



وزارة الشؤون البلدية
والقروية والإسكان

Ministry of Municipal & Rural Affairs & Housing

دليل المستخدم لخدمة جز موعد إلكتروني

نسخة
المستفيد

المحتويات

03

تسجيل الدخول إلى النظام

05

خطوات طلب الخدمة

43

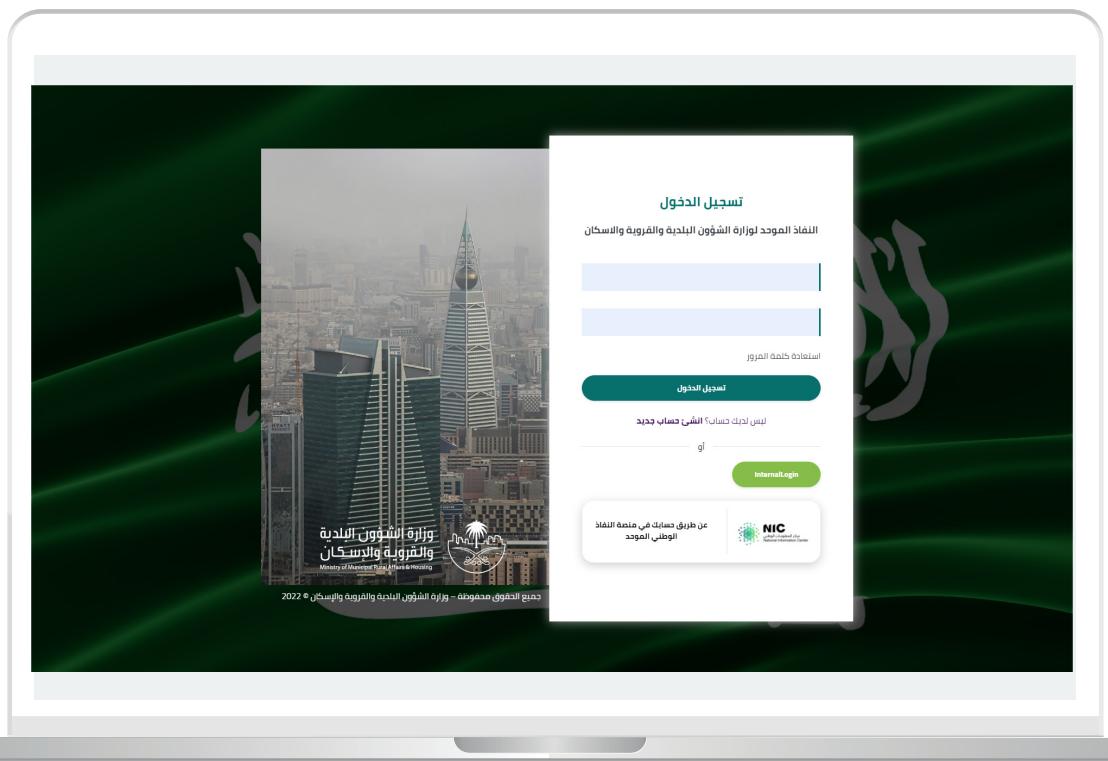
رسائل SMS للمستفيد

44

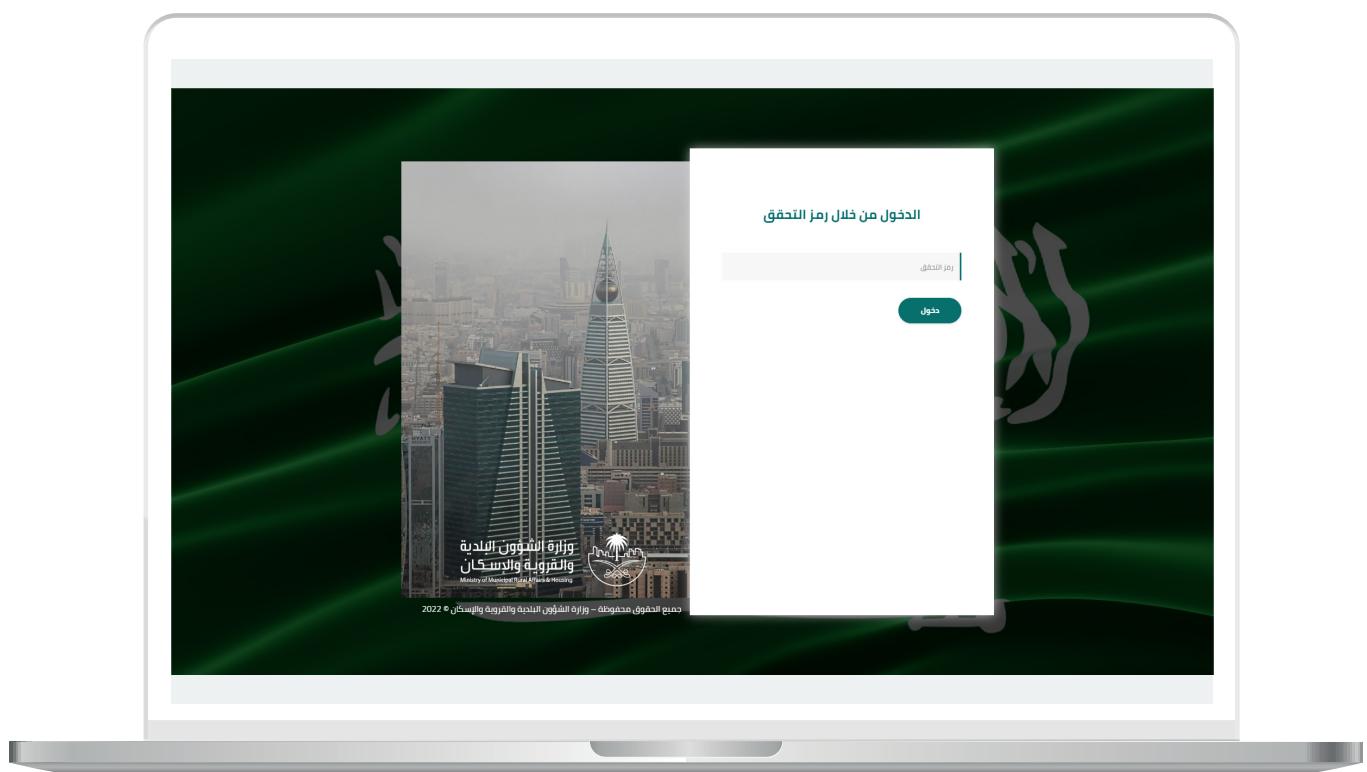
تواصل معنا

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).



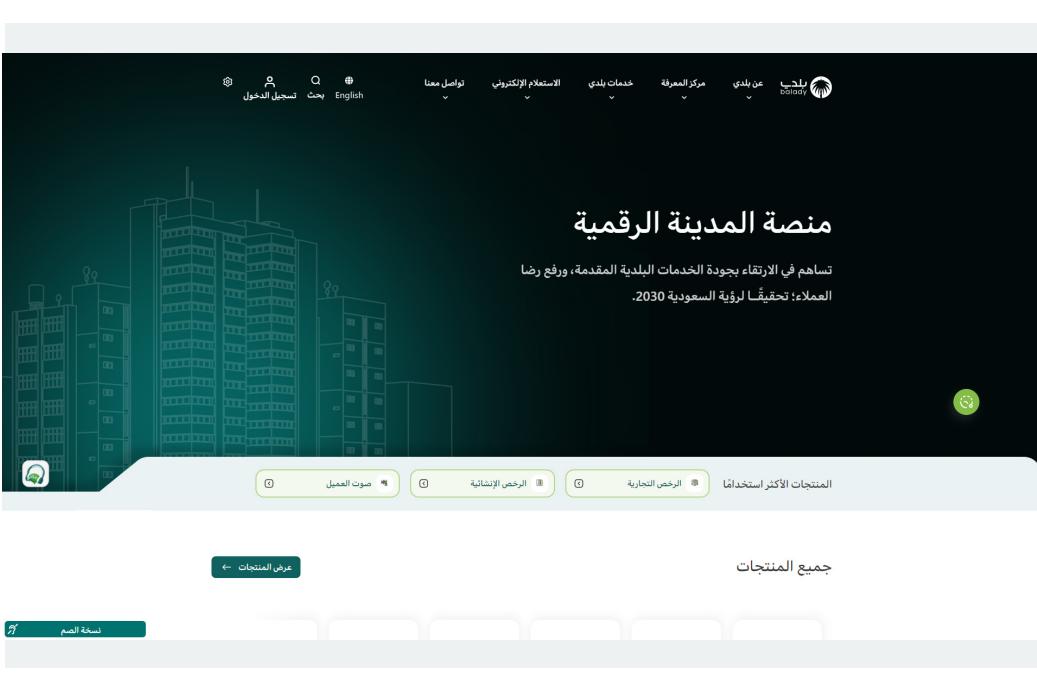
(2) وبعدها يتم إرسال رمز التحقق على جوال المستخدم ليتم إدخاله في الحقل (رمز التحقق)، ثم الضغط على الزر (دخول) كما في الشاشة التالية.



