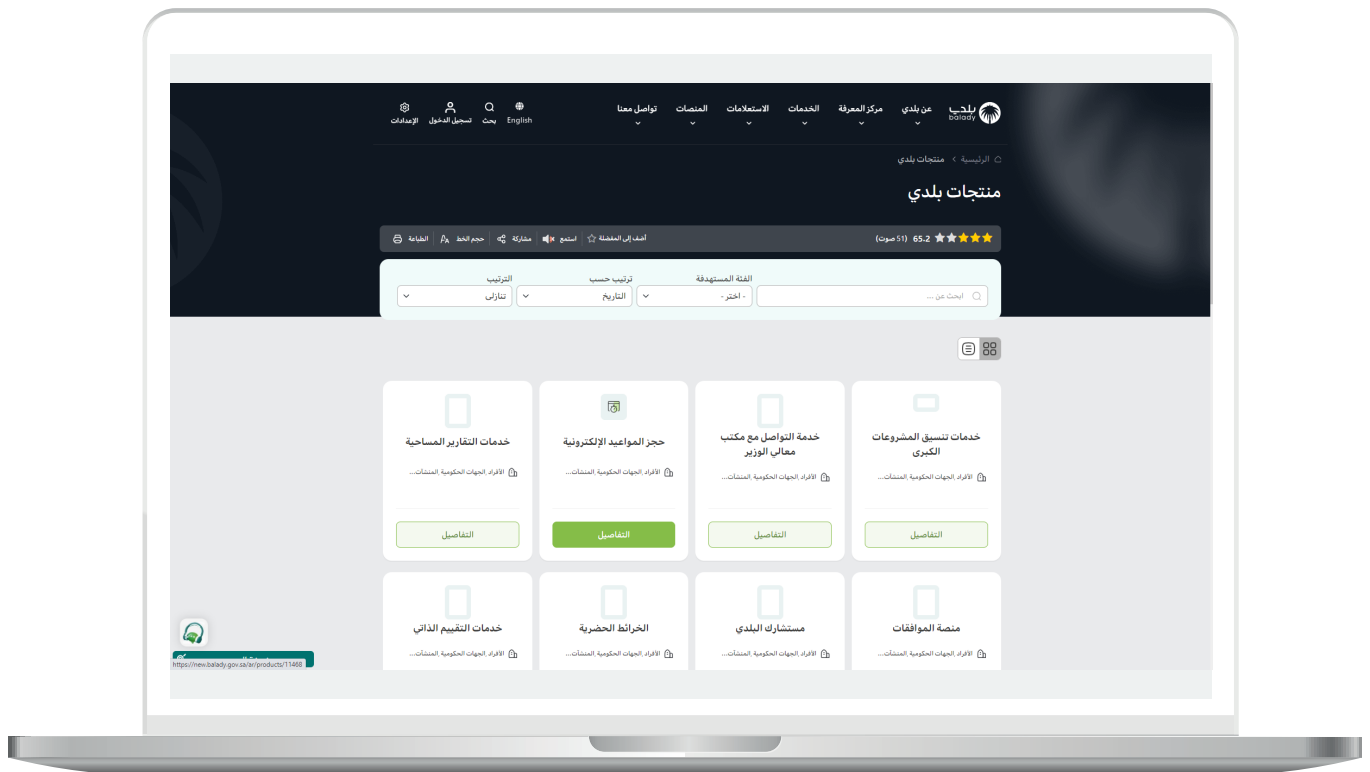
خطوات طلب الخدمة

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

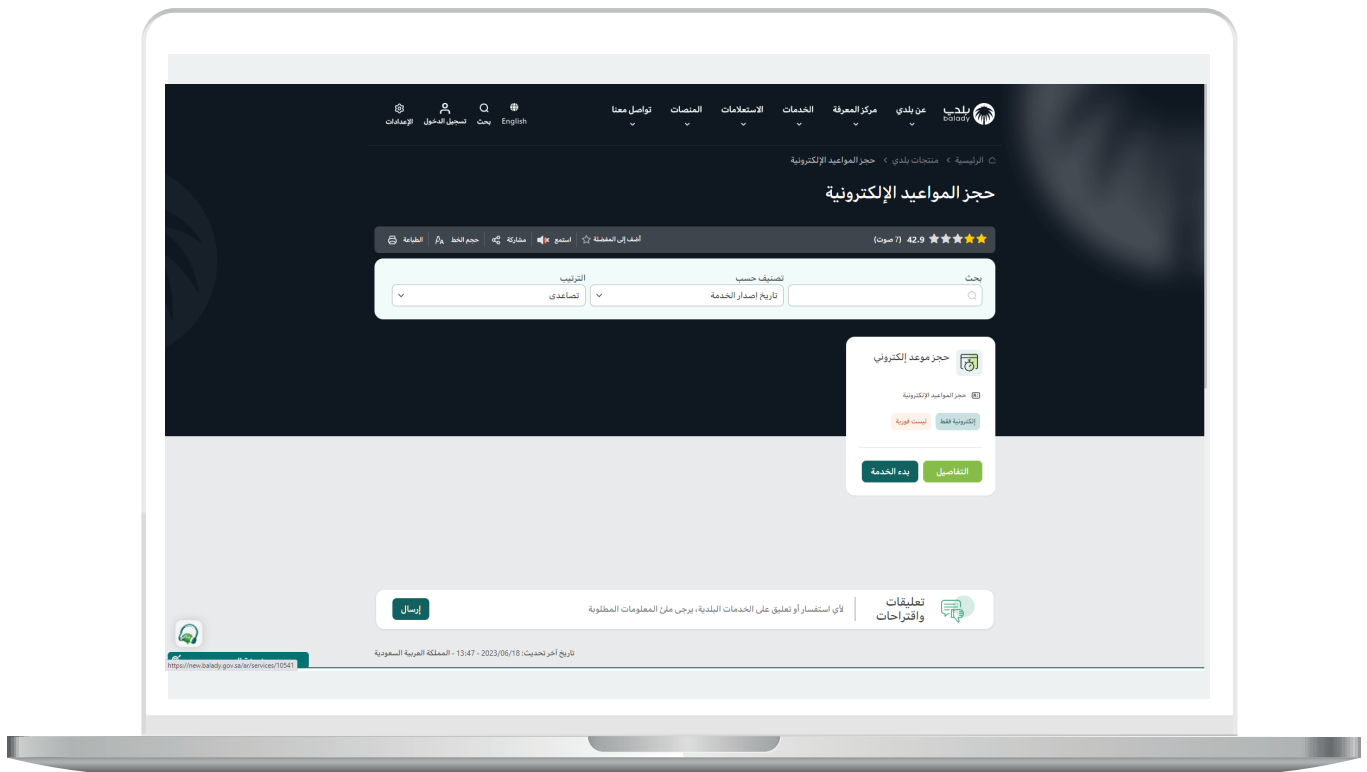
حيث يتم الضغط على الزر (عرض المنتجات).



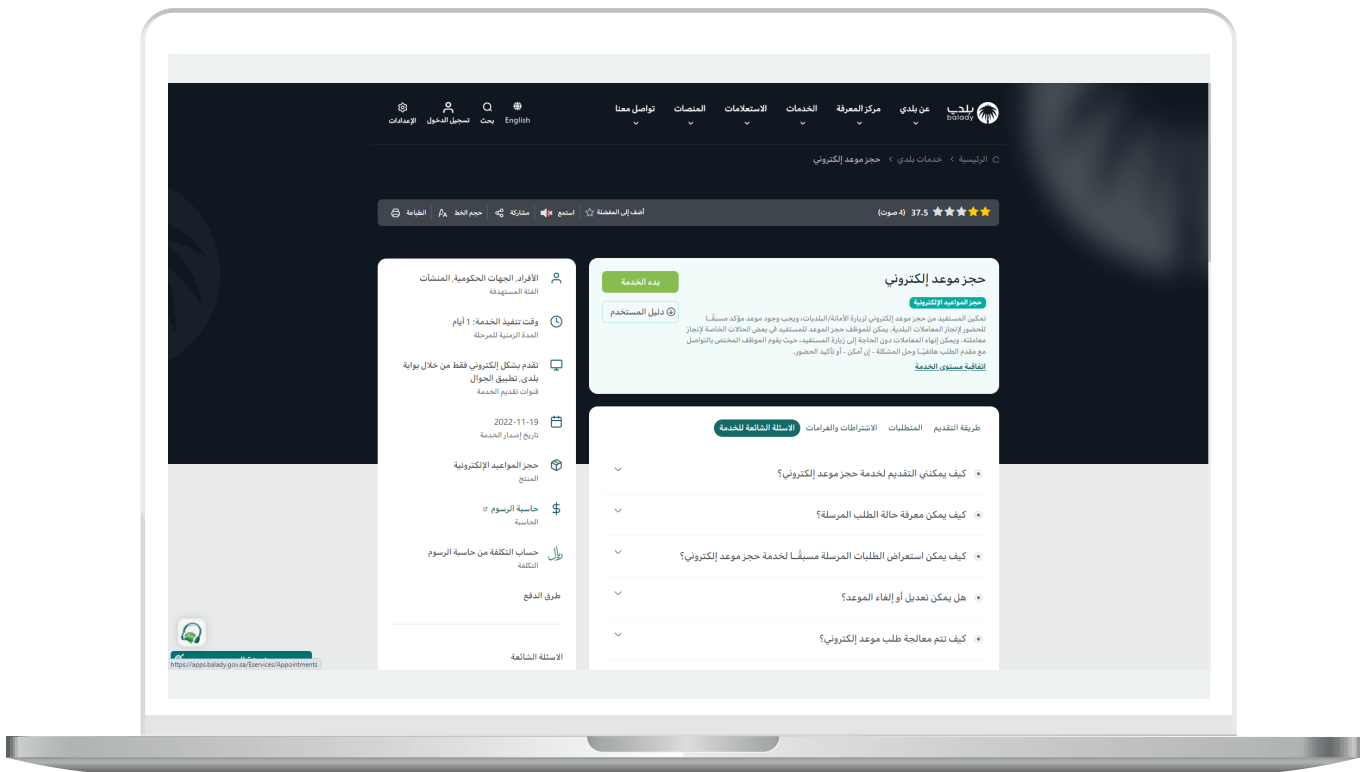
(2) وبعدها يتم الضغط على الزر (التفاصيل) من أيقونة (حجز المواعيد الإلكترونية) كما في الشكل أدناه.



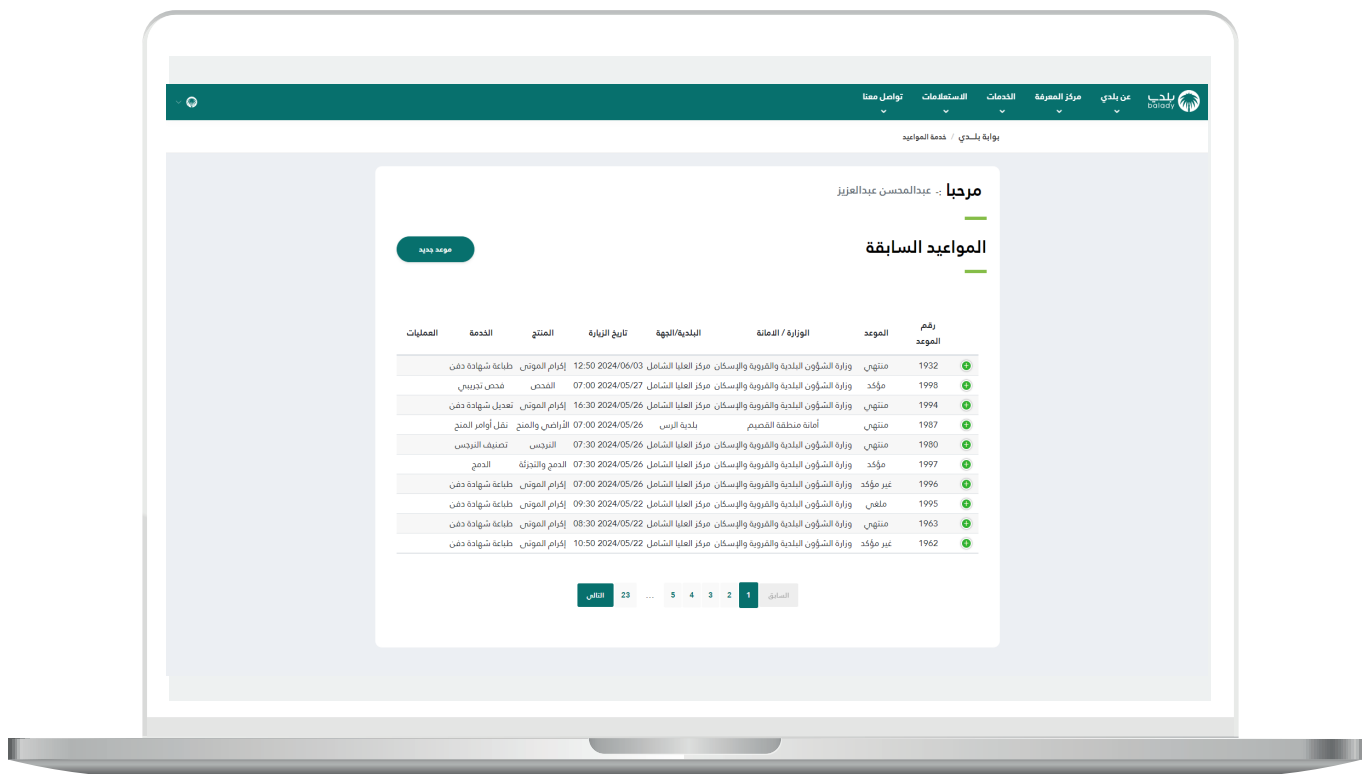
(3) ثم يتم الضغط على الزر (التفاصيل) من خدمة (حجز موعد إلكتروني).



4) وبعدها تظهر الشاشة التالية، حيث يعرض فيها النظام (طريقة التقديم، المتطلبات، الاشتراطات والغرامات .. إلخ).
ولبدء إجراءات التقديم للخدمة؛ يتم الضغط على الزر (بدء الخدمة).