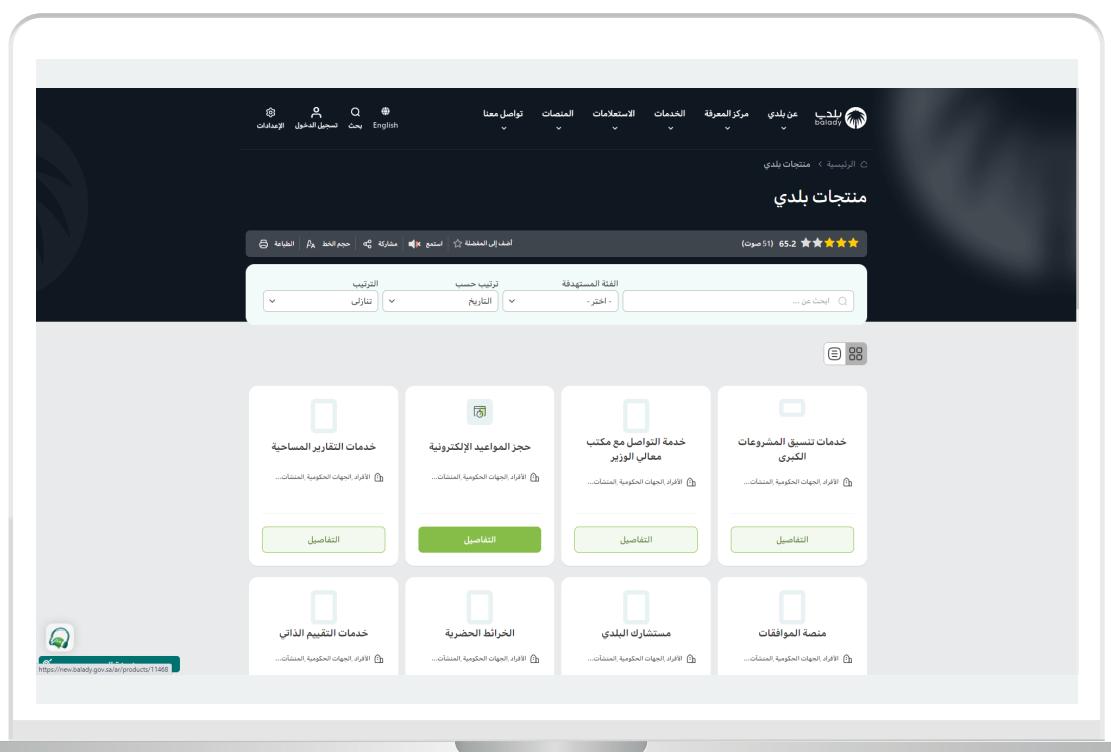
خطوات طلب الخدمة

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

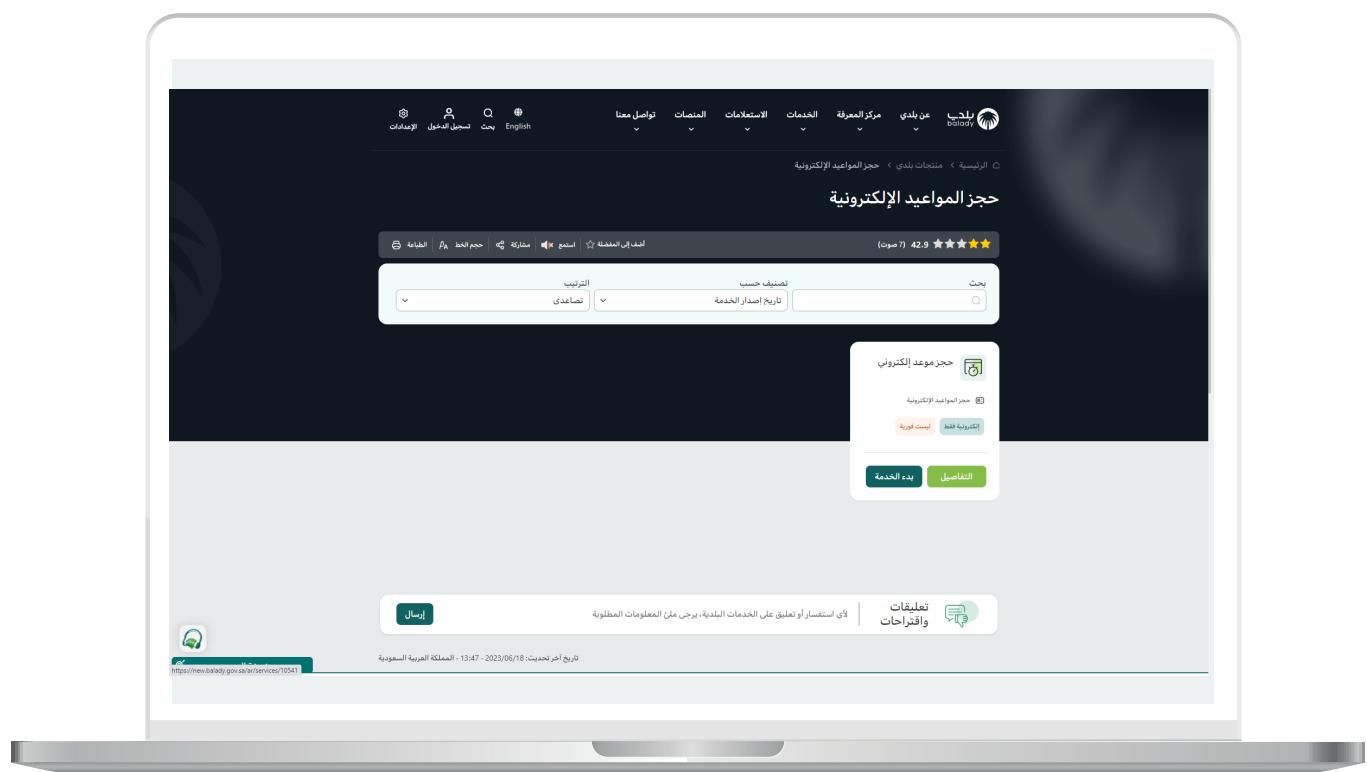
حيث يتم الضغط على الزر (عرض المنتجات).



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

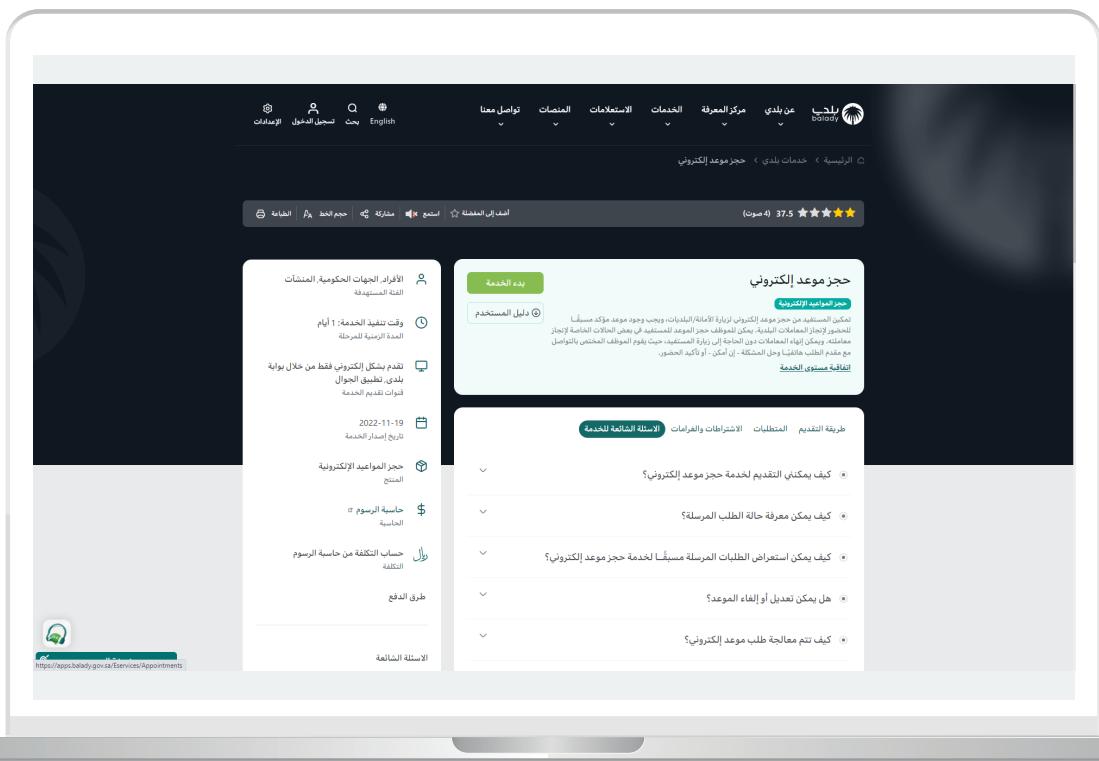


(3) ثم يتم الضغط على الزر (التفاصيل) من خدمة (حجز موعد إلكتروني).



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 عن قبل المستفيد (المواعيد السابقة).

ويمكنه حجز موعد جديد من خلال الزر (موعد جديد).

رقم الموعد	الموعد	الوزارة / الاعانة	البلدية/المجهة	نوعية الزيارة	تاريخ الزيارة	المستلم	الخدمة	العملية
1932	منتهى	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العليا الشامل	إيام العزيز	12:50 2024/06/03	الشيفون	إيام العزيز	طباعة شهادة دفن
1998	مؤكدة	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العليا الشامل	الدفن	07:00 2024/05/27	الشيفون	إيام العزيز	طباعة شهادة دفن
1994	منتهى	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العليا الشامل	إيام العزيز	16:30 2024/05/26	الشيفون	إيام العزيز	تعديل شهادة دفن
1987	منتهى	أمانة منطقة القصيم	بلدية الراس	النماصع والمند	07:00 2024/05/26	الشيفون	إيام العزيز	تعديل شهادة دفن
1980	منتهى	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	الرجس	الرجس	07:30 2024/05/26	الشيفون	إيام العزيز	طباعة شهادة دفن
1997	مؤكدة	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العليا الشامل	الدفن والزينة	07:30 2024/05/26	الشيفون	إيام العزيز	الدفن
1996	غير مؤكدة	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العليا الشامل	إيام العزيز	07:00 2024/05/26	الشيفون	إيام العزيز	طباعة شهادة دفن
1995	منتهى	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العليا الشامل	إيام العزيز	09:30 2024/05/22	الشيفون	إيام العزيز	طباعة شهادة دفن
1963	منتهى	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العليا الشامل	إيام العزيز	08:30 2024/05/22	الشيفون	إيام العزيز	طباعة شهادة دفن
1962	غير مؤكدة	وزارة الشؤons البلدية والقروية والإسكان	مركز العليا الشامل	إيام العزيز	10:50 2024/05/22	الشيفون	إيام العزيز	طباعة شهادة دفن



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).

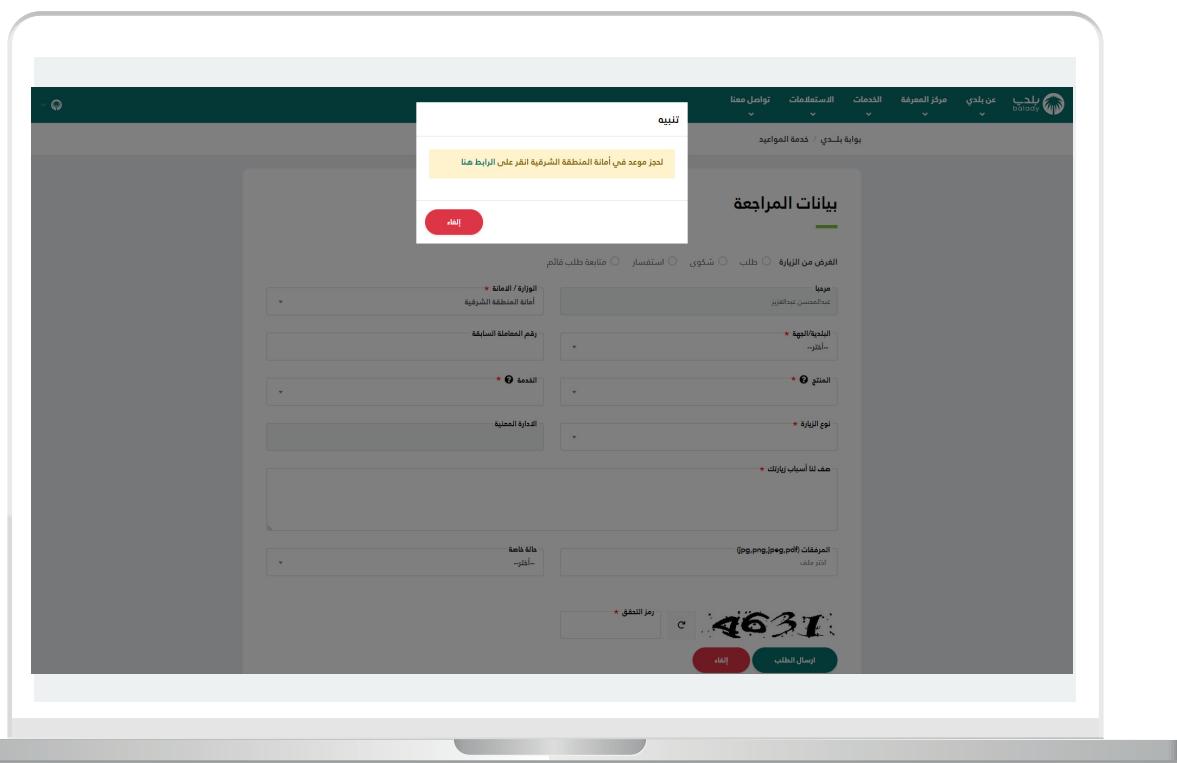
كما يقوم المستخدم باختيار قيم القوائم المنسدلة التالية (الوزارة/الأمانة، البلدية/الجهة، المنتج، الخدمة، نوع الزيارة) ويقوم بإدخال قيمة حقل (رقم المعاملة السابقة) بشكل اختياري، كما يقوم بإدخال قيمة حقل (صف لنا أسباب زيارتك) بشكل إجباري.

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

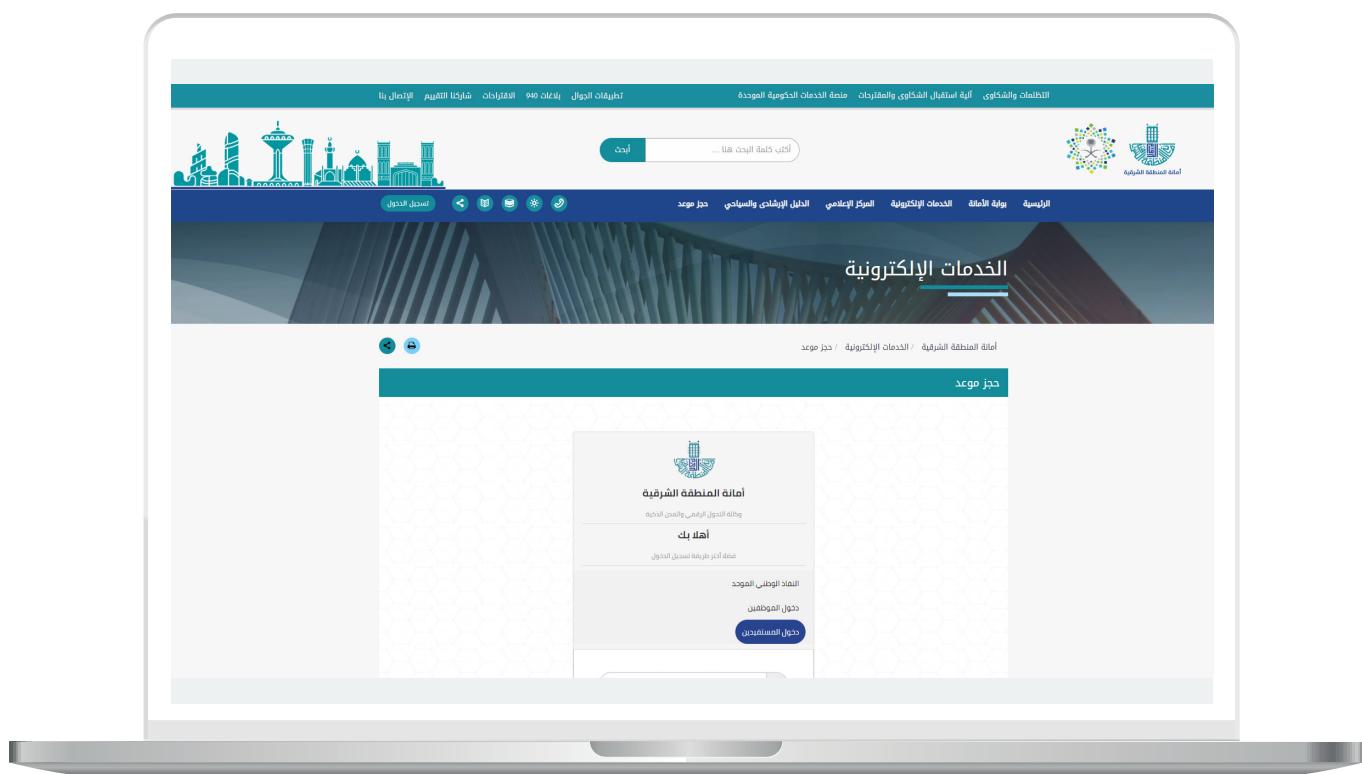
وعند وجود حالة خاصة لمقدم الطلب، يتم اختيار قيمة من القائمة المنسدلة (حالة خاصة)، وتضم (كبير سن، ذوي احتياجات خاصة) وهذا الحقل اختياري حسب الحاجة.

(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.

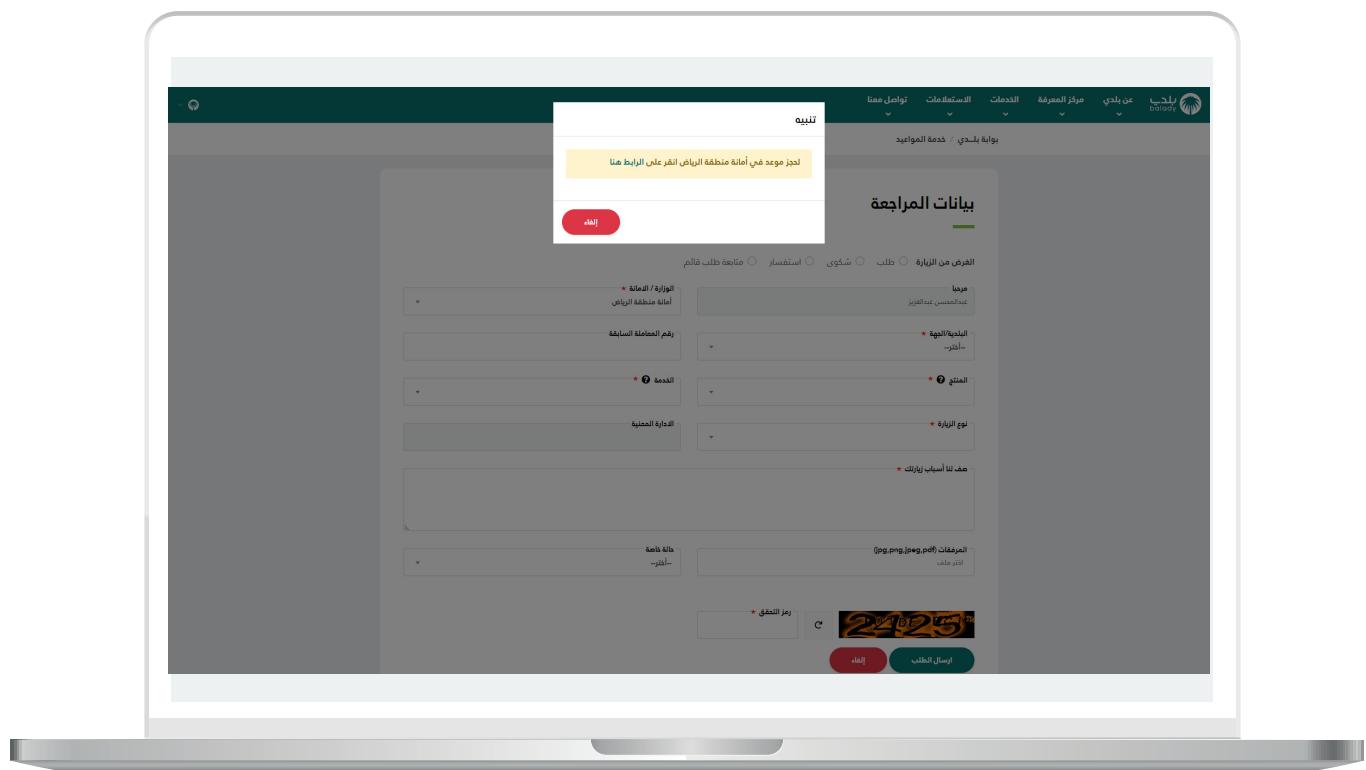
أدنى ظهرت رسالة التنبيه لأن المستخدم اختار (**أمانة المنطقة الشرقية**) حيث يقوم بالضغط على (**الرابط هنا**) لحجز الموعد.