(5) وبعدها يتم نقل المستخدم للشاشة التالية، حيث يعرض فيها النظام جميع المواعيد التي تم حجزها من قبل المستفيد (المواعيد السابقة). ويمكنه حجز موعد جديد من خلال الزر (موعد جديد).



6) وبعد الضغط على الزر (موعد جديد) يتم عرض الشاشة التالية، ليقوم المستخدم بتحديد (الغرض من الزيارة)، وتشمل أربعة أنواع (طلب، شكوى، استفسار، متابعة طلب قائم).

كما يقوم المستخدم باختيار قيم القوائم المنسدلة التالية (الوزارة/الأمانة، البلدية/الجهة، المنتج، الخدمة، نوع الزيارة) ويقوم بإدخال قيمة حقل (رقم المعاملة السابقة) بشكل اختياري، كما يقوم بإدخال قيمة حقل (صف لنا أسباب زيارتك) بشكل إجباري.

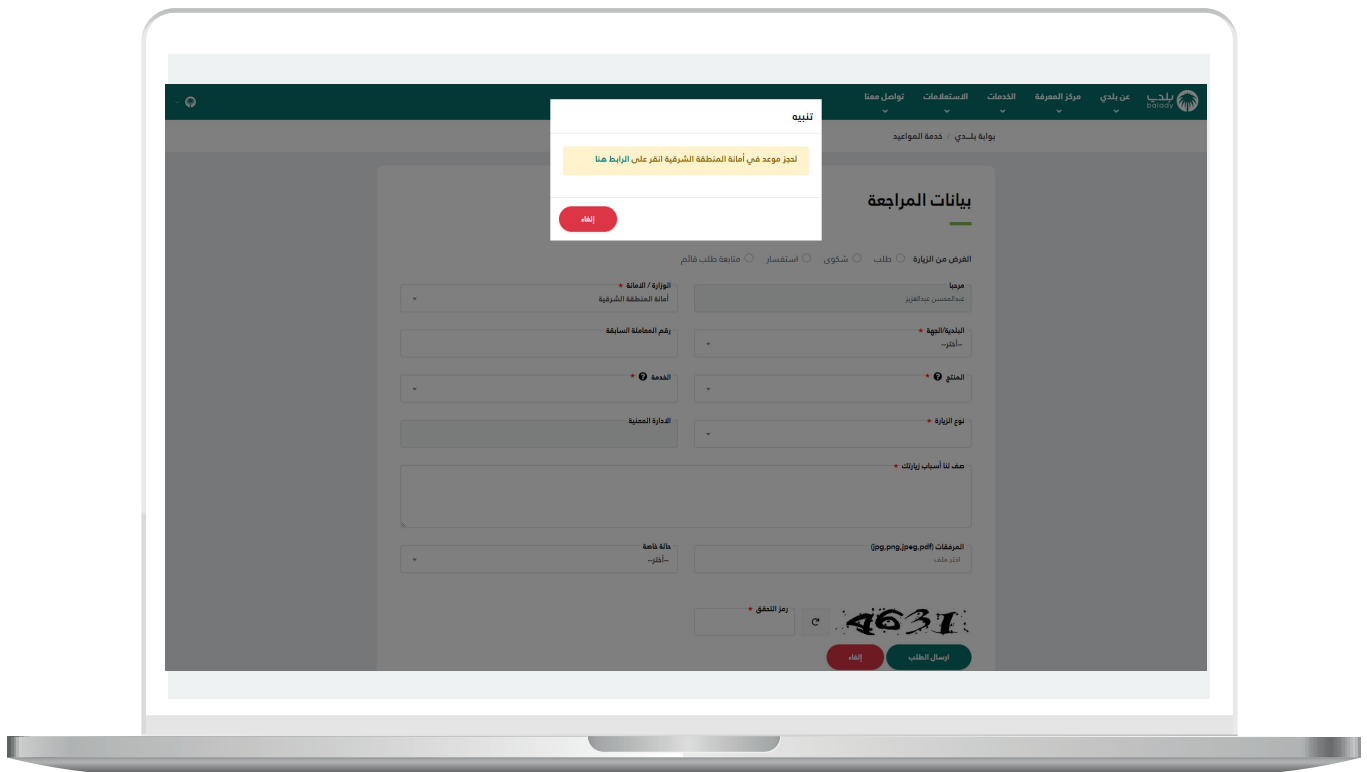
ثم يتم إضافة المرفقات إن وجدت، من خلال الضغط على الحقل (المرفقات) ثم اختيار المرفق من الجهاز بأحد الصيغ التالية (jpg, png, jpeg, pdf).

وعند وجود حالة خاصة لمقدم الطلب، يتم اختيار قيمة من القائمة المنسدلة (حالة خاصة)، وتضم (كبير سن، ذوي احتياجات خاصة) وهذا الحقل اختياري حسب الحاجة.

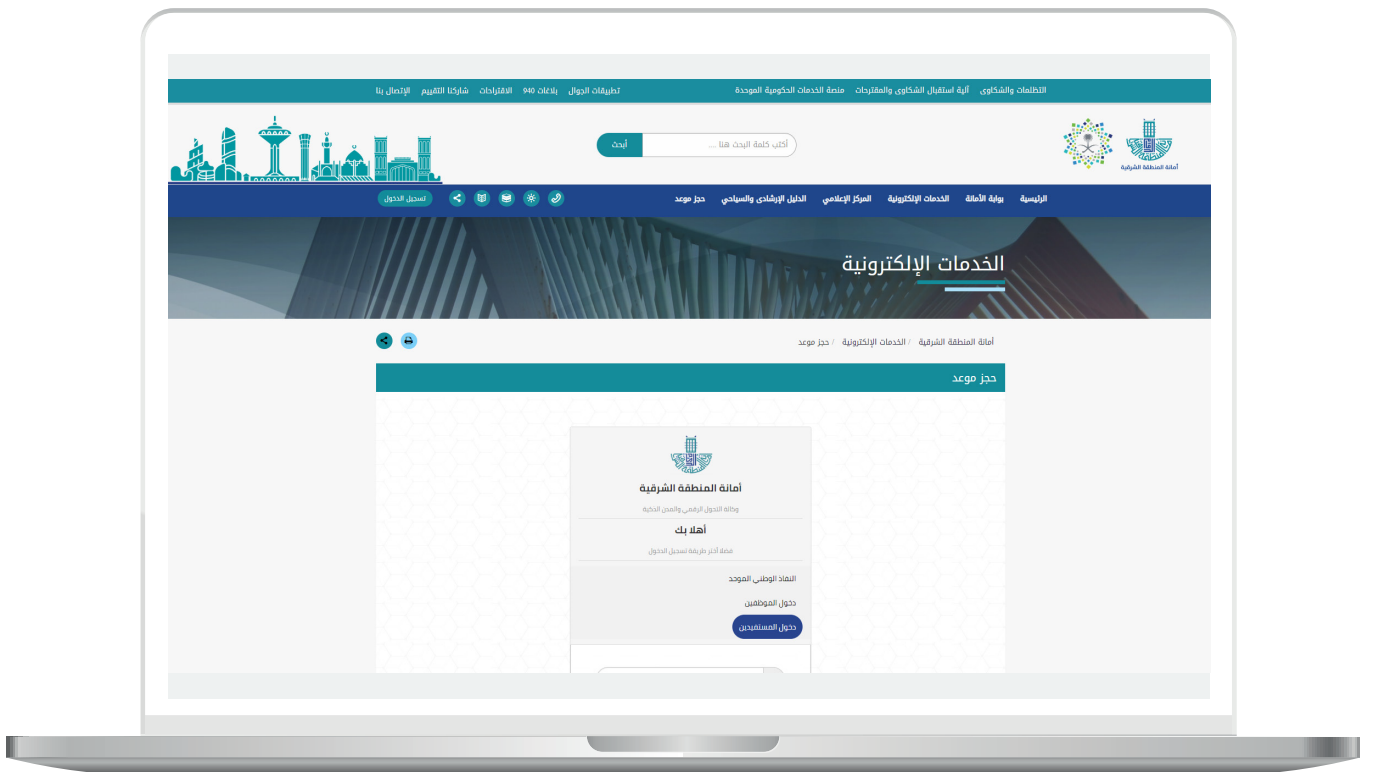
The screenshot shows a web form for reviewing appointment data. The form is titled "بيانات المراجعة" (Review Data). It includes several dropdown menus and text input fields. The fields are: "الغرض من الزيارة" (Purpose of visit) with radio buttons for "متابعة طلب قائم" (Follow up on existing request), "استفسار" (Inquiry), "شكوى" (Complaint), and "طلب" (Request); "الوزارة / الأمانة" (Ministry / Authority); "البلدية / الجهة" (Municipality / Department); "المنتج" (Product); "الخدمة" (Service); "نوع الزيارة" (Type of visit); "صف لنا أسباب زيارتك" (Tell us the reasons for your visit); "حالة خاصة" (Special case) with a dropdown menu; and "المرفقات (jpg, png, jpeg, pdf)" (Attachments). There is also a "رمز التحقق" (Verification code) field with a CAPTCHA image showing the number "4631". At the bottom, there are two buttons: "إلغاء" (Cancel) and "إرسال الطلب" (Submit request).

(7) في حال أراد المستخدم حجز موعد في أحد الأمانات التالية (أمانة المنطقة الشرقية، أمانة منطقة الرياض) فسيتم عرض الرابط الخاص بحجز موعد في النظام الخاص بهما.

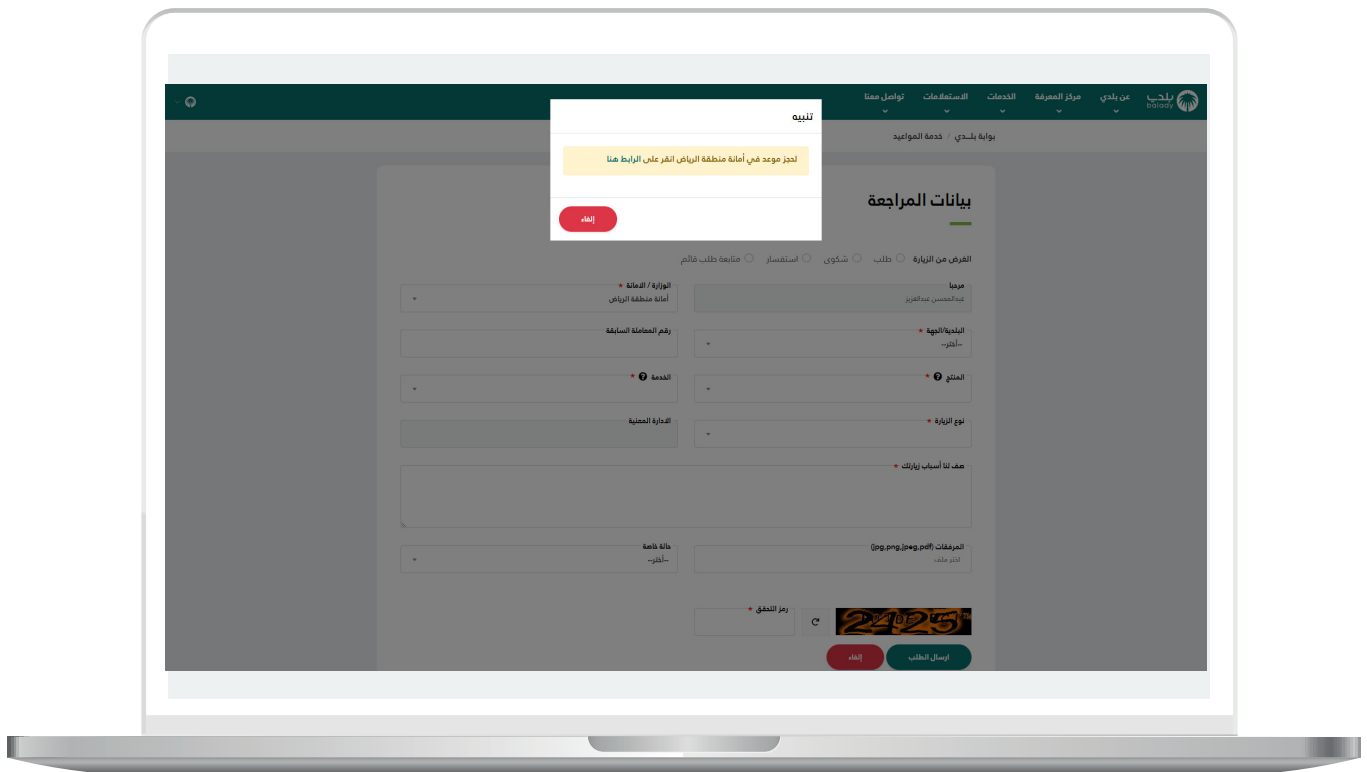
أدناه ظهرت رسالة التنبيه لأن المستخدم اختار (أمانة المنطقة الشرقية) حيث يقوم بالضغط على (الرابط هنا) لحجز الموعد.



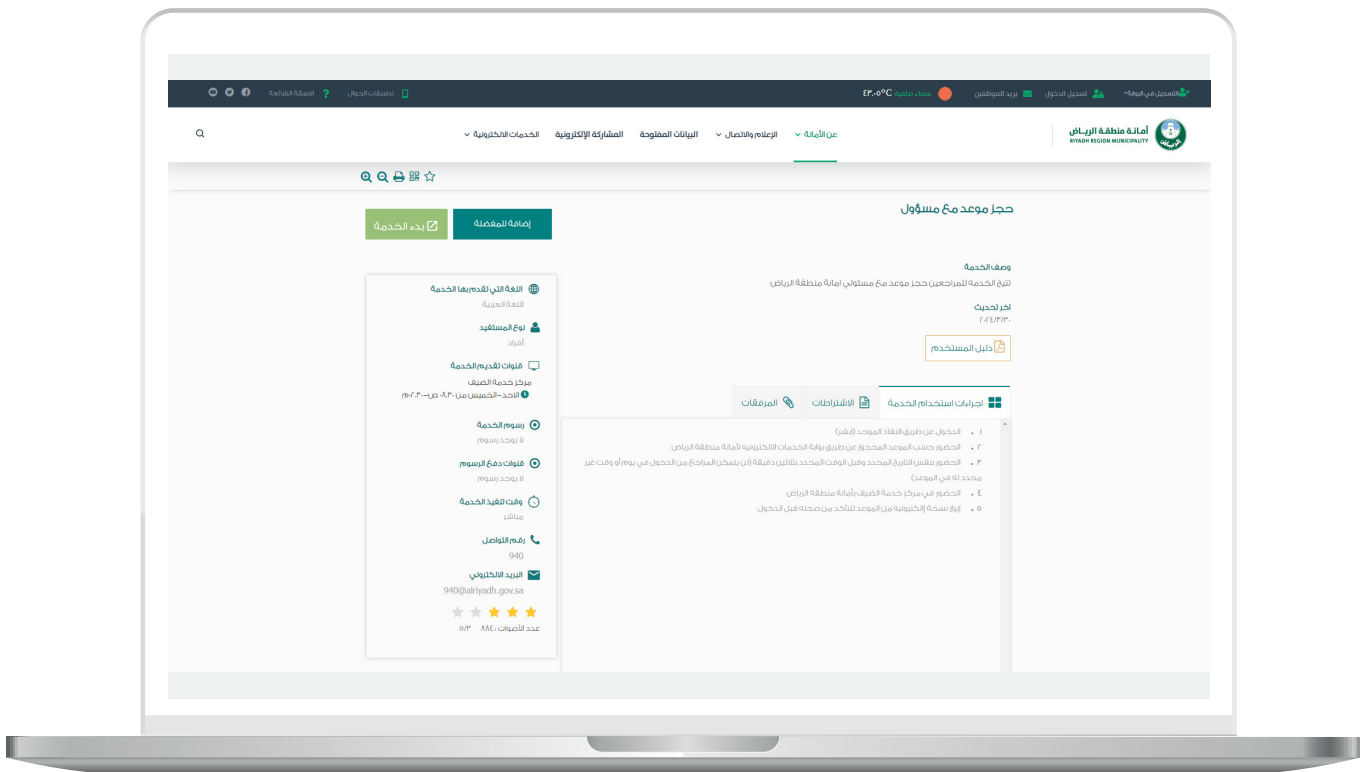
8) وبعدها يتم نقل المستخدم لموقع (أمانة المنطقة الشرقية) ليقوم بحجز الموعد.



(9) أدناه ظهرت رسالة التنبيه لأن المستخدم اختار (أمانة منطقة الرياض) حيث يقوم بالضغط على (الرابط هنا) لحجز الموعد.

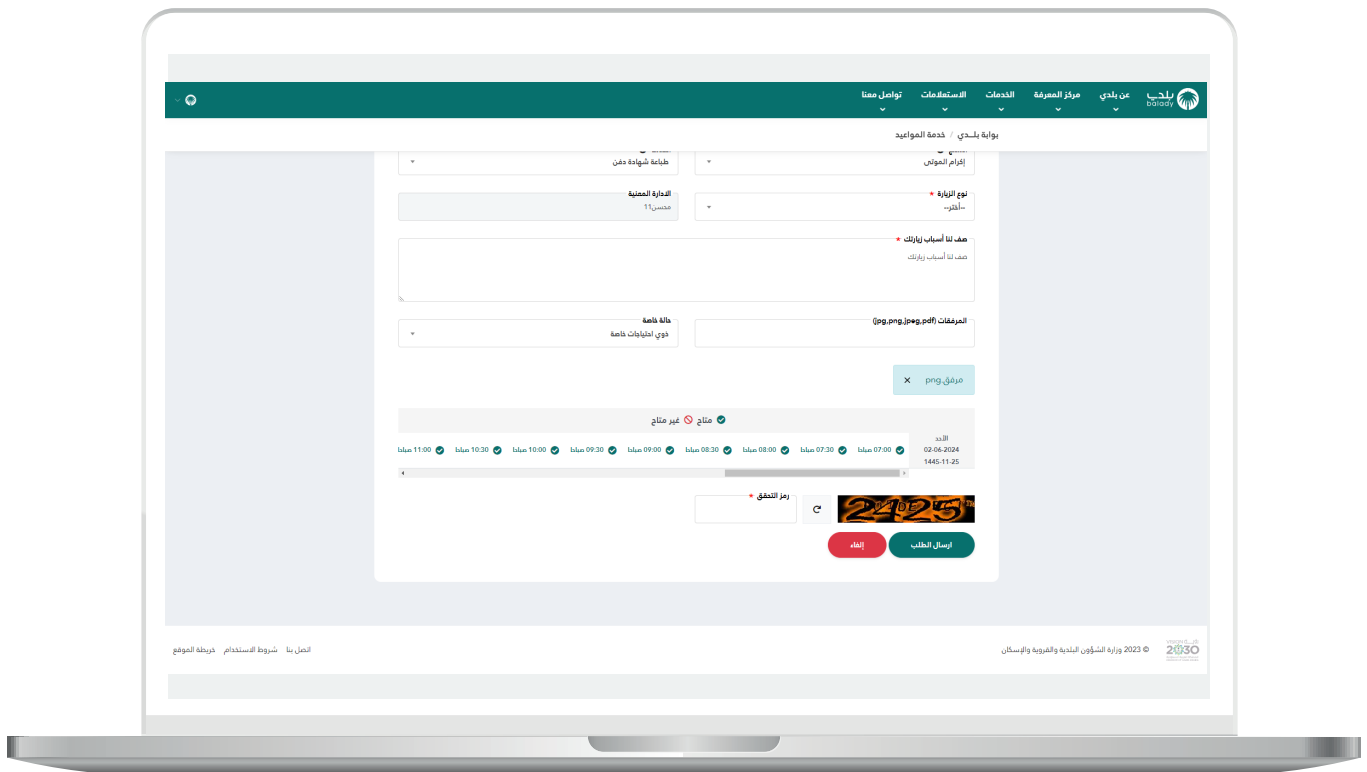


10) وبعدها يتم نقل المستخدم لموقع (أمانة منطقة الرياض) ليقوم بحجز الموعد.

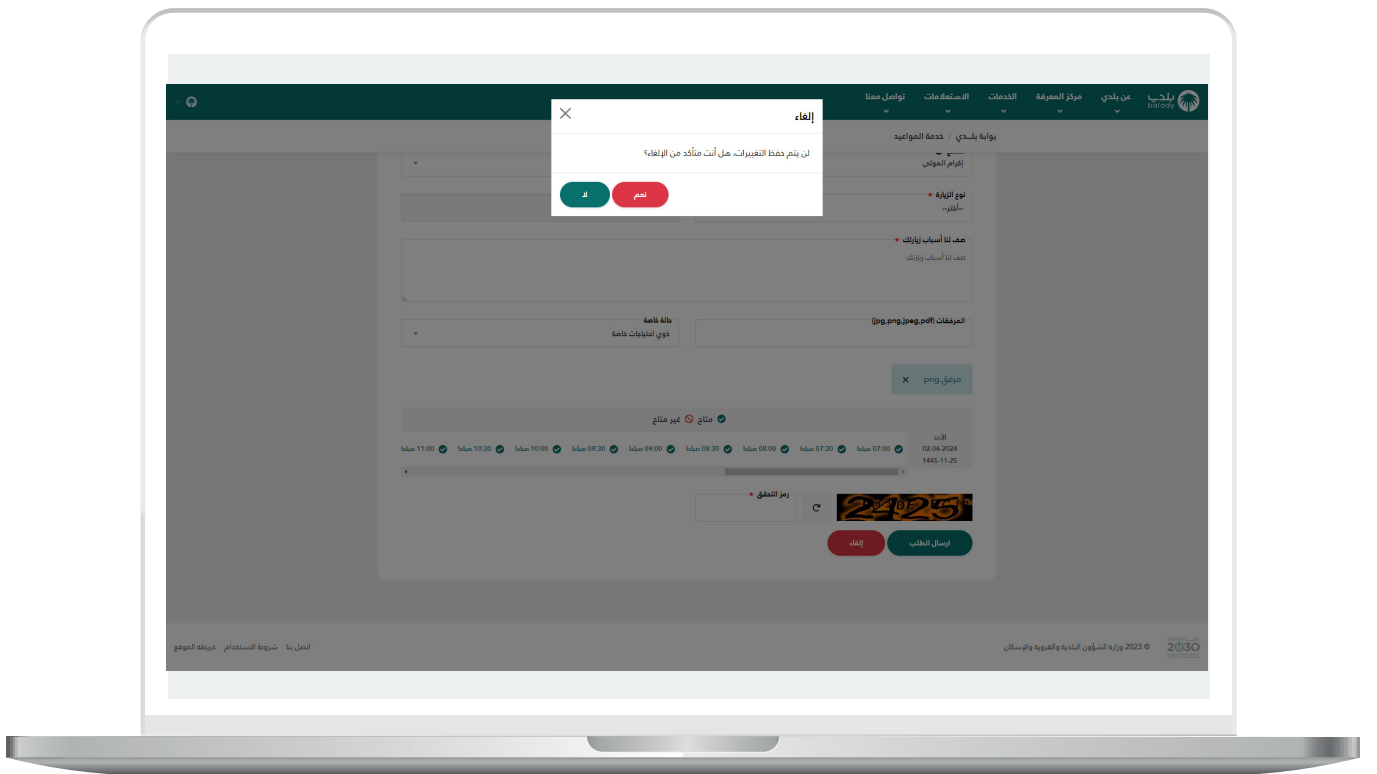


11) ثم يتم اختيار أحد المواعيد (التاريخ، الوقت) المعروضة للمستخدم.

وبعدها يتم إدخال قيمة الحقل (رمز التحقق) من الرمز المرئي، ثم الضغط على الزر (إرسال الطلب)، مع إمكانية إلغاء عملية حجز موعد إلكتروني من خلال الزر (إلغاء).

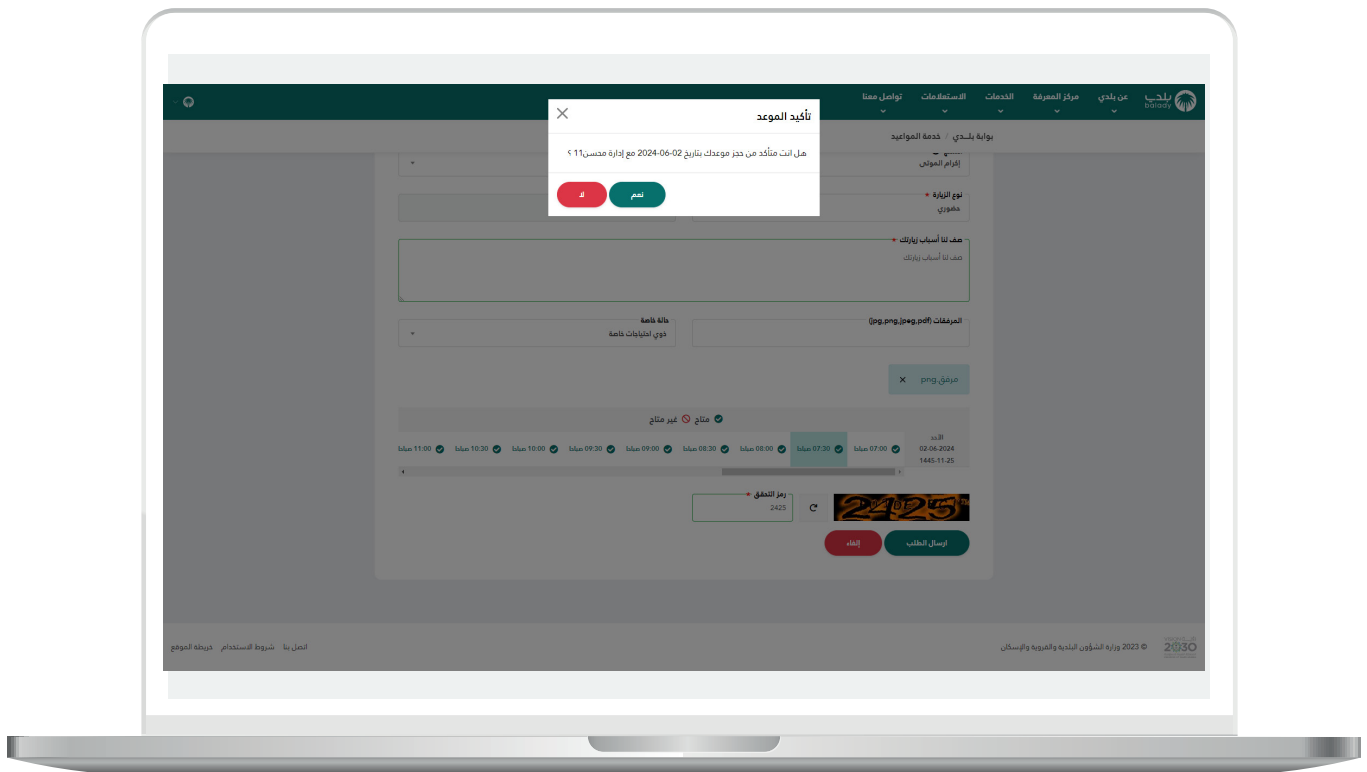


(12) في حال تم الضغط على الزر (إلغاء) تظهر رسالة التنبيه التالية، حيث يضغط المستخدم على الزر (نعم) لتأكيد عملية إلغاء حجز موعد. مع إمكانية الضغط على الزر (لا) من أجل التراجع عن إلغاء الموعد.