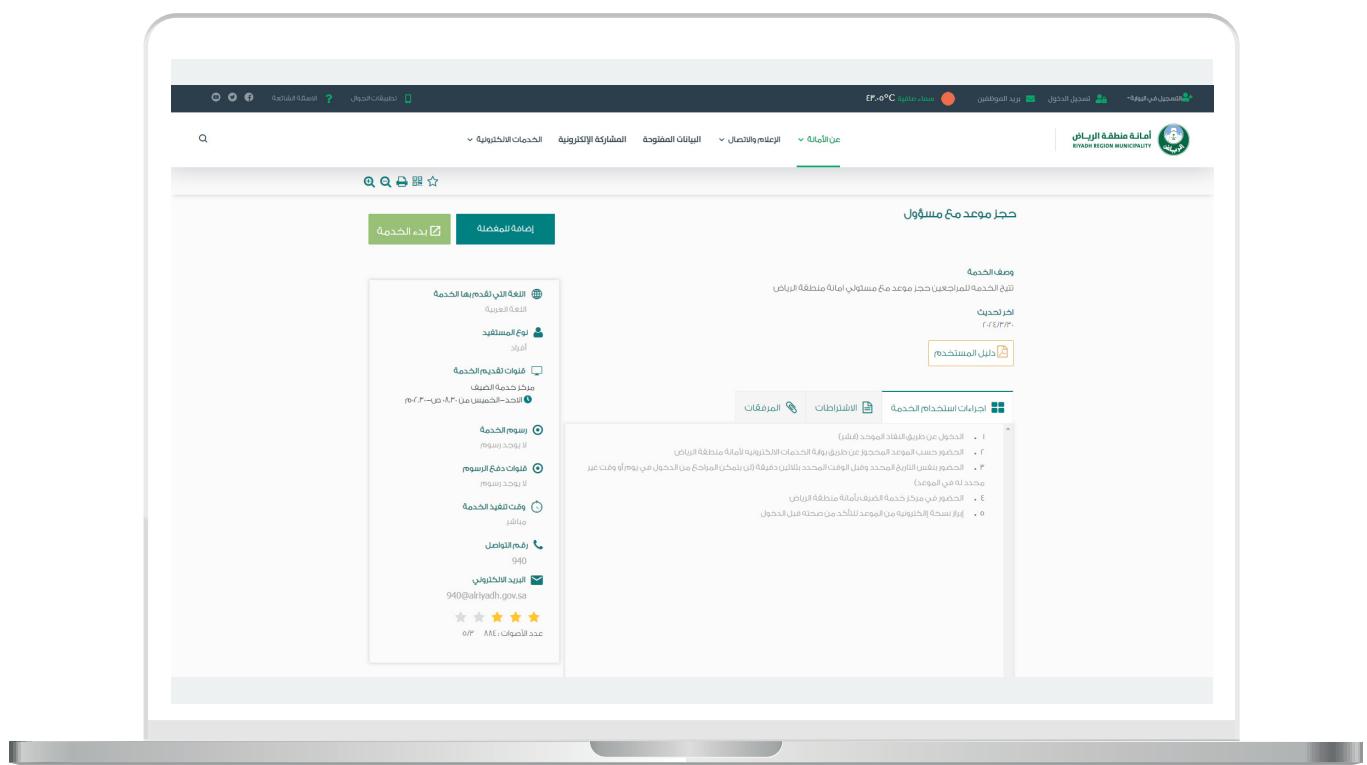
8) وبعدها يتم نقل المستخدم لموقع (أمانة المنطقة الشرقية) ليقوم بجز الموعد.



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



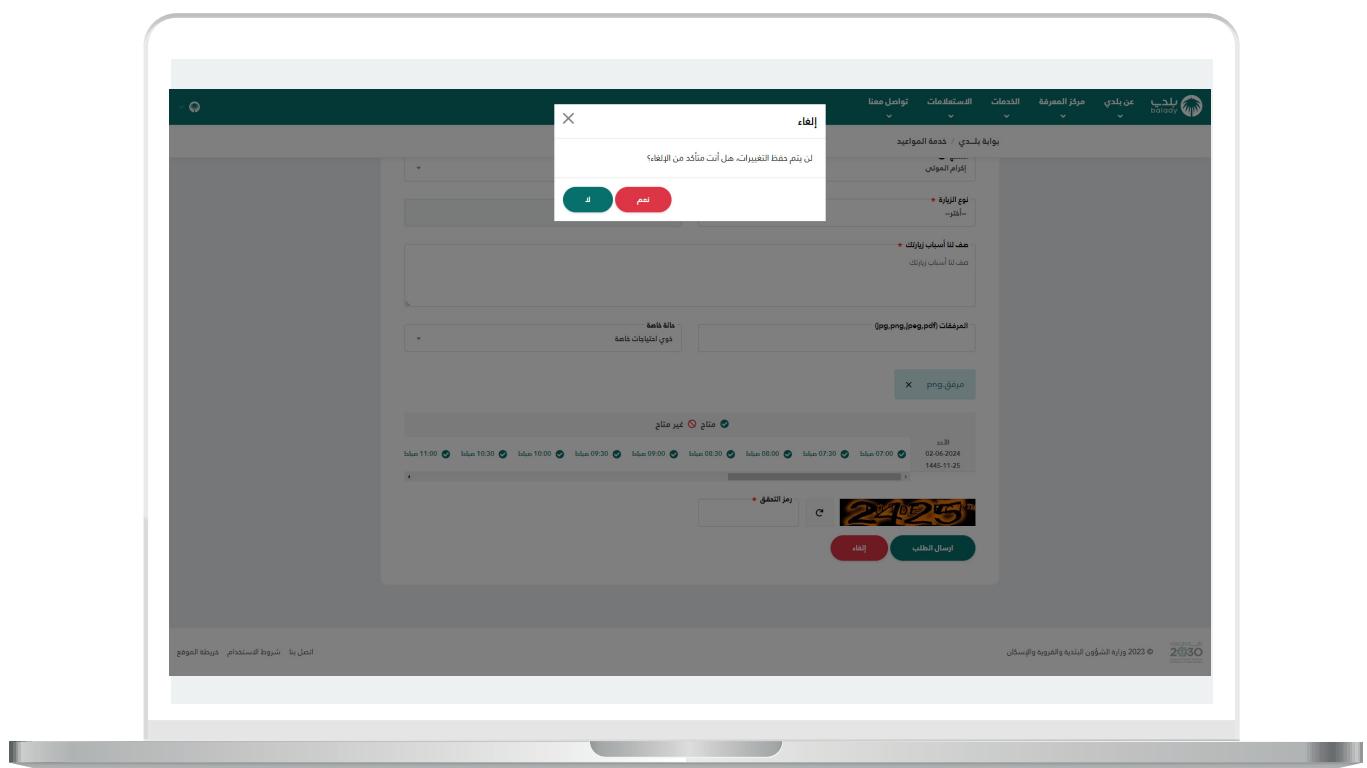
(10) وبعدها يتم نقل المستخدم لموقع (أمانة منطقة الرياض) ليقوم بحجز الموعد.



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

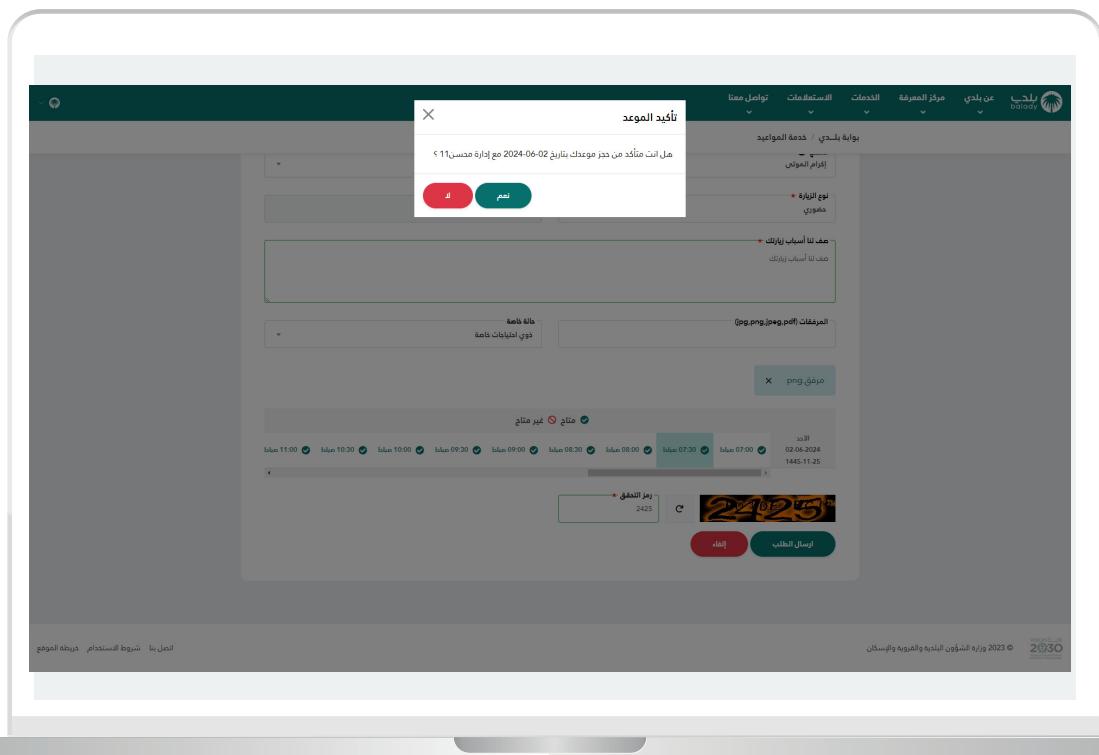
وبعدها يتم إدخال قيمة الحقل (رمز التحقق) من الرمز المرئي، ثم الضغط على الزر (إرسال الطلب)، مع إمكانية إلغاء عملية حجز موعد إلكتروني من خلال الزر (إلغاء).

(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.