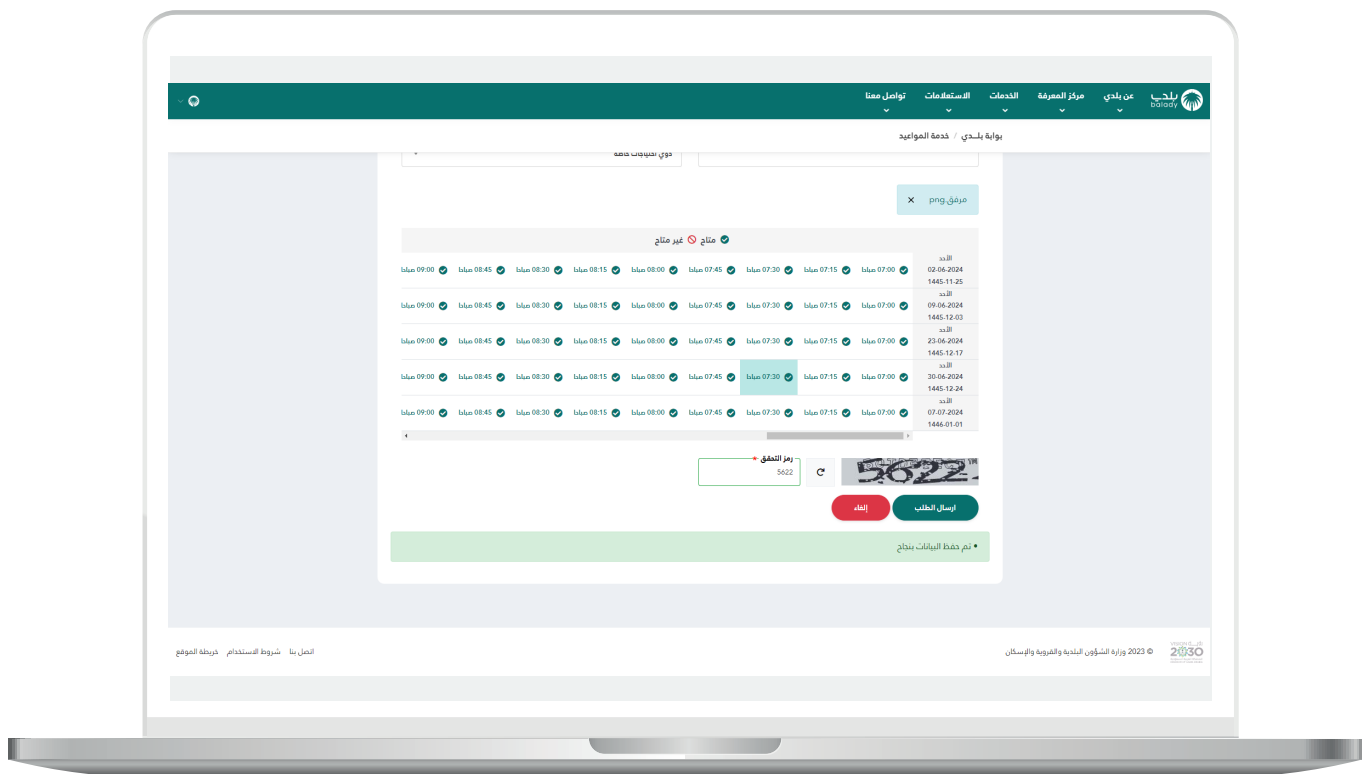


(13) وبعد الضغط على الزر (إرسال الطلب) يقوم النظام بعرض رسالة تنبيه للمستخدم ليضغط على الزر (نعم) لتأكيد حجز الموعد.

مع إمكانية الضغط على الزر (لا) من أجل التراجع عن تأكيد حجز الموعد.



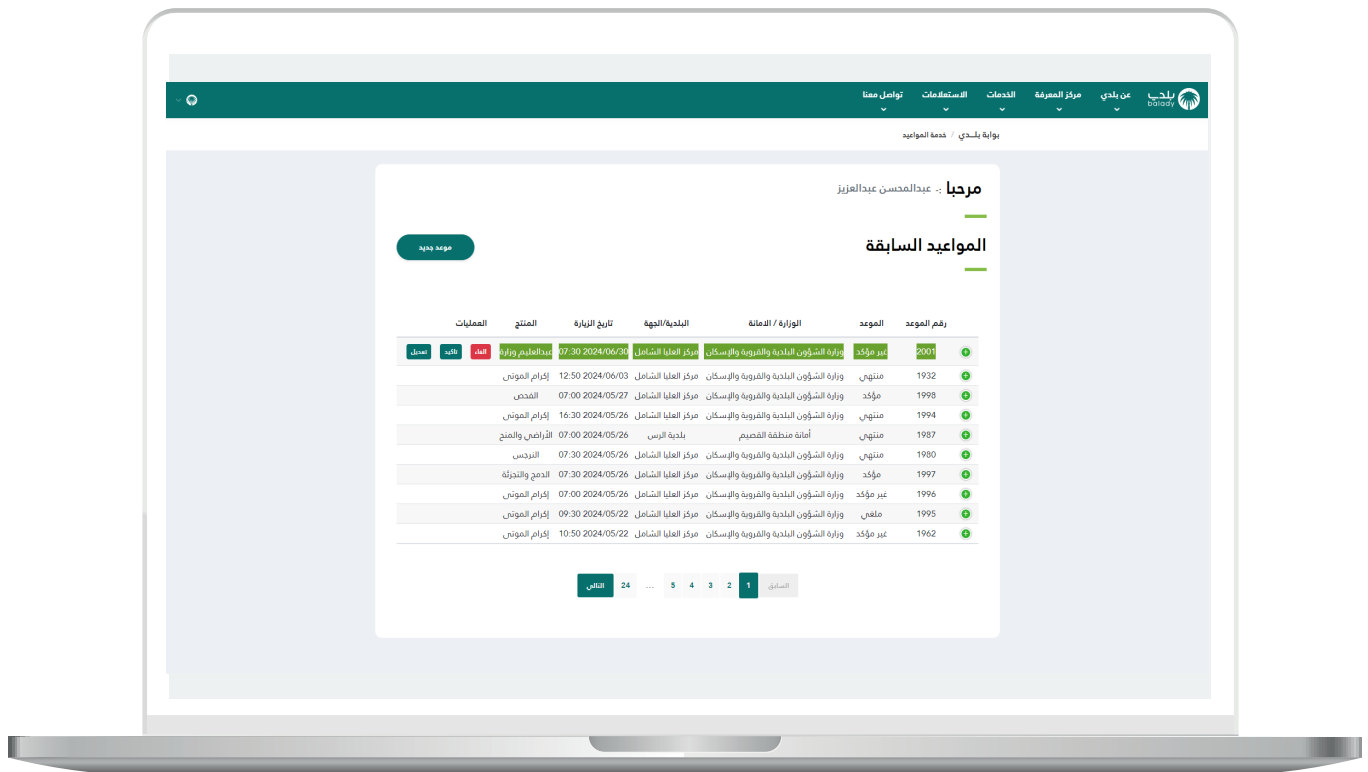
14) بعدها يتم إظهار رسالة تأكيد تفيد بأنه (تم حفظ البيانات بنجاح) كما في الشكل التالي.



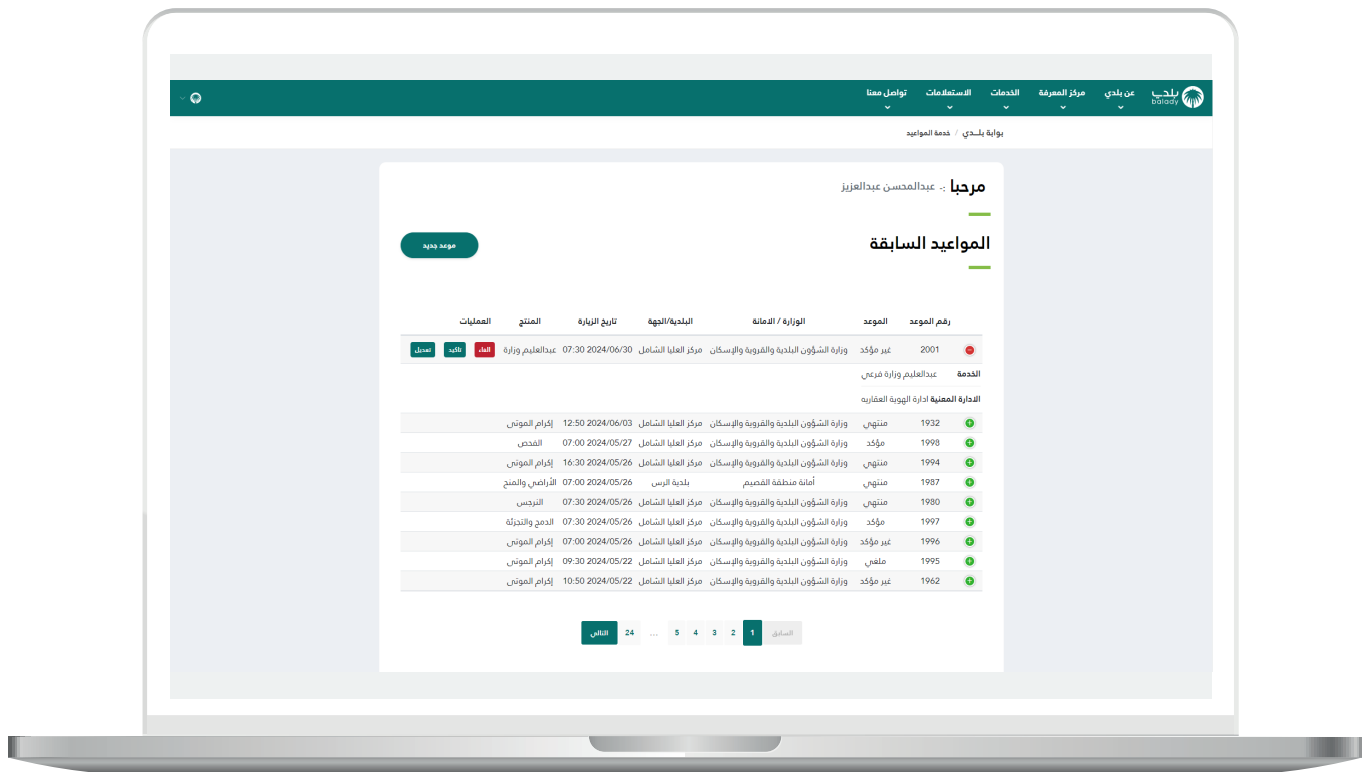
(15) ثم يظهر الموعد الجديد في الجدول كما في الشكل أدناه.

مع إمكانية إلغاء الموعد بعد إرساله، وذلك من خلال الضغط على الزر (إلغاء).

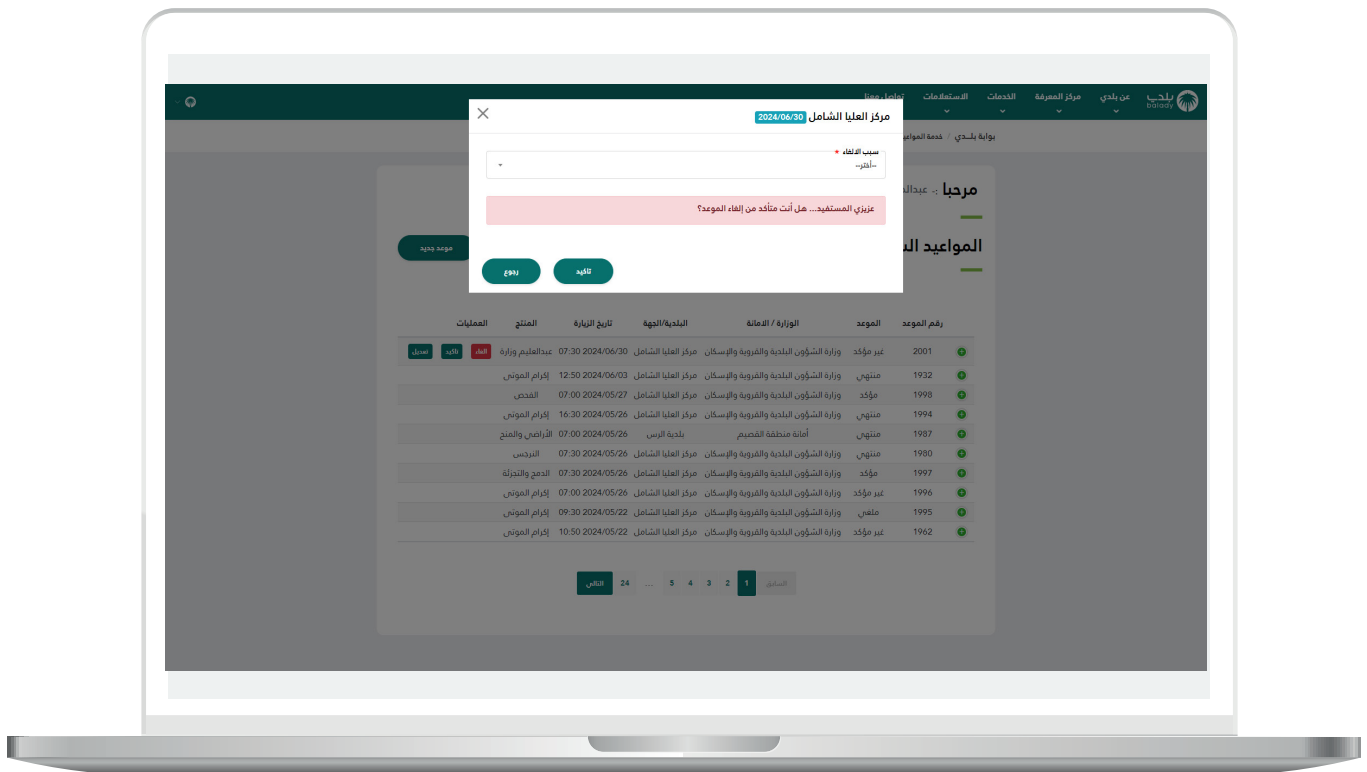
ويمكن التأكيد على الموعد من خلال الزر (تأكيد) كما يمكن تعديل الموعد من خلال الضغط على الزر (تعديل).



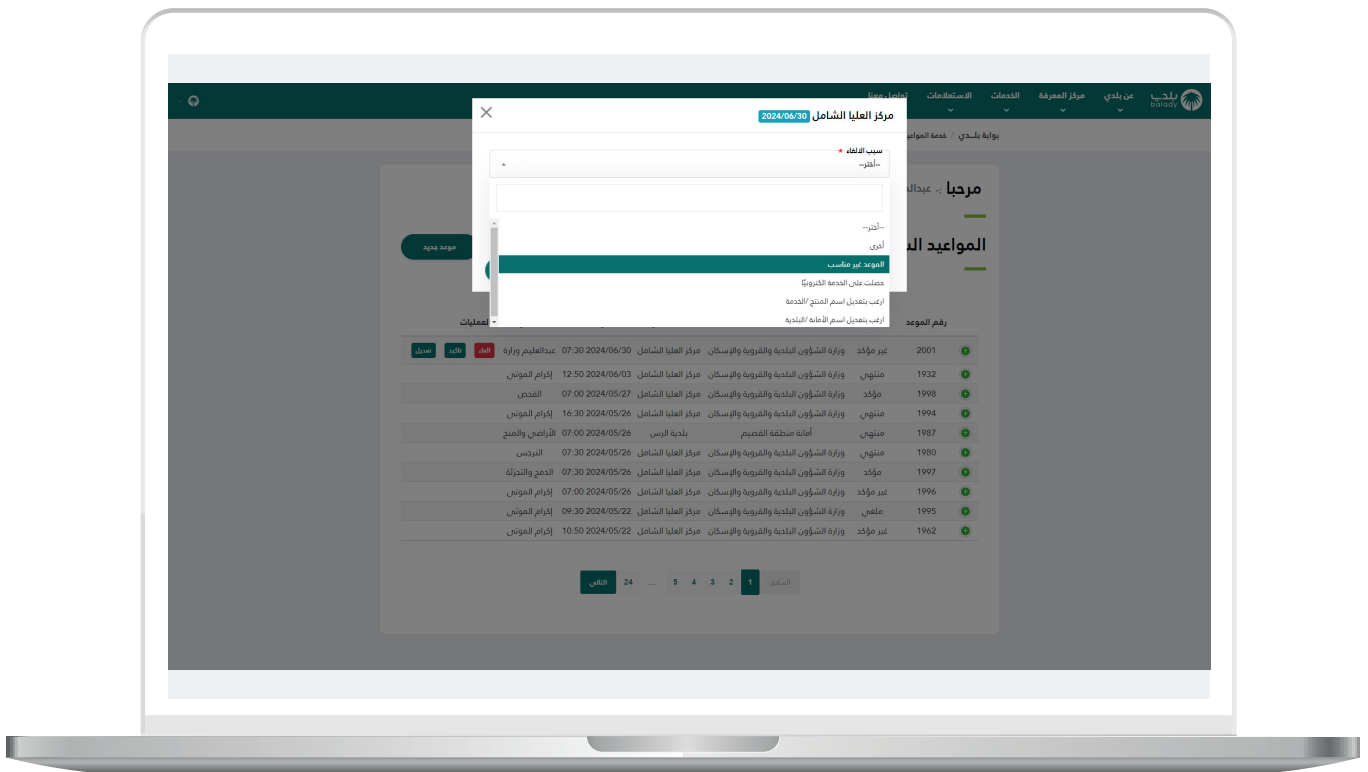
(16) بعد الضغط على علامة الزائد (+) يتم فتح تفاصيل الموعد لتظهر البيانات التالية (الخدمة، الإدارة المعنية).



17) وبعد الضغط على الزر (إلغاء) يقوم النظام بإظهار رسالة تنبيه، ويسمح للمستخدم باختيار (سبب الإلغاء) من القائمة المنسدلة كما في الشكل التالي.

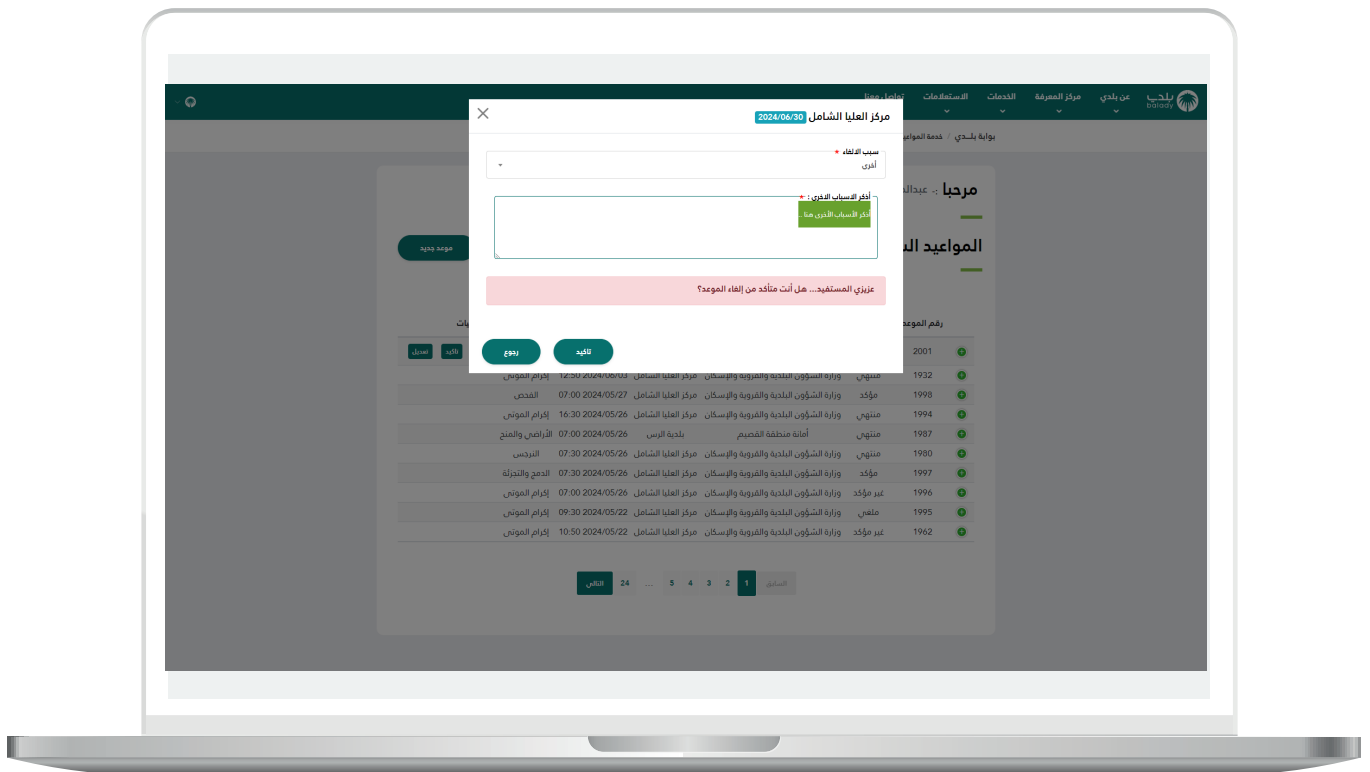


18) وتشمل القائمة المنسدلة (سبب الإلغاء) القيم التالية (أخرى، الموعد غير مناسب، حصلت على الخدمة إلكترونياً، أرغب بتعديل اسم المنتج/الخدمة، أرغب بتعديل اسم الأمانة/البلدية).

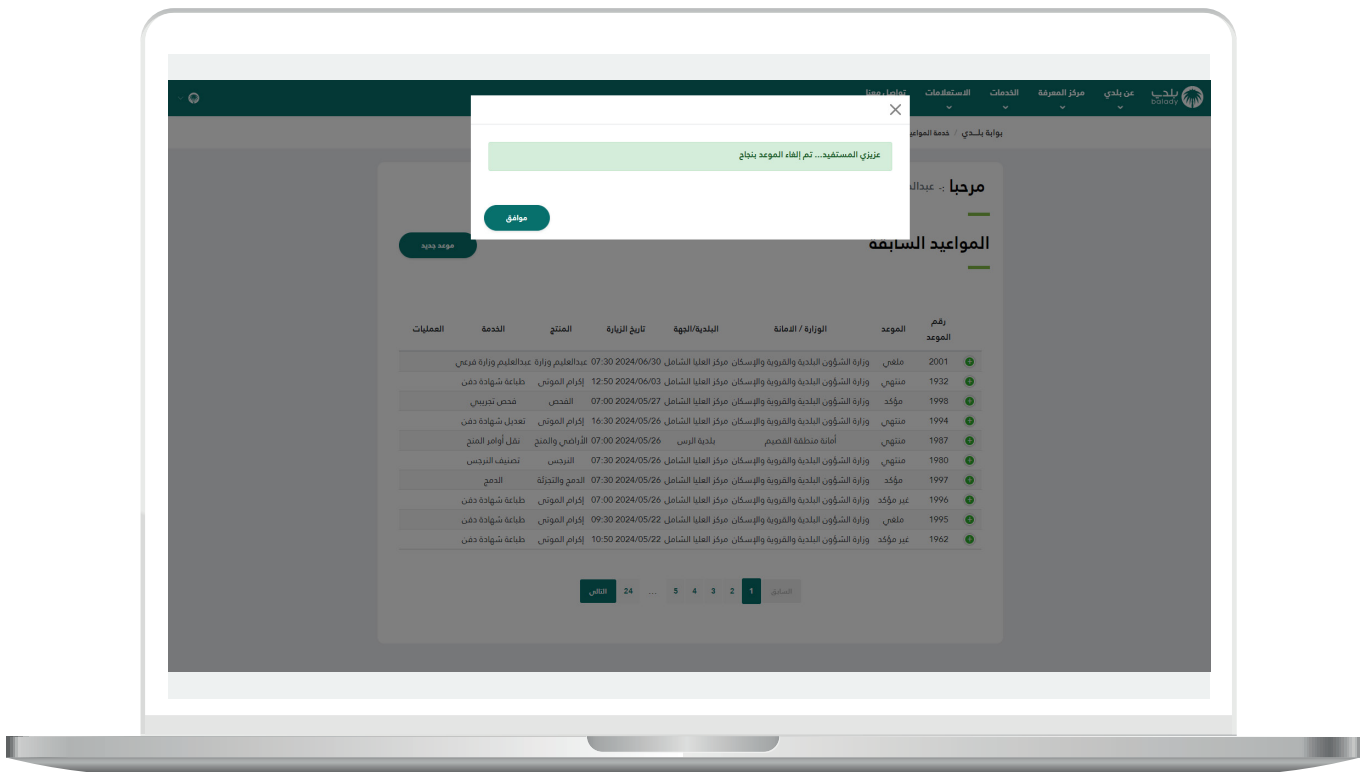


(19) في حال قام المستخدم باختيار (أخرى) يقوم النظام بعرض حقل جديد باسم (اذكر الأسباب الأخرى) ليقوم المستخدم بإدخال السبب، ثم يضغط المستخدم على الزر (تأكيد) من أجل إلغاء الموعد.

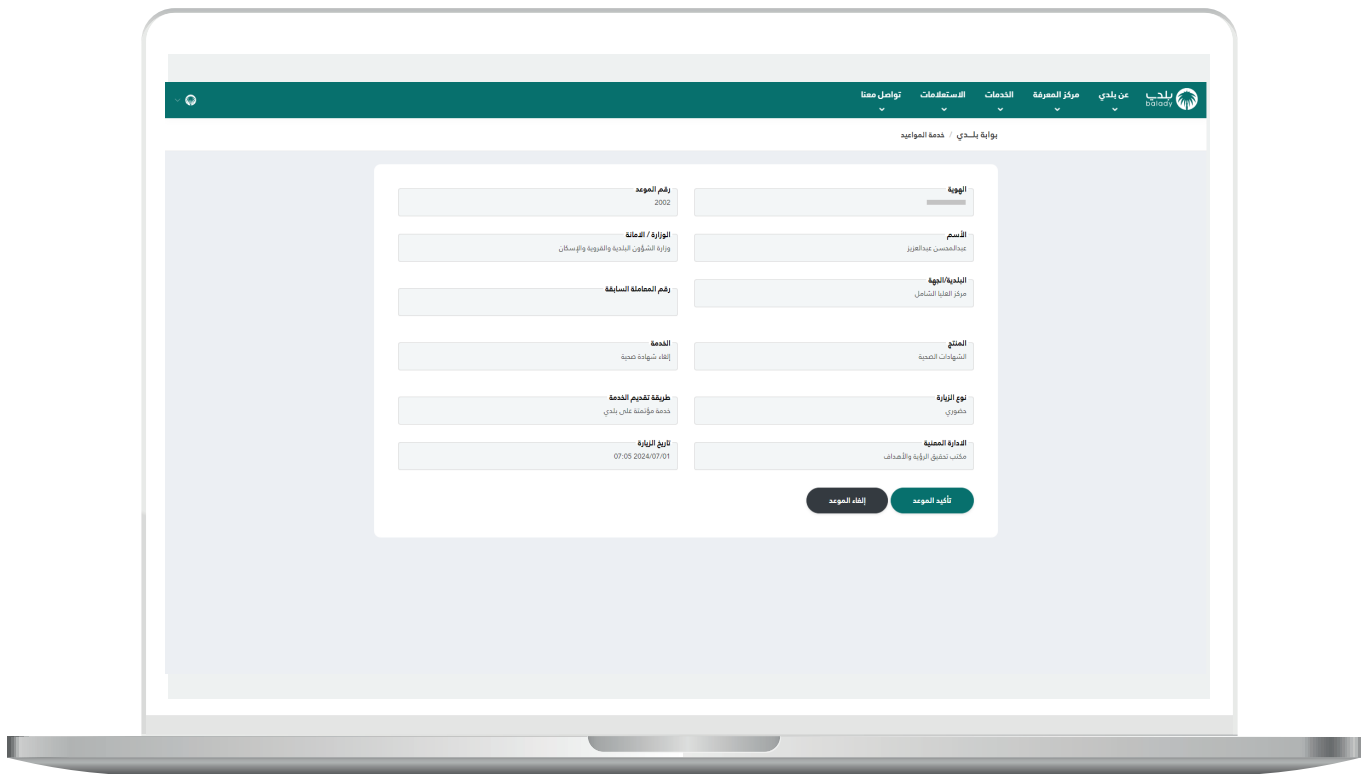
مع إمكانية التراجع عن إلغاء الموعد من خلال الزر (رجوع).