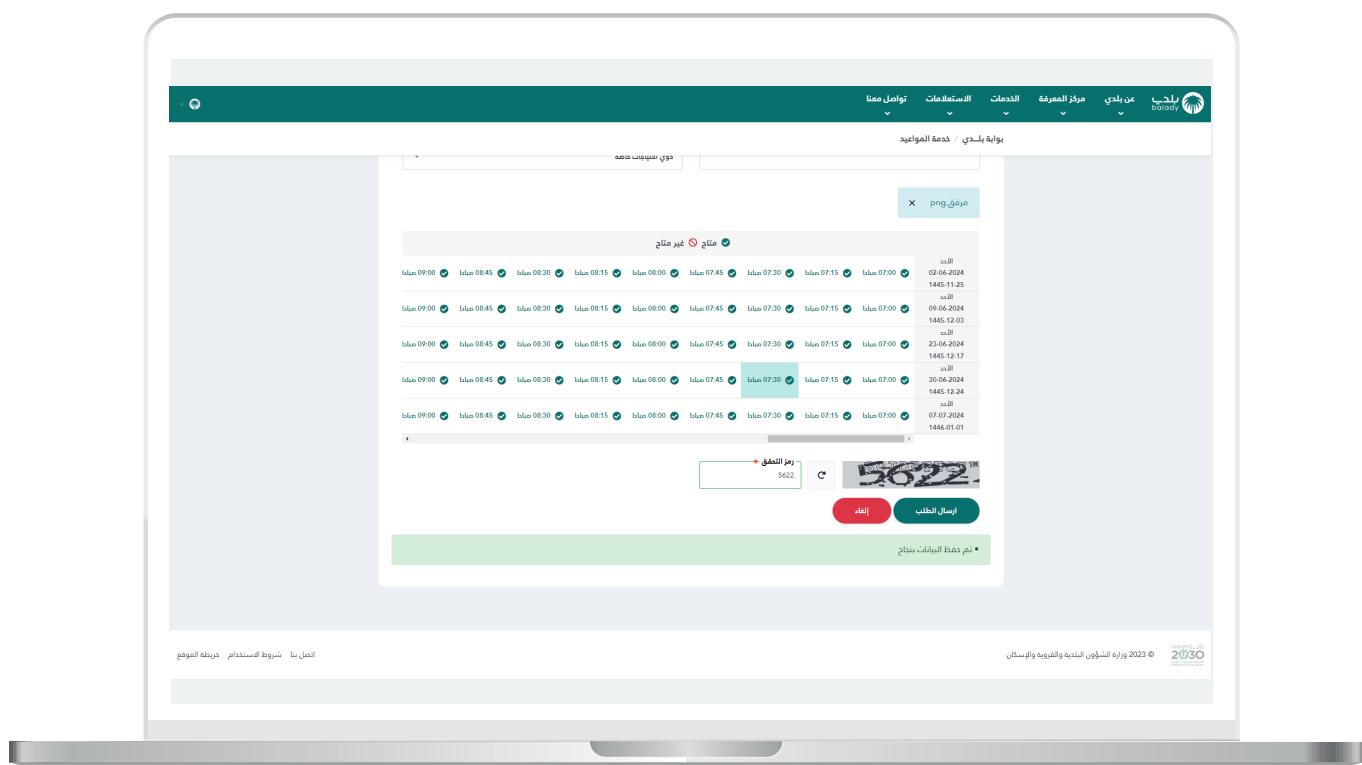


(13) وبعد الضغط على الزر (إرسال الطلب) يقوم النظام بعرض رسالة تنبيه للمستخدم ليضغط على الزر (نعم) لتأكيد حجز الموعد.

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.

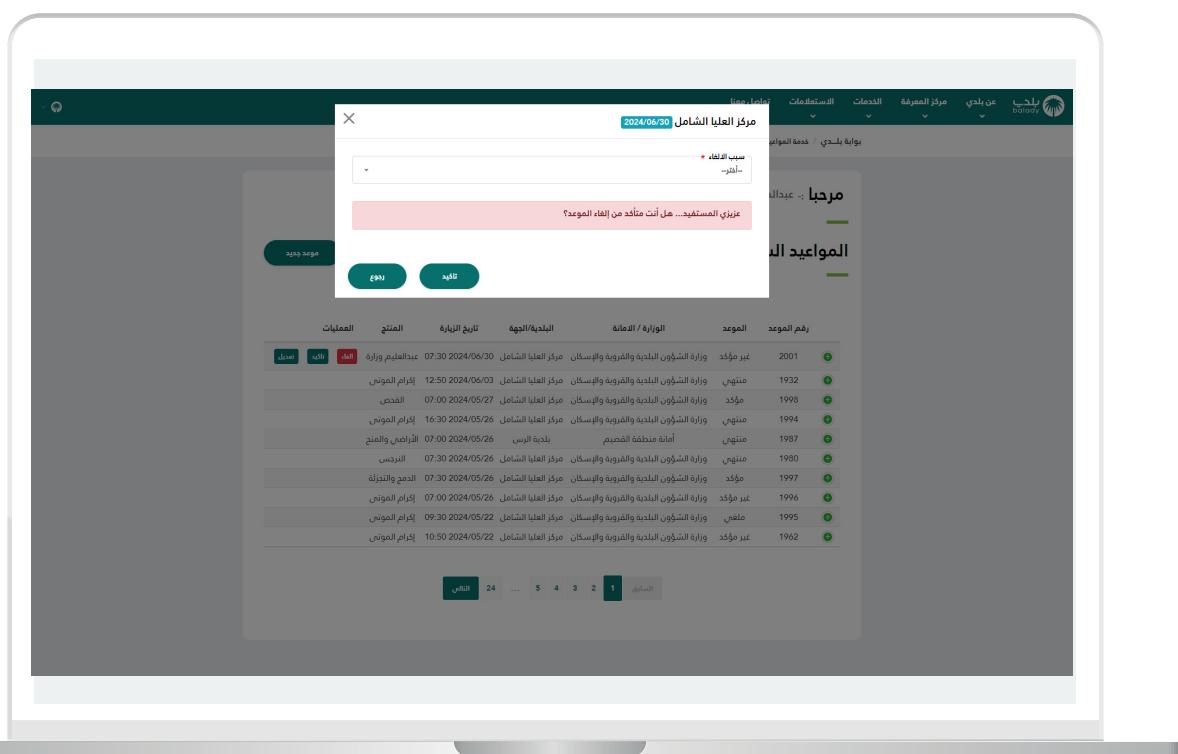
مع إمكانية إلغاء الموعد بعد إرساله، وذلك من خلال الضغط على الزر (إلغاء).
ويتمكن التأكيد على الموعد من خلال الزر (تأكيد) كما يمكن تعديل الموعد من
خلال الضغط على الزر (تعديل).

الموايد السابقة						
رقم الموعد	الموعد	الوزارة / المعاينة	البندقة/الجهة	تاريخ الزيارة	المتنج	العمليات
2001	غير موعد	وزارة الشؤون البلدية والقروية وإسكان	مركز العلا الشامل	07-30 2024/06/30	تذاكر العلا الشامل	تعديل
1932	منتهي	وزارة الشؤون البلدية والقروية وإسكان	مركز العلا الشامل	12:50 2024/06/03	إكمام الموعد	تعديل
1998	موعد	وزارة الشؤون البلدية والقروية وإسكان	مركز العلا الشامل	07-00 2024/05/27	إكمام الموعد	تعديل
1999	منتهي	وزارة الشؤون البلدية والقروية وإسكان	مركز العلا الشامل	16:30 2024/05/26	إكمام الموعد	تعديل
1987	منتهي	أمانة منطقة القصيم	بلدية الرس	07-00 2024/05/26	الأنصاف والمنت	تعديل
1980	منتهي	وزارة الشؤون البلدية والقروية وإسكان	مركز العلا الشامل	07-30 2024/05/26	البردنس	تعديل
1997	موعد	وزارة الشؤون البلدية والقروية وإسكان	مركز العلا الشامل	07-30 2024/05/26	الخدم والجزرة	تعديل
1996	غير موعد	وزارة الشؤون البلدية والقروية وإسكان	مركز العلا الشامل	07-00 2024/05/26	إكمام الموعد	تعديل
1995	ملغى	وزارة الشؤون البلدية والقروية وإسكان	مركز العلا الشامل	09:30 2024/05/22	إكمام الموعد	تعديل
1962	غير موعد	وزارة الشؤون البلدية والقروية وإسكان	مركز العلا الشامل	10:50 2024/05/22	إكمام الموعد	تعديل

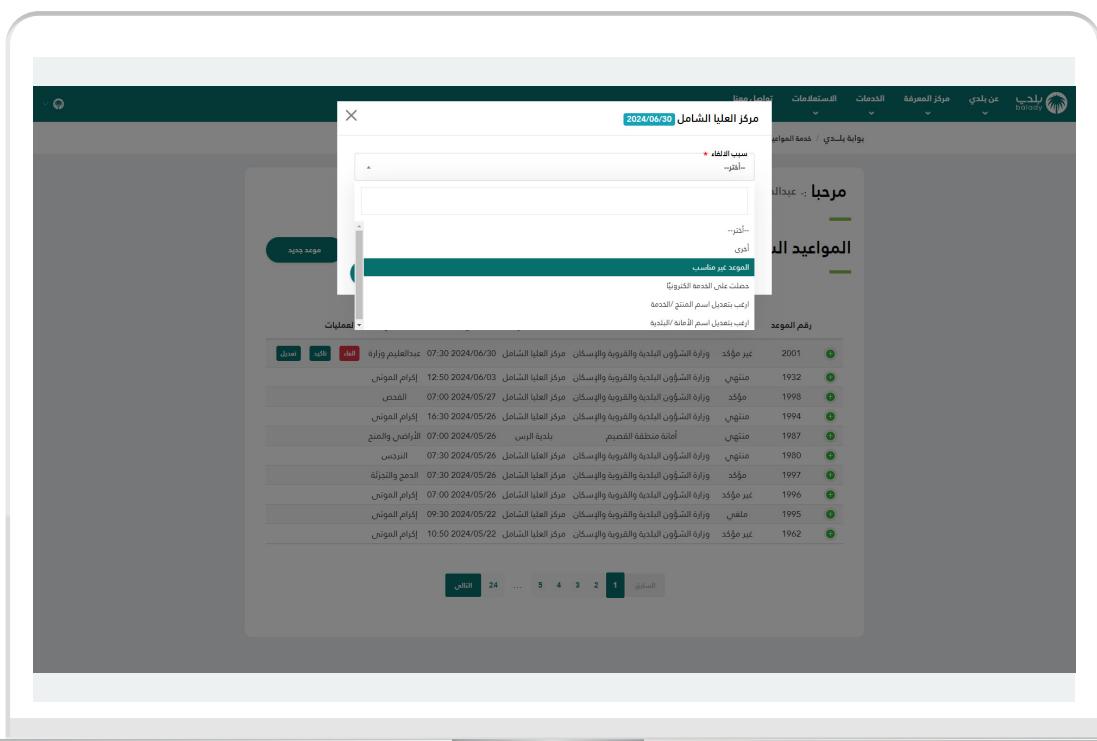
(16) بعد الضغط على علامة الزائد (+) يتم فتح تفاصيل الموعد لظهور البيانات التالية (الخدمة، الإدارة المعنية).