(20) وبعد الضغط على الزر (تأكيد) في رسالة التنبيه السابقة، يتم إلغاء الموعد بنجاح مع إظهار رسالة تأكيد تفيد بذلك كما يلي.

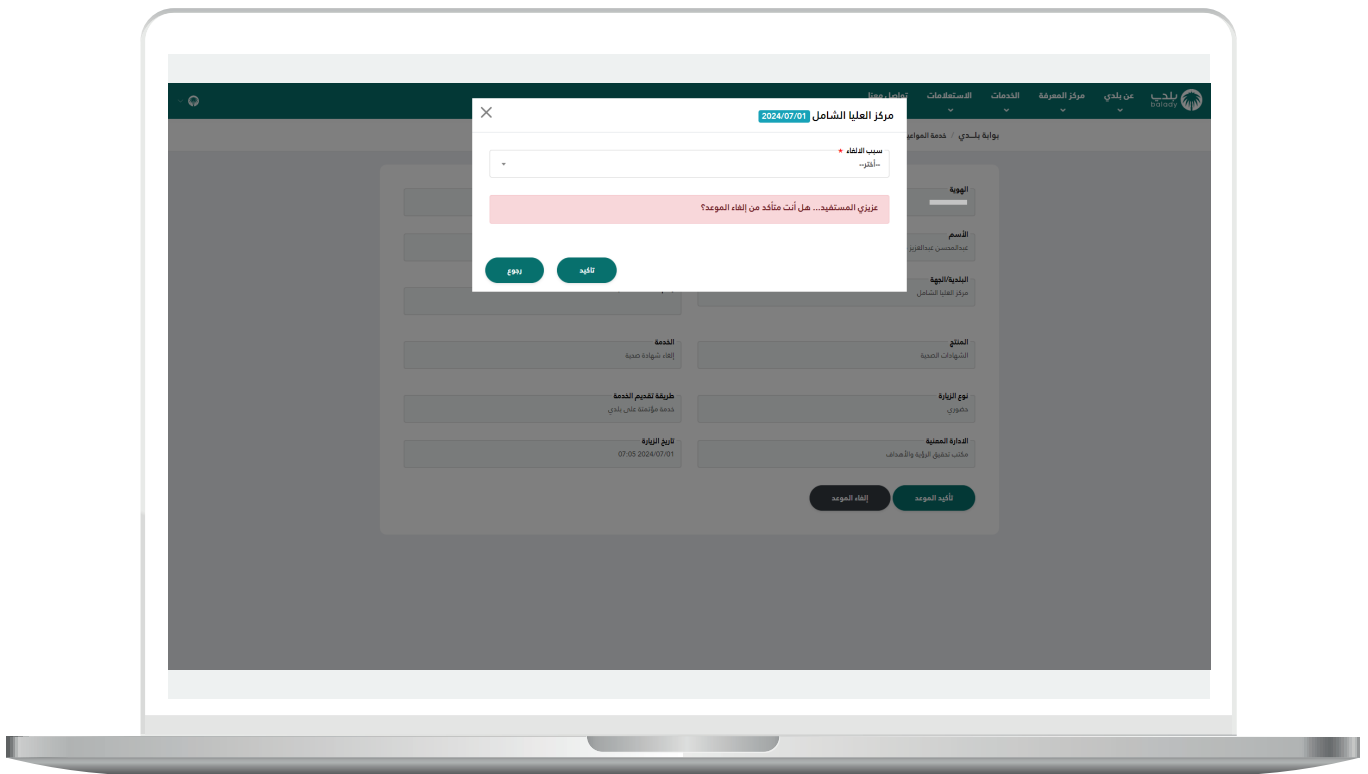


(21) وفي حال تم الضغط على الزر (تأكيد) في صفحة (المواعيد السابقة)، يقوم النظام بعرض الشاشة التالية ليقوم المستخدم بتأكيد الموعد من خلال الزر (تأكيد الموعد) أو إلغاء الموعد خلال الزر (إلغاء الموعد).

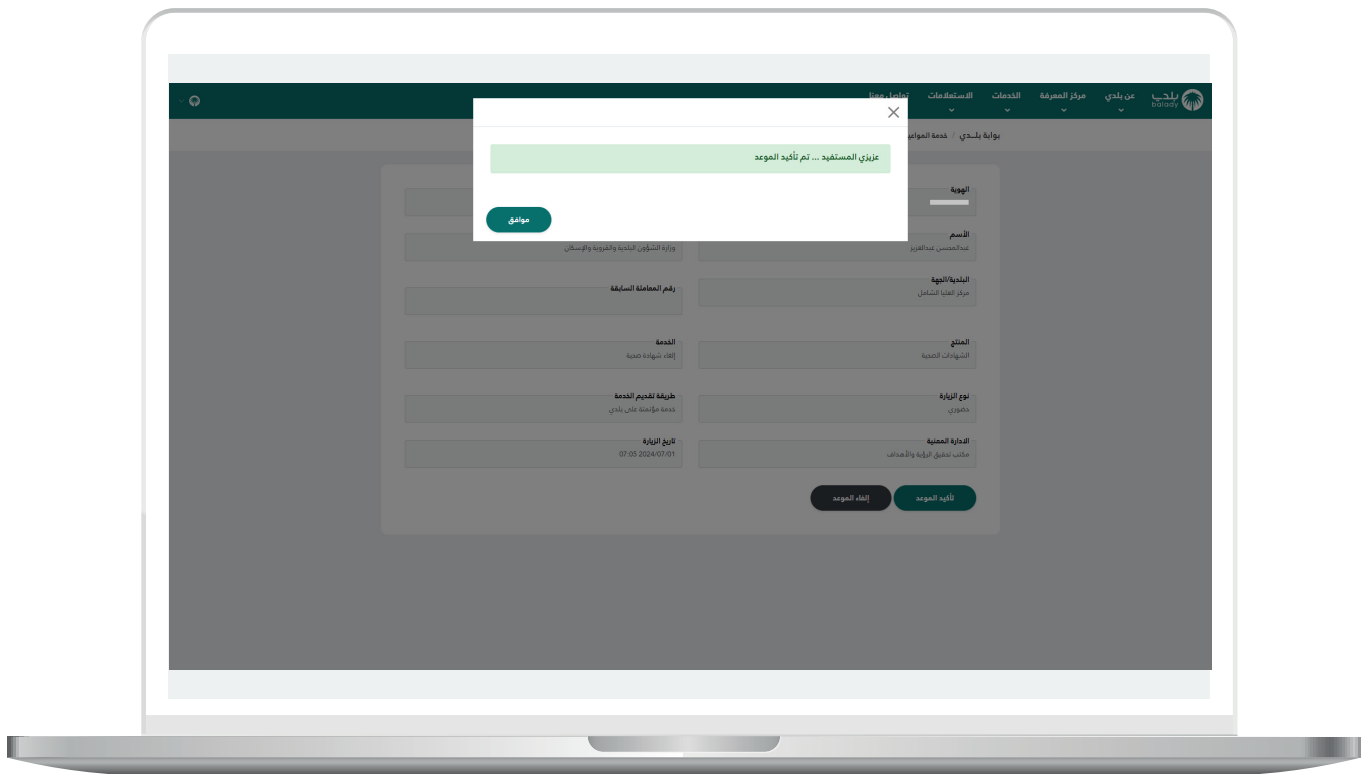


22) وفي حال تم الضغط على الزر (إلغاء الموعد) يقوم النظام بإظهار رسالة تنبيه، ويسمح للمستخدم باختيار (سبب الإلغاء) من القائمة المنسدلة كما في الشكل التالي.

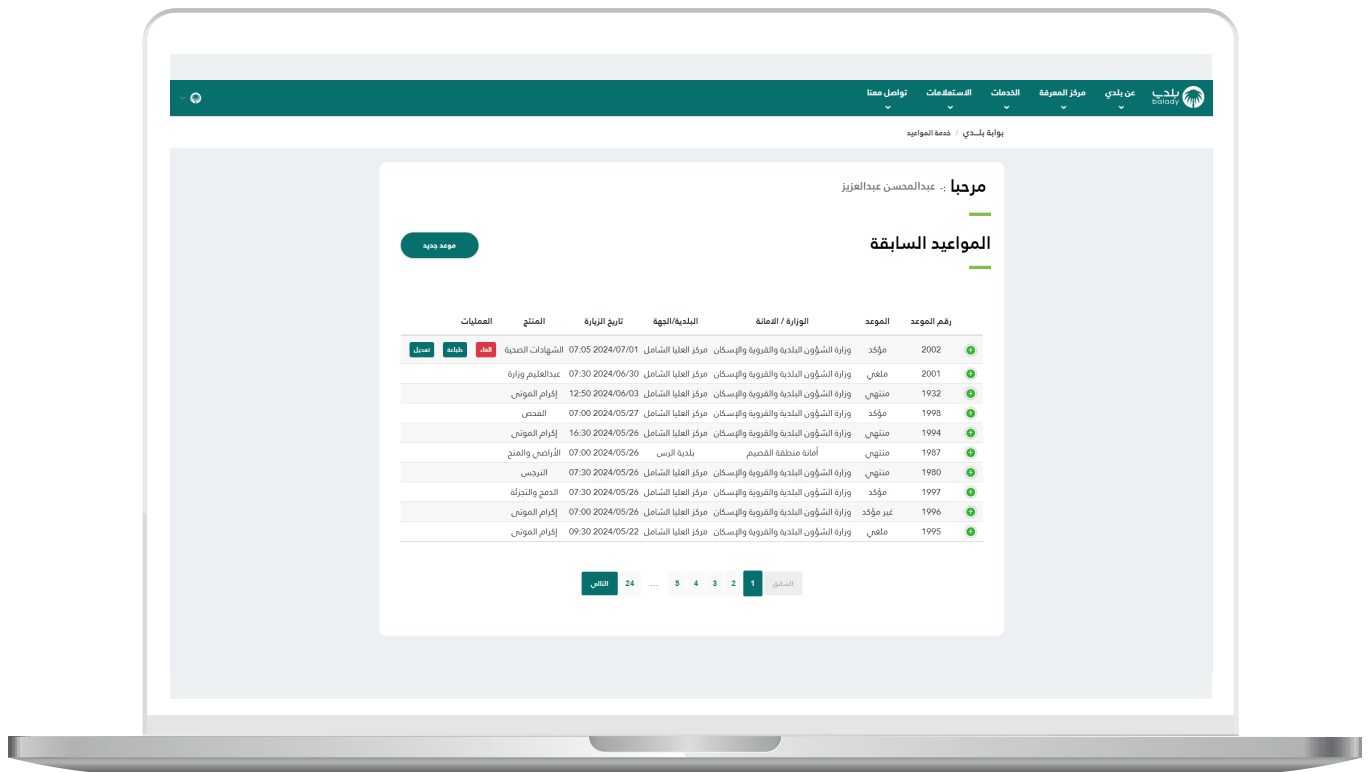
ثم يتم الضغط على الزر (تأكيد)، مع إمكانية إلغاء العملية من خلال الزر (رجوع).



(23) وفي حال تم الضغط على الزر (تأكيد الموعد) يقوم النظام بإظهار رسالة تأكيد تفيد بأنه (عزيزي المستخدم ... تم تأكيد الموعد).



(24) وبعدها يصبح اسم الزر هو (طباعة) كما في الشكل التالي.



25 وفي حال تم الضغط على الزر **(طباعة)** يتم تحميل الموعد على جهاز المستخدم، وبعد الضغط على الملف تظهر بطاقة الموعد بالشكل التالي.



26) وفي حال تم الضغط على الزر (تعديل) في صفحة (المواعيد السابقة)، يقوم النظام بعرض شاشة (بيانات المراجعة) والتي يستطيع المستخدم من خلالها تعديل جميع الحقول التي قام بإدخالها (الغرض من الزيارة، الوزارة/الأمانة، البلدية/الجهة، رقم المعاملة السابقة، المنتج، الخدمة، نوع الزيارة، صف لنا أسباب زيارتك، يوم وتاريخ الموعد ... إلخ).

بيانات المراجعة

الغرض من الزيارة: ☒ طلب ☐ شكوى ☐ استفسار ☐ متابعة طلب قائم

الوزارة / المصلحة:

البلدية/الجهة:

المنتج:

نوع الزيارة:

رقم المعاملة السابقة:

الخدمة:

الجهة المعنية:

صف لنا أسباب زيارتك:

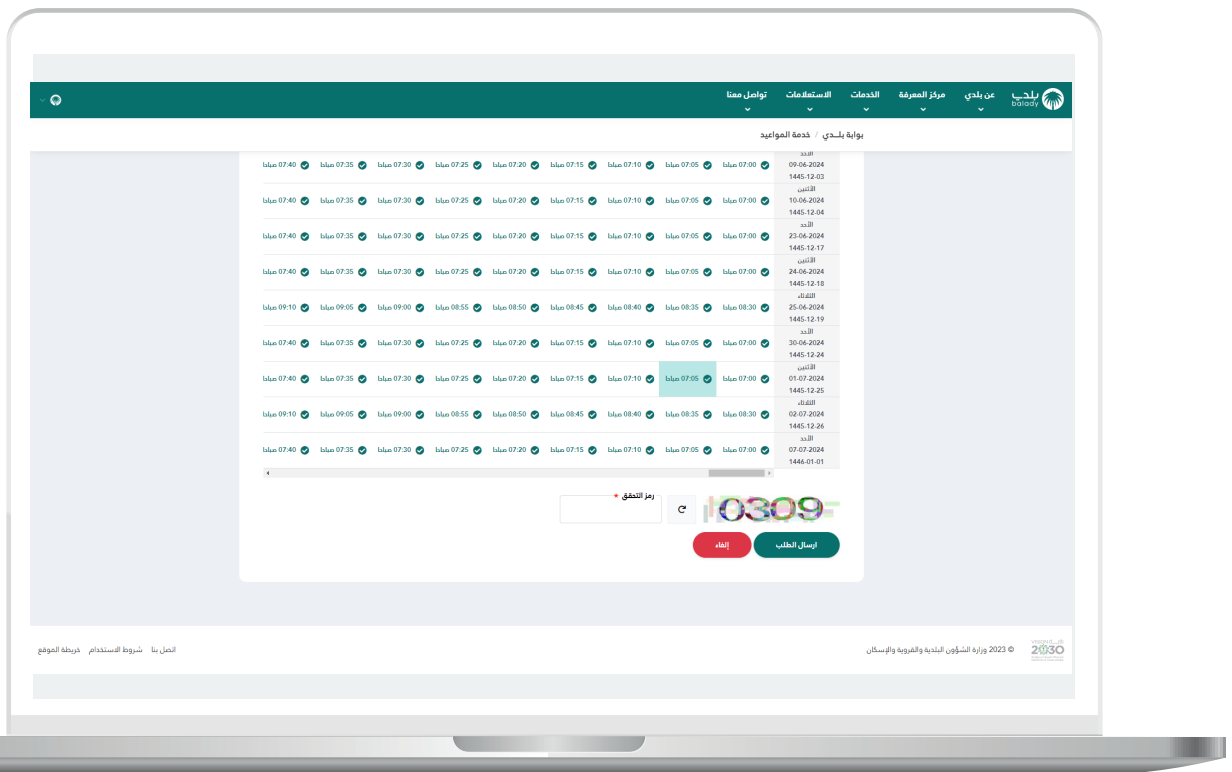
حالة خدمة:

المرفقات (PDF و JPG و PNG):

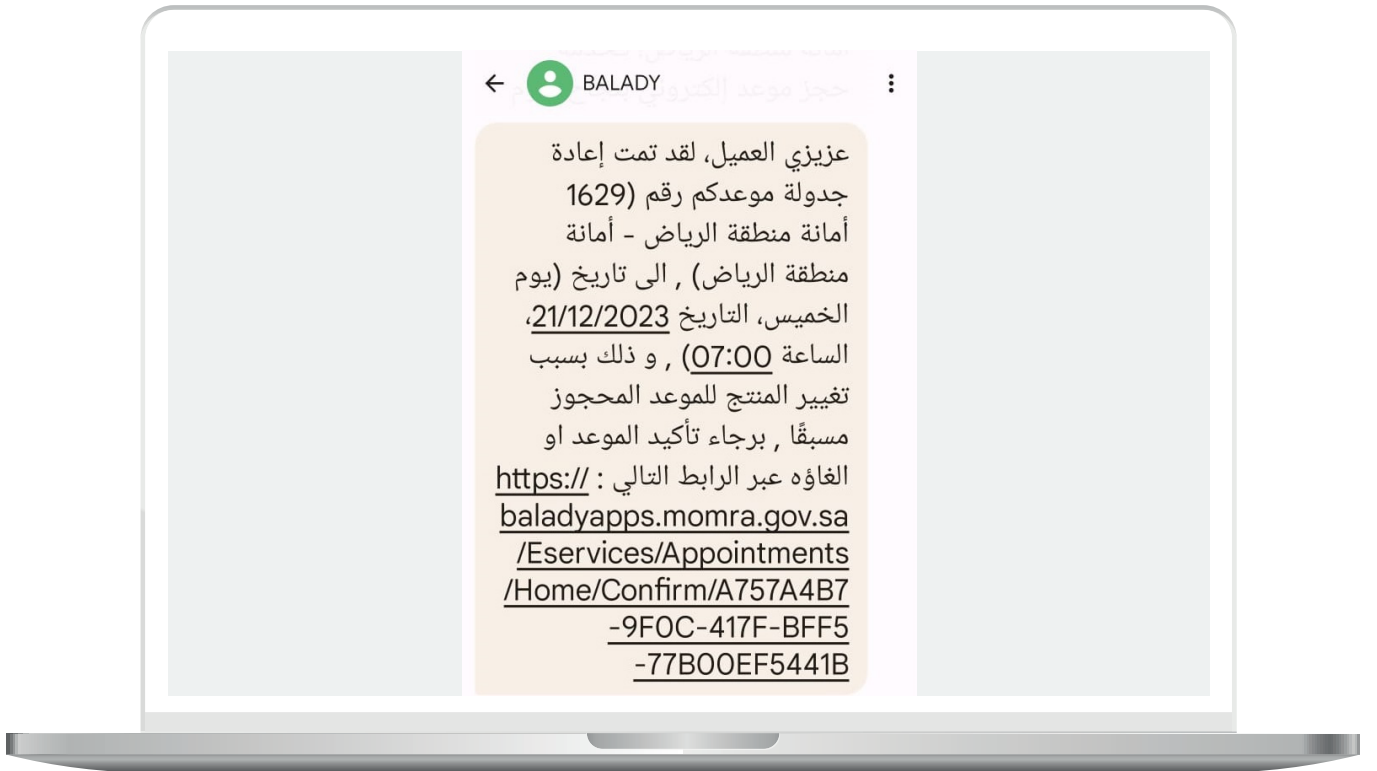
مرفق خدمة حجز موعد: ☒

متاح: ☒ غير متاح: ☐

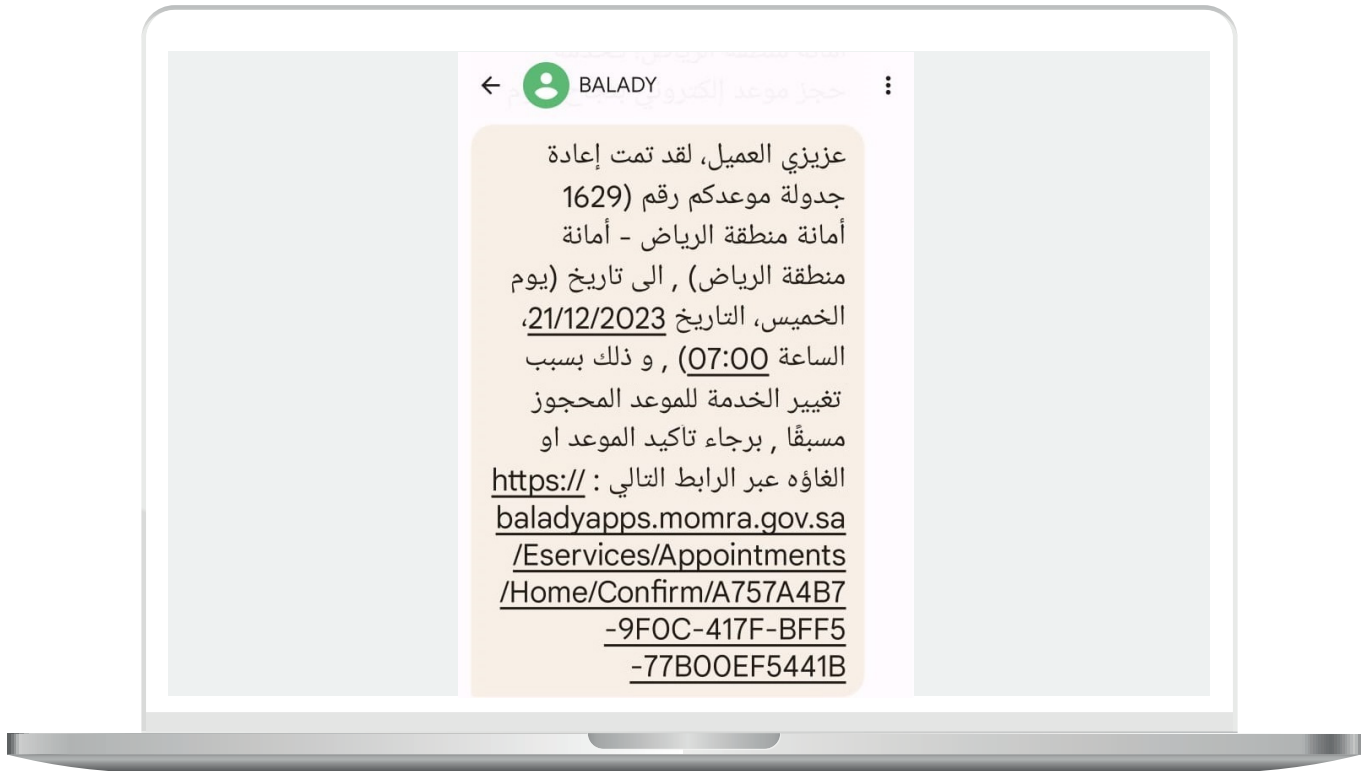
27) وبعدها يتم إدخال قيمة الحقل (رمز التحقق) من الرمز المرئي، ثم الضغط على الزر (إرسال الطلب)، مع إمكانية إلغاء عملية تعديل حجز موعد إلكتروني من خلال الزر (إلغاء).



28) في حال قام المستخدم بتعديل (المنتج) يتم إرسال رسالة SMS للمستخدم كما في الشكل التالي، لكي يقوم بتأكيد الموعد أو إلغائه من خلال الضغط على الرابط.



(29) في حال قام المستخدم بتعديل (الخدمة) دون تعديل (المنتج) يتم إرسال رسالة SMS للمستخدم كما في الشكل التالي، لكي يقوم بتأكيد الموعد أو إلغائه من خلال الضغط على الرابط.



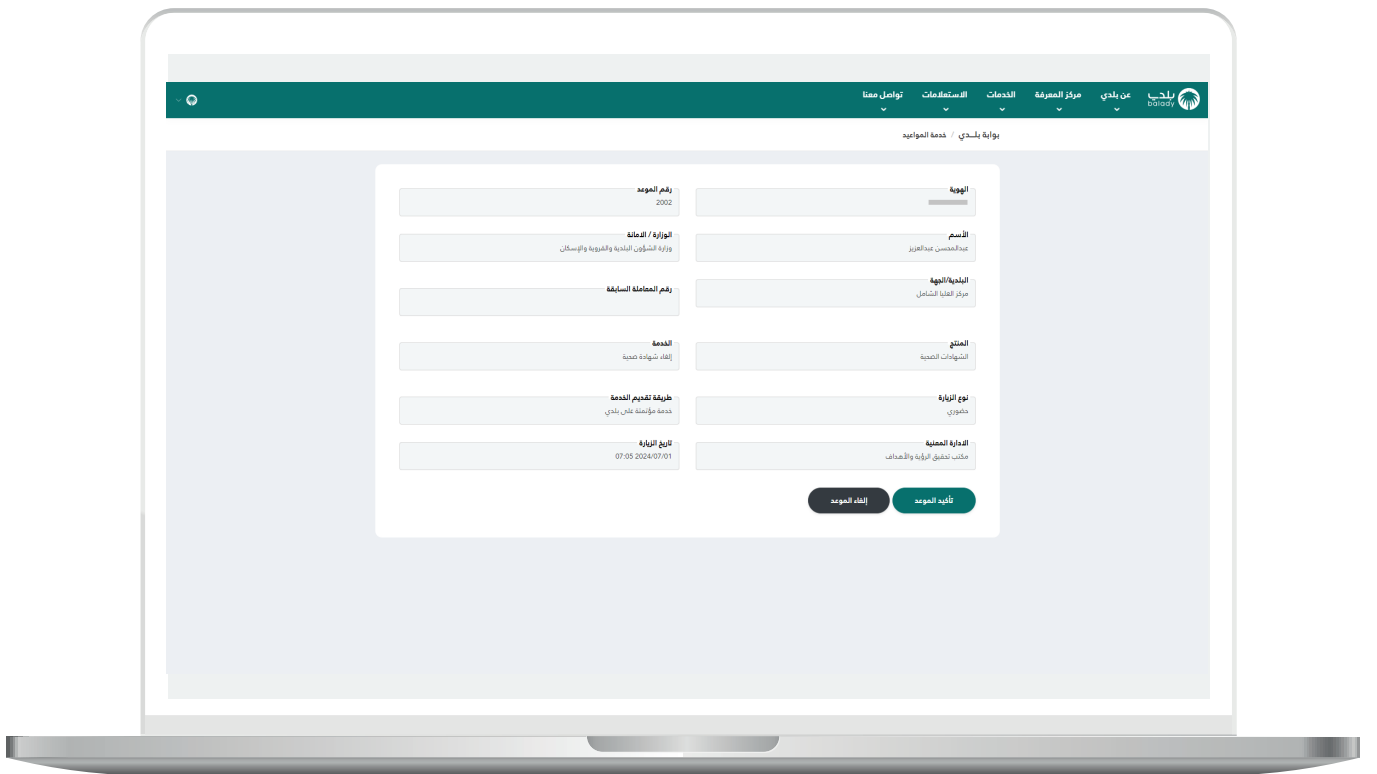
(30) في حال قام المستخدم بتعديل المواعيد (التاريخ، والوقت) يتم إرسال رسالة SMS للمستخدم كما في الشكل التالي، لكي يقوم بتأكيد الموعد أو إلغائه من خلال الضغط على الرابط.