رقم الموعد	الموعد	الوزارة / المعاينة	البلدية/الجهة	تاريخ الزيارة	المتنج	العمليات
2001	غير مؤكد	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العاليا الشامل	07/30/2024 06/30	عبدالعزيز، واردة	تعديل
1932	منتهى	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العاليا الشامل	12:50 2024/06/03	إذراهم المونس	تعديل
1998	مؤكدة	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العاليا الشامل	07:00 2024/05/27	الدحص	تعديل
1994	منتهى	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العاليا الشامل	16:30 2024/05/26	إذراهم المونس	تعديل
1987	منتهى	أمانة مكة المكرمة	أمانة مكة المكرمة	07:00 2024/05/26	الأنصاري، والمنج	تعديل
1980	منتهى	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العاليا الشامل	07:30 2024/05/26	النرجس	تعديل
1997	مؤكدة	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العاليا الشامل	07:30 2024/05/26	الدحص والتذكرة	تعديل
1996	غير مؤكد	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العاليا الشامل	07:00 2024/05/26	إذراهم المونس	تعديل
1995	ملغى	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العاليا الشامل	09:30 2024/05/22	إذراهم المونس	تعديل
1962	غير مؤكد	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان	مركز العاليا الشامل	10:50 2024/05/22	إذراهم المونس	تعديل

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

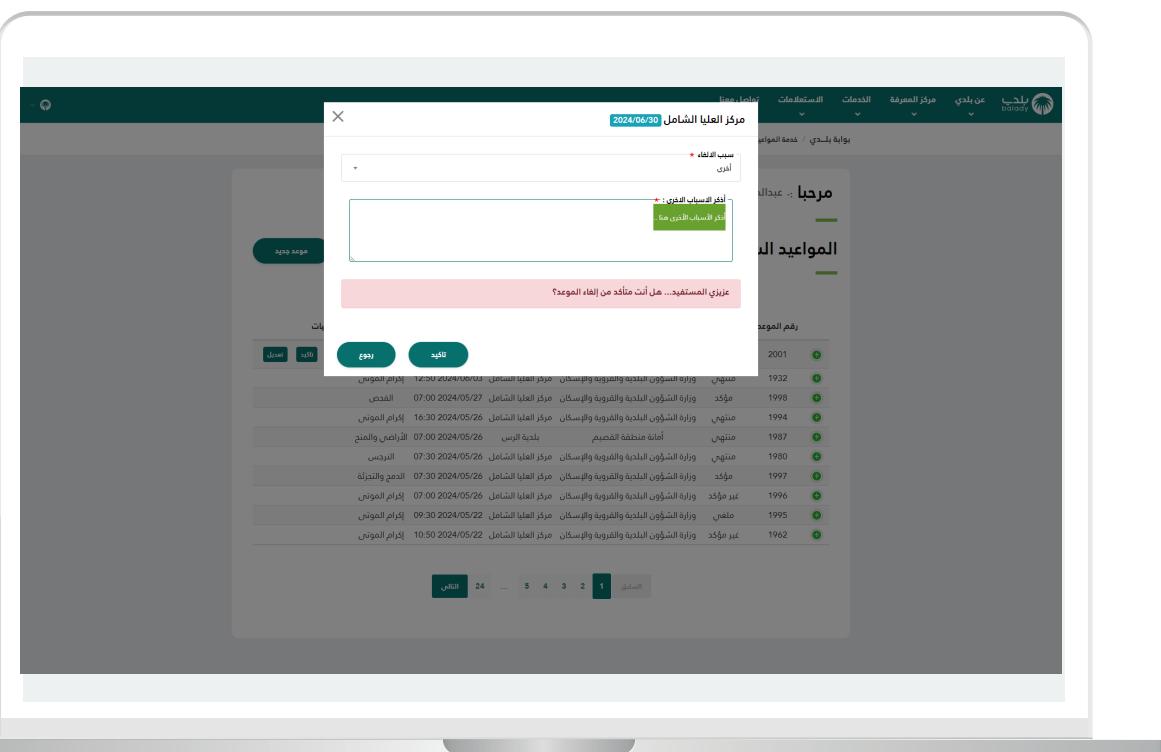


(18) وتشمل القائمة المنسدلة (سبب الإلغاء) القيم التالية (أخرى، الموعد غير مناسب، حصلت على الخدمة إلكترونياً، أرغب بتعديل اسم المنتج/الخدمة، أرغب بتعديل اسم الأمانة/البلدية).

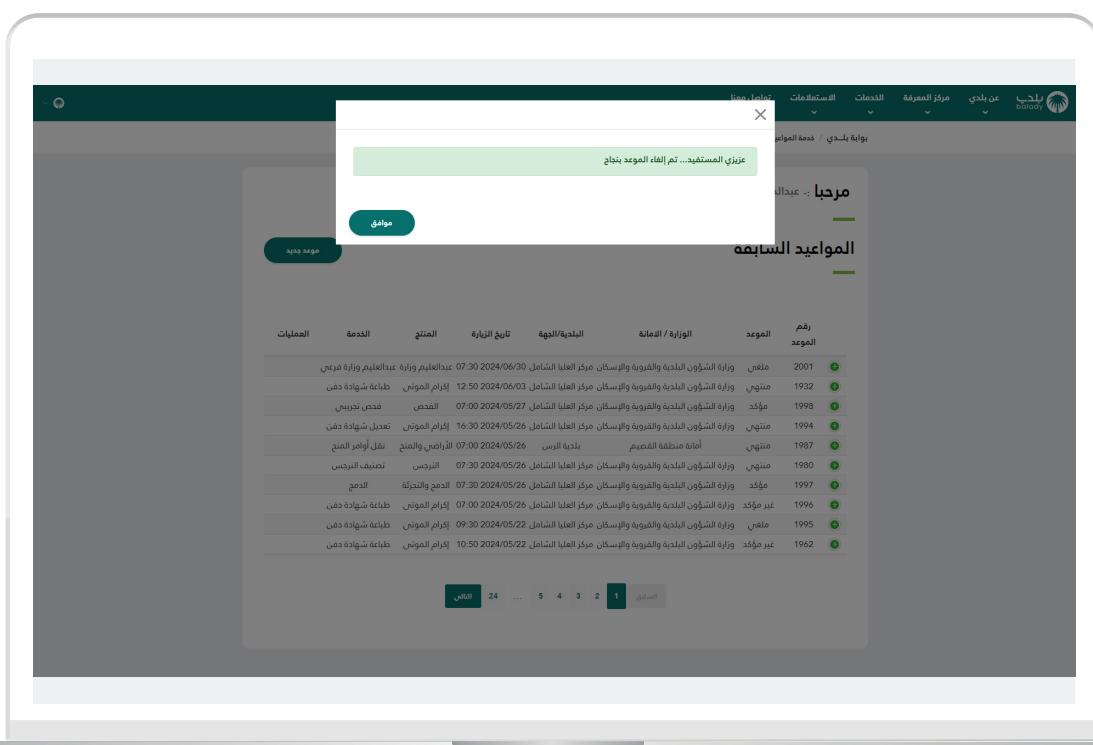


(19) في حال قام المستخدم باختيار (أخرى) يقوم النظام بعرض حقل جديد باسم (اذكر الأسباب الأخرى) ليقوم المستخدم بإدخال السبب، ثم يضغط المستخدم على الزر (تأكيد) من أجل إلغاء الموعد.

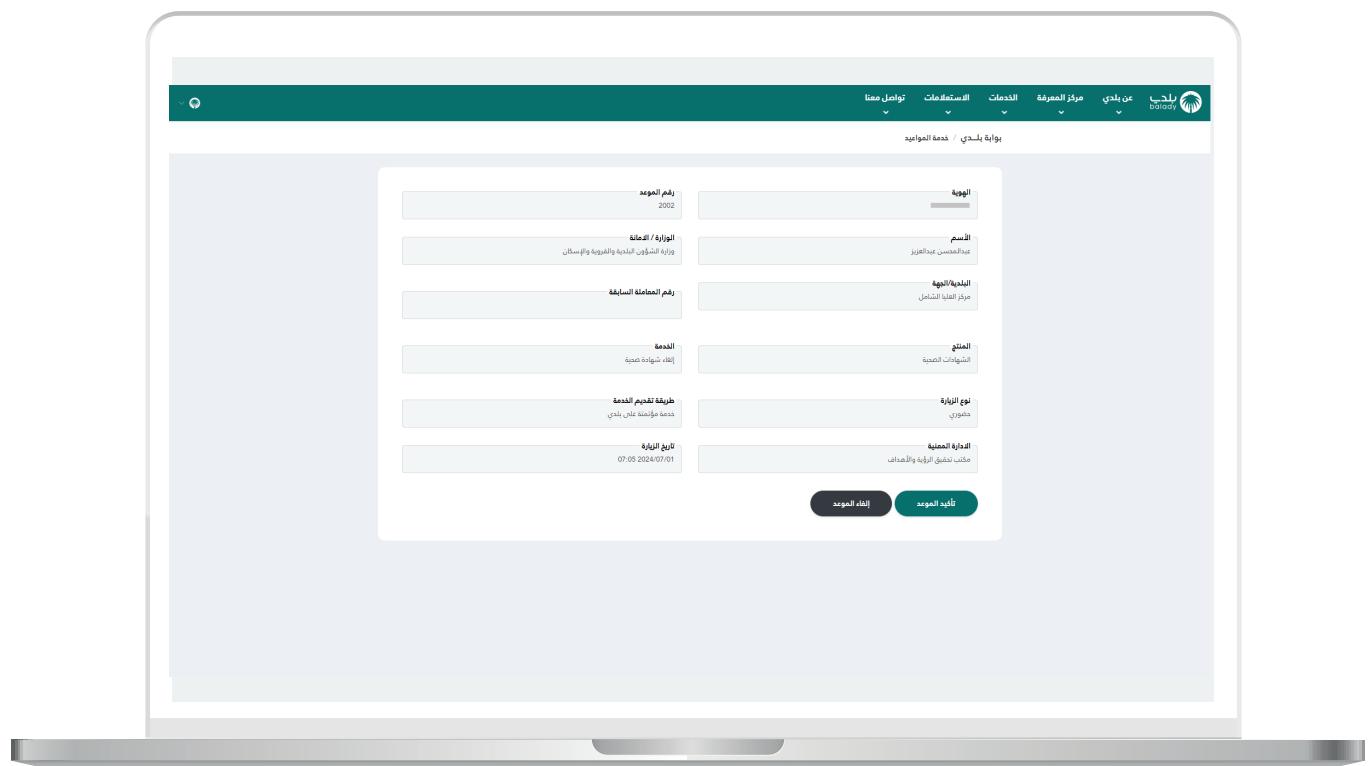
مع إمكانية التراجع عن إلغاء الموعد عن خالل الزر (رجوع).