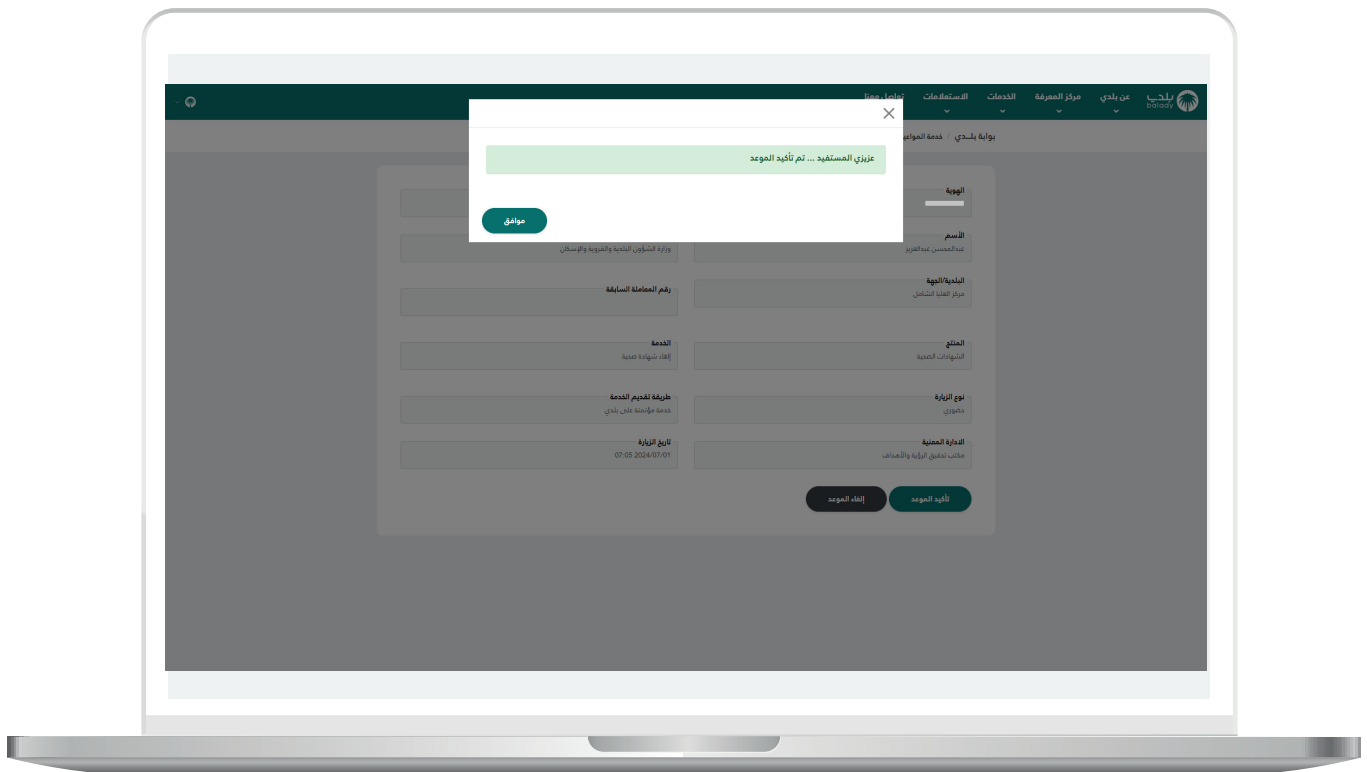
(31) وقبل وقت الموعد بـ 24 ساعة، يتم إرسال تذكير للمستخدم على شكل SMS كما في الشكل التالي، لكي يقوم بتأكيد الموعد أو إلغائه. حيث يقوم بالضغط على الرابط الموجود في الرسالة من أجل الانتقال لتفاصيل الموعد.



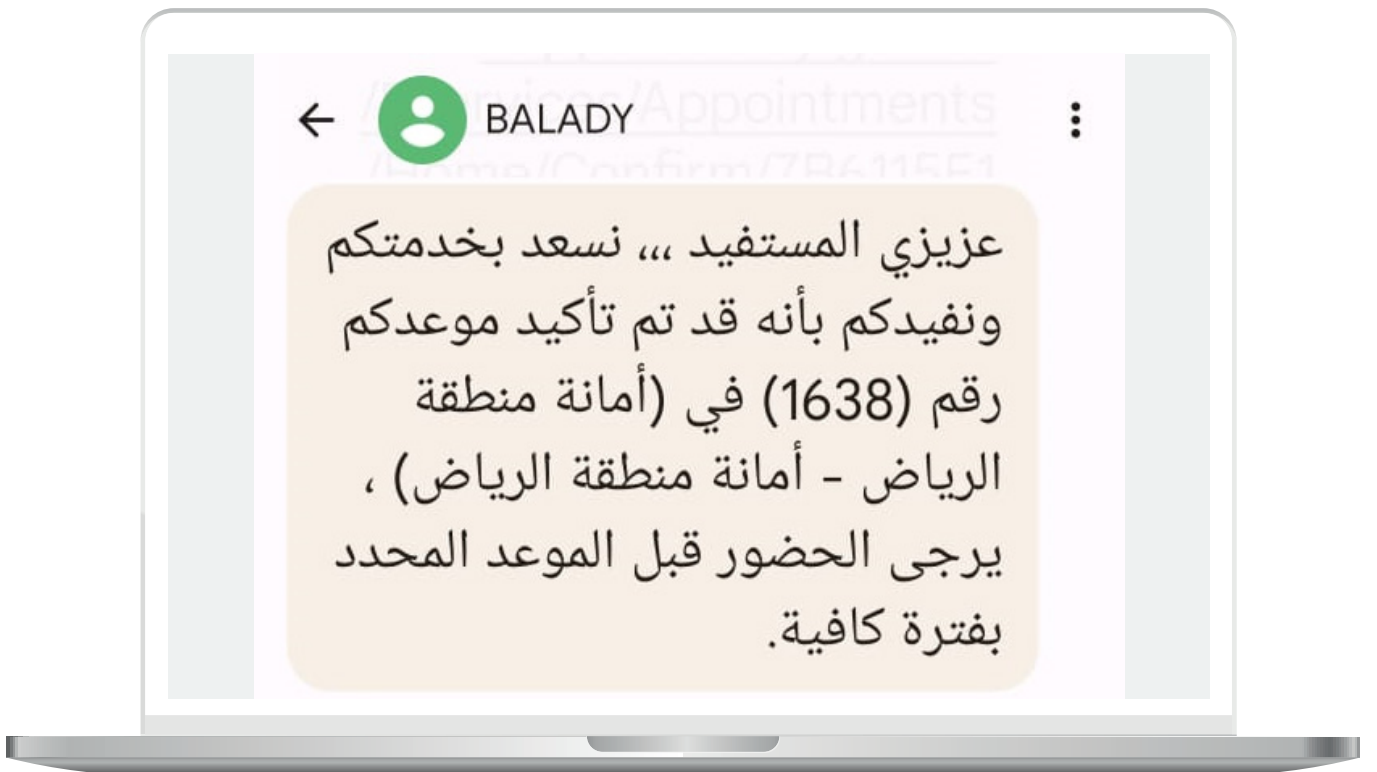
(32) وبعد الضغط على الرابط تظهر الشاشة التالية، حيث يتم الضغط على الزر (تأكيد الموعد)، ويمكن إلغاء الموعد من خلال الزر (إلغاء الموعد).



(33) وبعد الضغط على الزر (تأكيد الموعد) يتم تأكيد الموعد مع إظهار رسالة تفيد بذلك كما في الشاشة أدناه.



(34) كما يتم إرسال رسالة SMS تفيد بتأكيد الموعد كما في الشكل التالي.



(35) وبعد معالجة الطلب وإغلاقه من قبل موظف البلدية؛ يتم إرسال رسالتين SMS للمستخدم كما في الشكل التالي، الأولى تفيد بمعالجة الطلب، والثانية تسمح للمستخدم بتقييم جودة الخدمة المقدمة في حال رغبته بذلك. حيث يقوم بالضغط على الرابط الموجود في الرسالة من أجل الانتقال لتقييم الخدمة.



36) وبعد الضغط على رابط التقييم يتم نقل المستفيد لشاشة تقييم الخدمة كما يلي.

تقييم خدمات بوابة بلدي

بيانات الطلب

نوع الطلب
حجز موعد الفحص

رقم الطلب
1009

البلدية
أمانة منطقة الرياض

الأمانة
أمانة منطقة الرياض

تقييم أداء الخدمة

ما مدى رضاك عن الخدمة في وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان *

غير راضٍ تماماً غير راضٍ متساوٍ راضٍ راضٍ تماماً

ما مدى رضاك عن إجراءات الخدمة *

غير راضٍ تماماً غير راضٍ متساوٍ راضٍ راضٍ تماماً

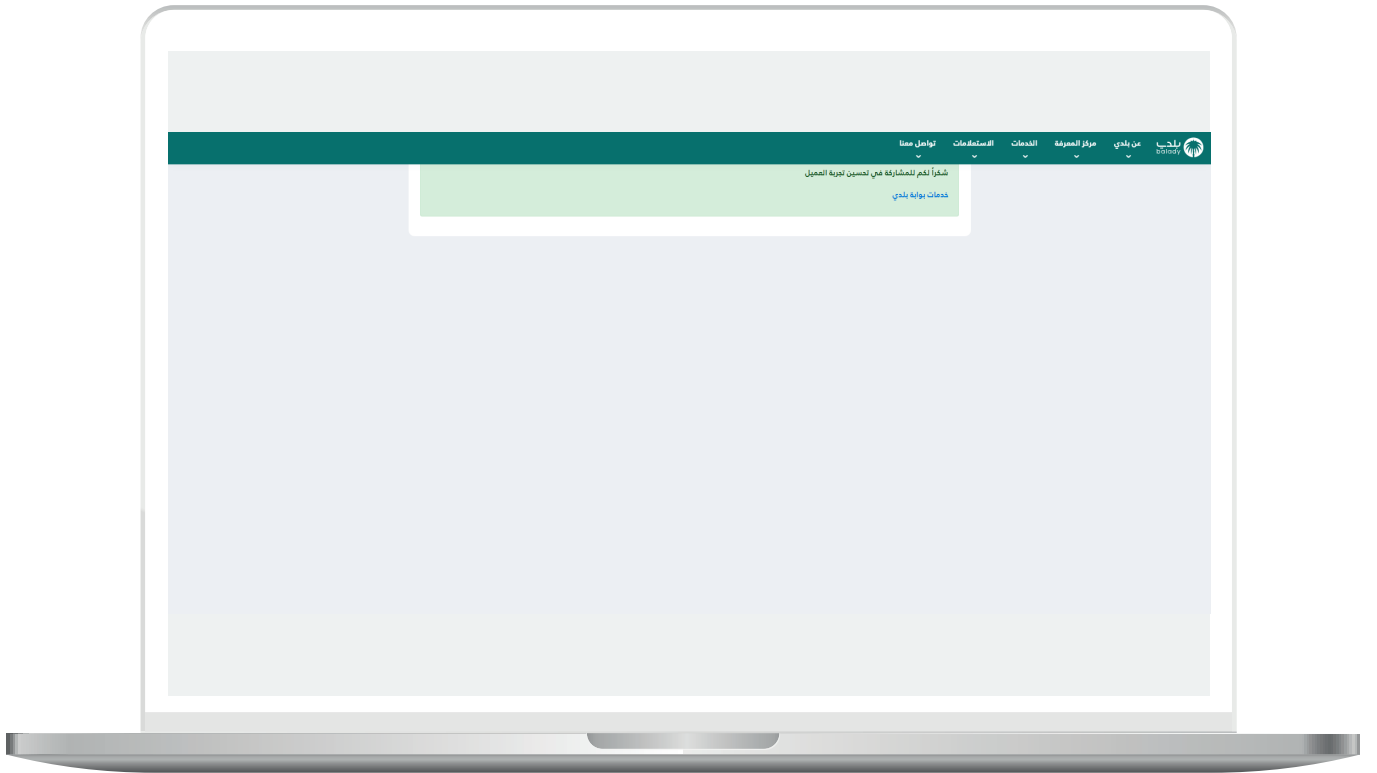
(37) حيث يقوم بالإجابة عن الأسئلة، ثم يضغط على الزر (أرسل التقييم).

The screenshot shows a laptop screen with a web application. The top navigation bar is dark green with white text links: 'الرئيسية', 'عن بلدي', 'مركز المعرفة', 'الخدمات', 'الاستعلامات', and 'تواصل معنا'. Below the navigation bar, the main content area is white. It features a feedback form with the following sections:

- Section 1:** 'ما مدى رضاك عن الخدمة المستخدمة لتقديم الخدمة؟' (How satisfied are you with the service used to provide the service?). It has five radio buttons: 'رئيسي', 'مساعد', 'غير رئيسي', 'غير رئيسي جداً', and 'غير رئيسي أبداً'.
- Section 2:** 'ما مدى رضاك عن مخرجات الخدمة؟' (How satisfied are you with the service outputs?). It has five radio buttons: 'رئيسي', 'مساعد', 'غير رئيسي', 'غير رئيسي جداً', and 'غير رئيسي أبداً'.
- Section 3:** 'هل تم التواصل مع موظف الدعم الفني؟' (Did you communicate with the technical support staff?). It has two radio buttons: 'نعم' (Yes) and 'لا' (No).
- Section 4:** 'كيف يمكننا أن نحسن تجربتك في خدمة حجز المواعيد؟' (How can we improve your experience in the service booking?). It has a text input field and a green button labeled 'أرسل التقييم' (Send feedback).

The footer of the website includes the text 'أصل بنا شروط الاستخدام خريطة الموقع' on the left and '© وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان 2030' on the right.

(38) وبعدها تظهر رسالة تأكيد كما في الشكل التالي (شكراً لكم للمشاركة في تحسين تجربة العميل).



رسائل SMS للمستفيد

أدناه الرسائل التي تصل للمستفيد بعد الانتهاء من تقديم الطلب:

- عزيزي العميل: نسعد بخدمتكم .. ونفيدكم باستلام طلبكم رقم (1648)؛ لخدمة حجز موعد إلكتروني بنجاح (يوم الأحد، التاريخ 2023/01/22، الساعة 08:00).

- عزيزي العميل: نسعد بخدمتكم .. ونفيدكم بإلغاء الموعد لطلبكم رقم (1648) أمانة منطقة القصيم بلدية الرس؛ لخدمة حجز موعد إلكتروني بنجاح.

- عزيزي العميل: نسعد بخدمتكم .. ونفيدكم بتعديل موعد طلبكم رقم (1648) ليصبح (يوم الثلاثاء، التاريخ 2023/12/22، الوقت 08:00)؛ لخدمة حجز موعد إلكتروني بنجاح.



تواصل معنا

يمكن التواصل مع بوابة (بلدي) 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 |