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

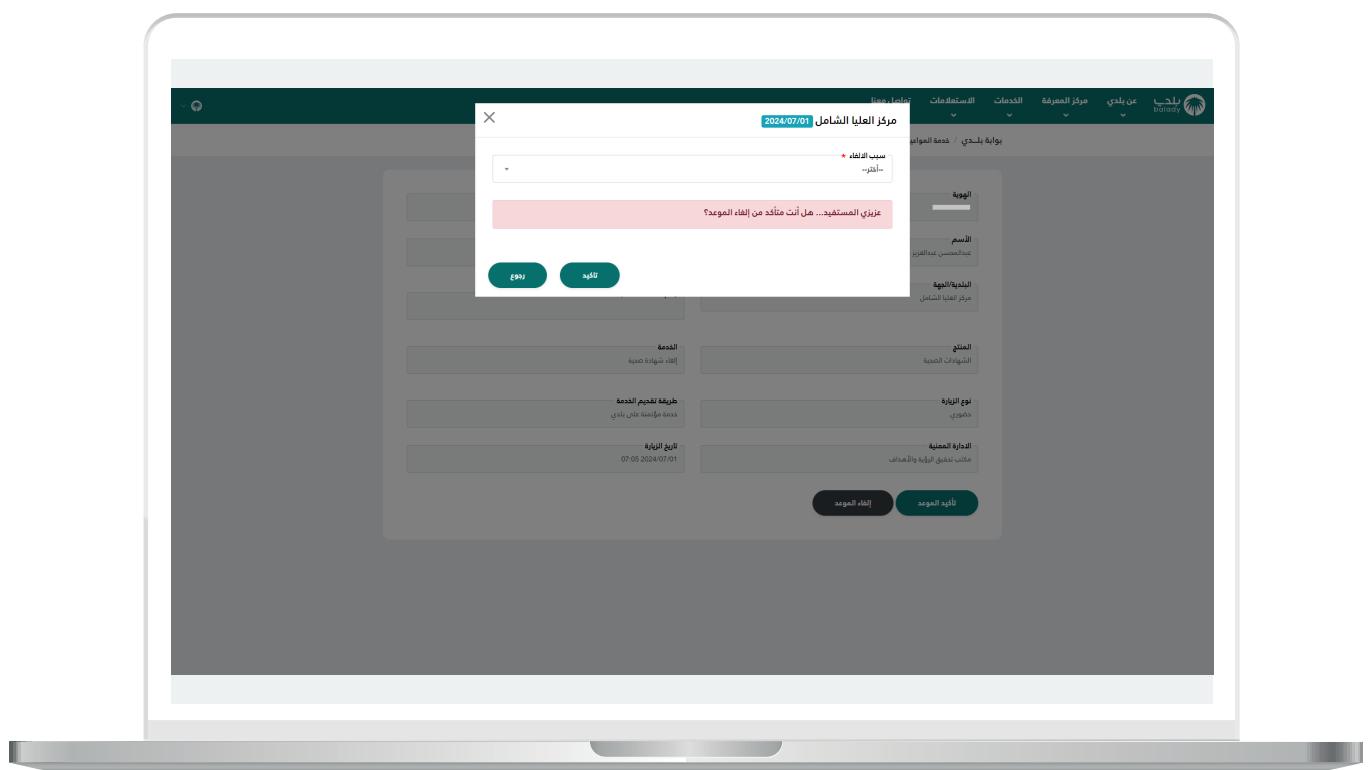


(21) وفي حال تم الضغط على الزر (تأكيد) في صفحة (المواعيد السابقة)، يقوم النظام بعرض الشاشة التالية ليقوم المستخدم بتأكيد الموعد عن خلال الزر (تأكيد الموعد) أو إلغاء الموعد خلال الزر (إلغاء الموعد).

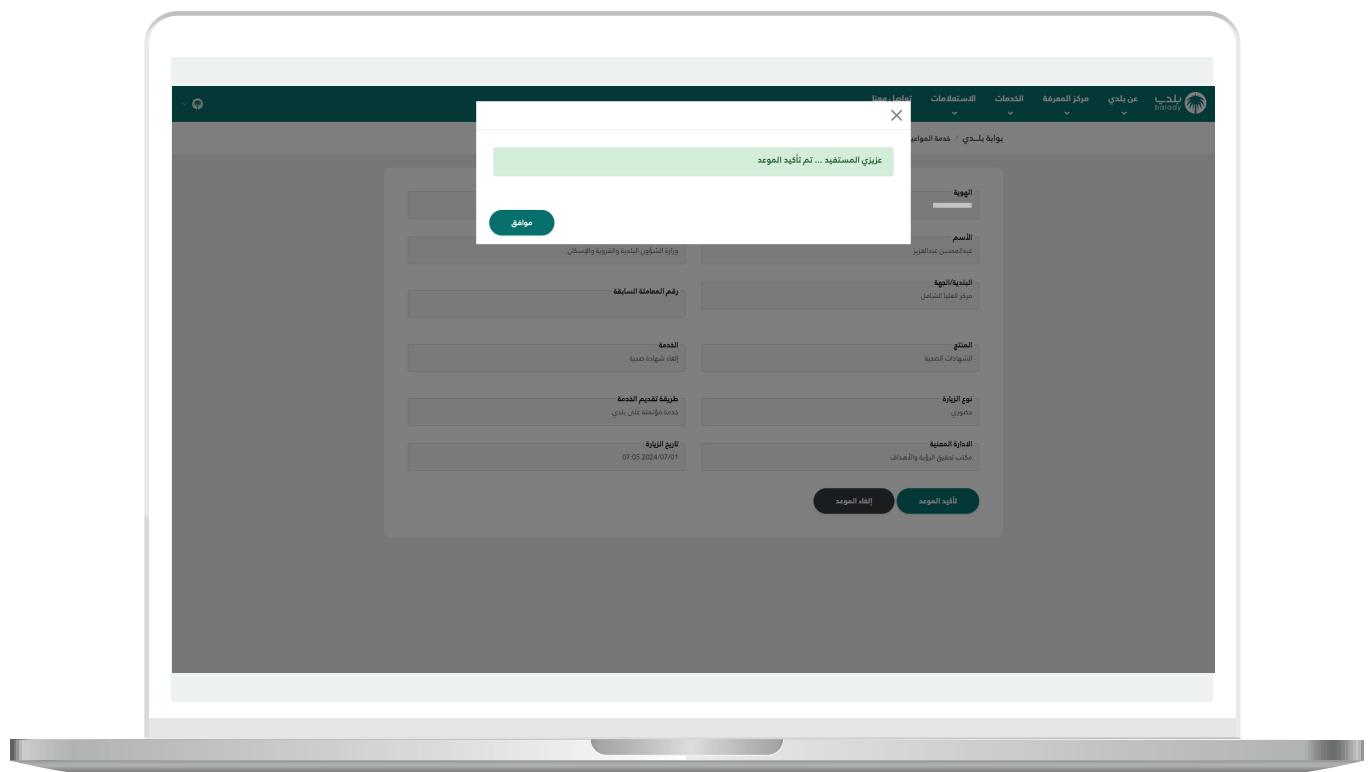


(22) وفي حال تم الضغط على الزر (إلغاء الموعد) يقوم النظام بإظهار رسالة تنبيه، ويسمح للمستخدم باختيار (سبب إلغاء) من القائمة المنسدلة كما في الشكل التالي.

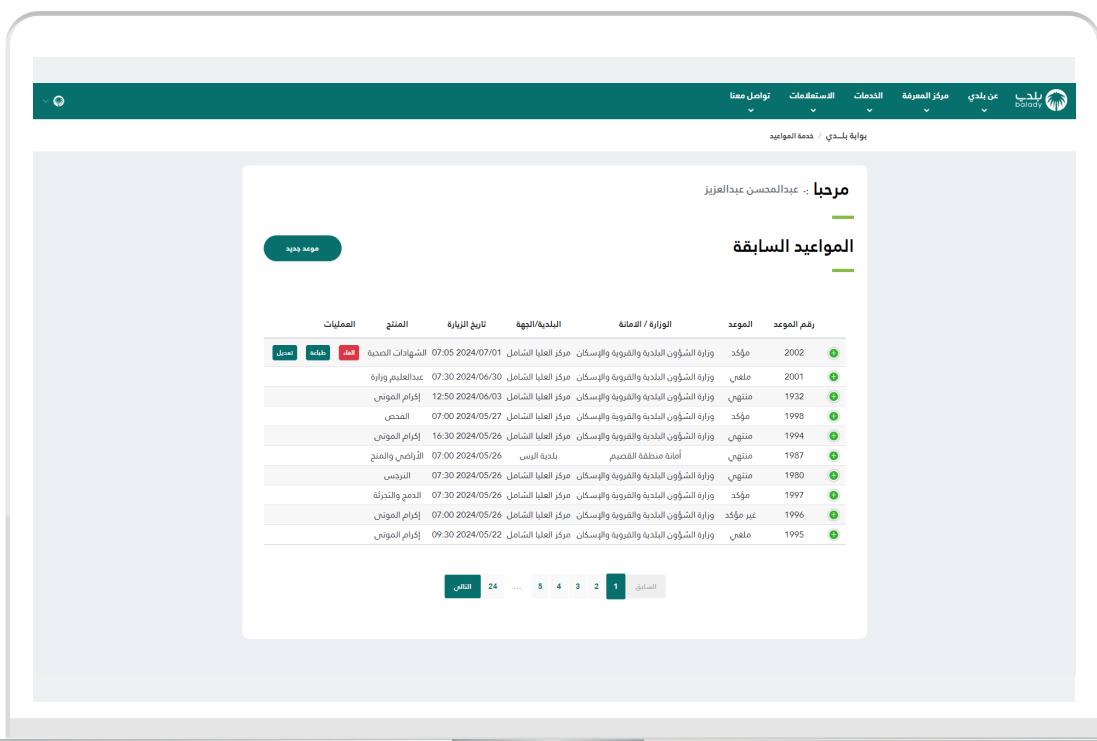
ثم يتم الضغط على الزر (تأكيد)، مع إمكانية إلغاء العملية من خلال الزر (رجوع).



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



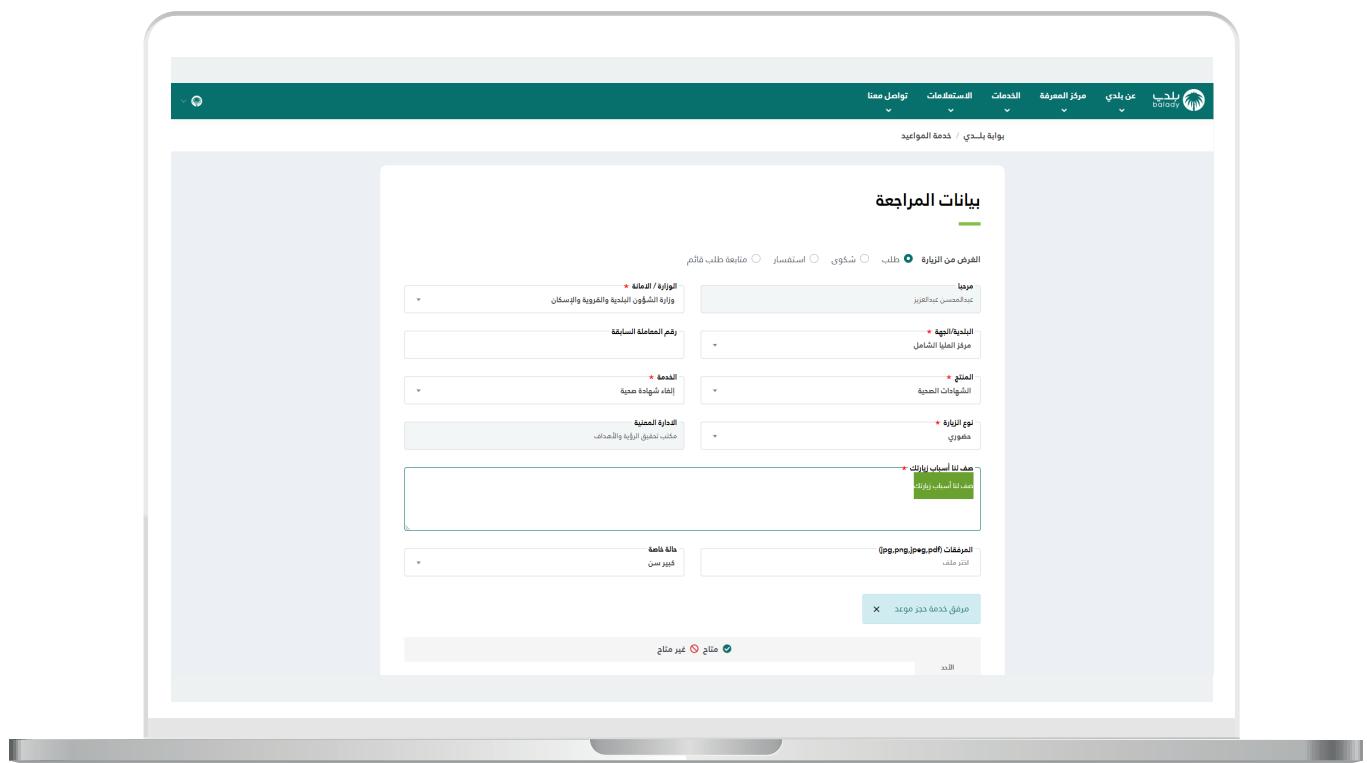
وبعدها يصبح اسم الزر هو (طباعة) كما في الشكل التالي.



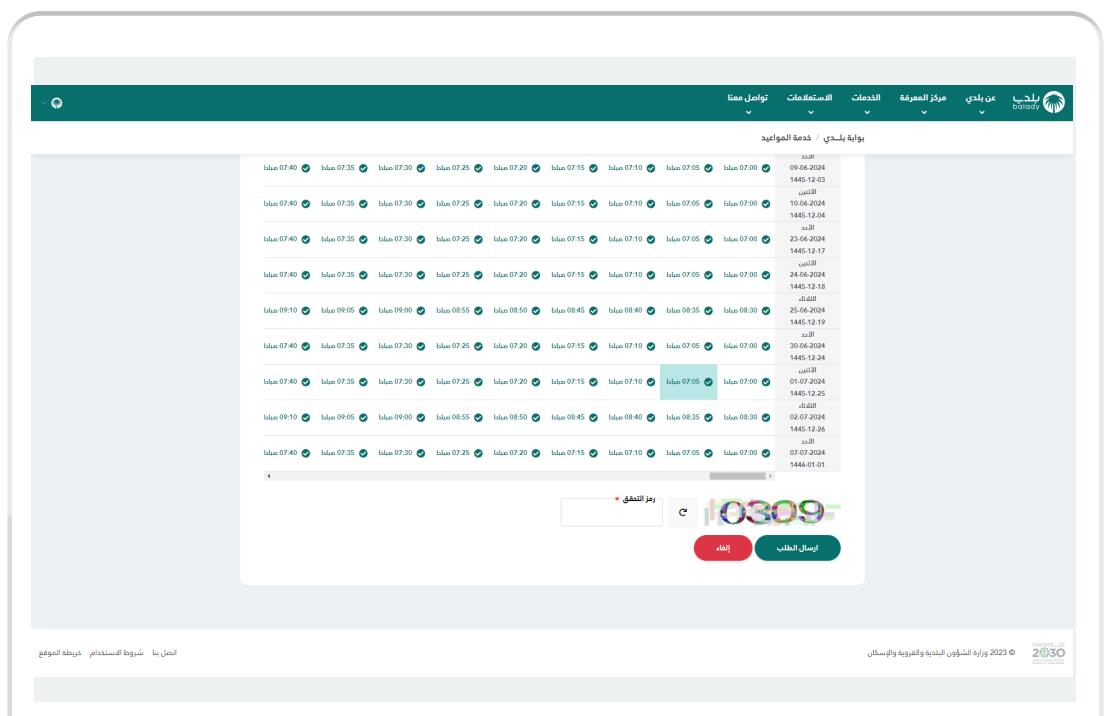
(25) وفي حال تم الضغط على الزر (طباعة) يتم تحميل الموعد على جهاز المستخدم، وبعد الضغط على الملف تظهر بطاقة الموعد بالشكل التالي.



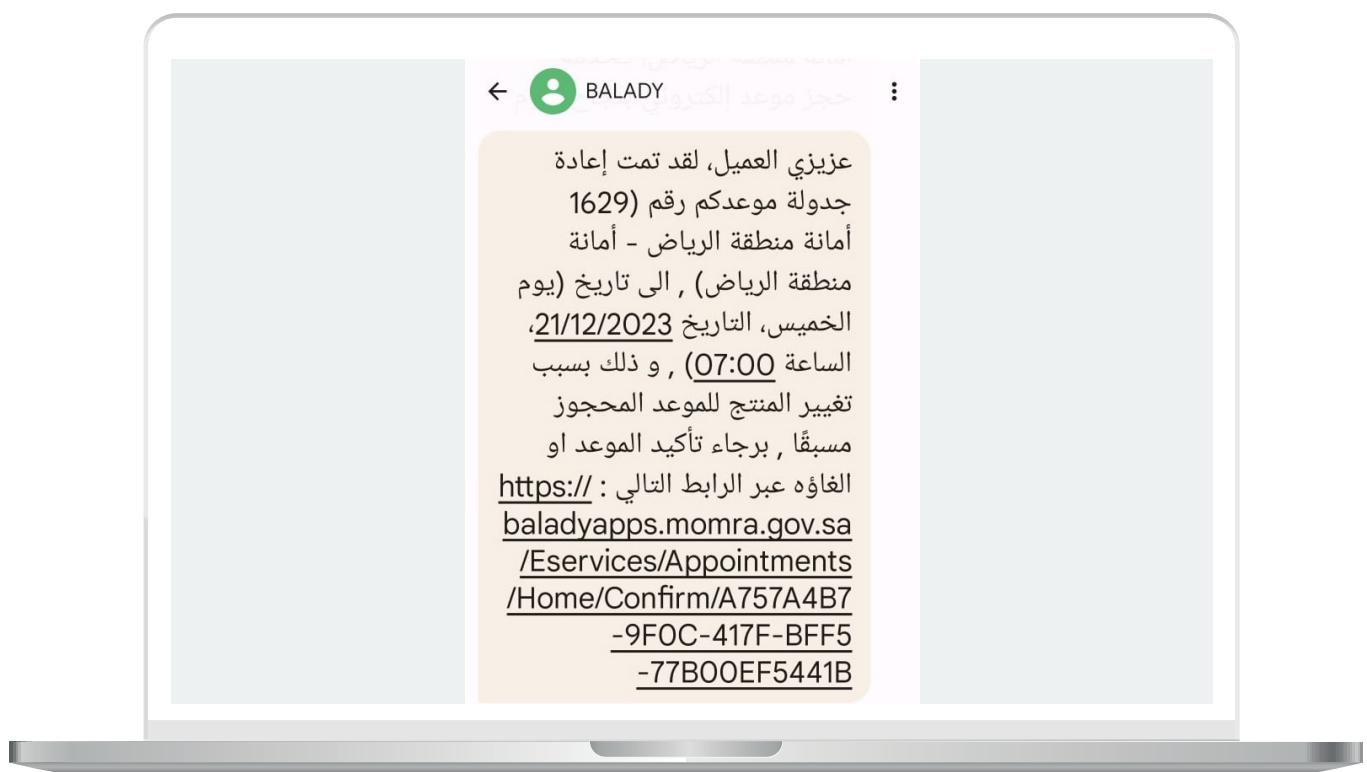
(26) وفي حال تم الضغط على الزر (تعديل) في صفحة (**المواعيد السابقة**), يقوم النظام بعرض شاشة (**بيانات المراجعة**) والتي يستطيع المستخدم من خلالها تعديل جميع الحقول التي قام بإدخالها (**الغرض من الزيارة، الزيارة، الأمانة، البلدية/الجهة، رقم المعاملة السابقة، المنتج، الخدمة، نوع الزيارة، صنف لمن أسباب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



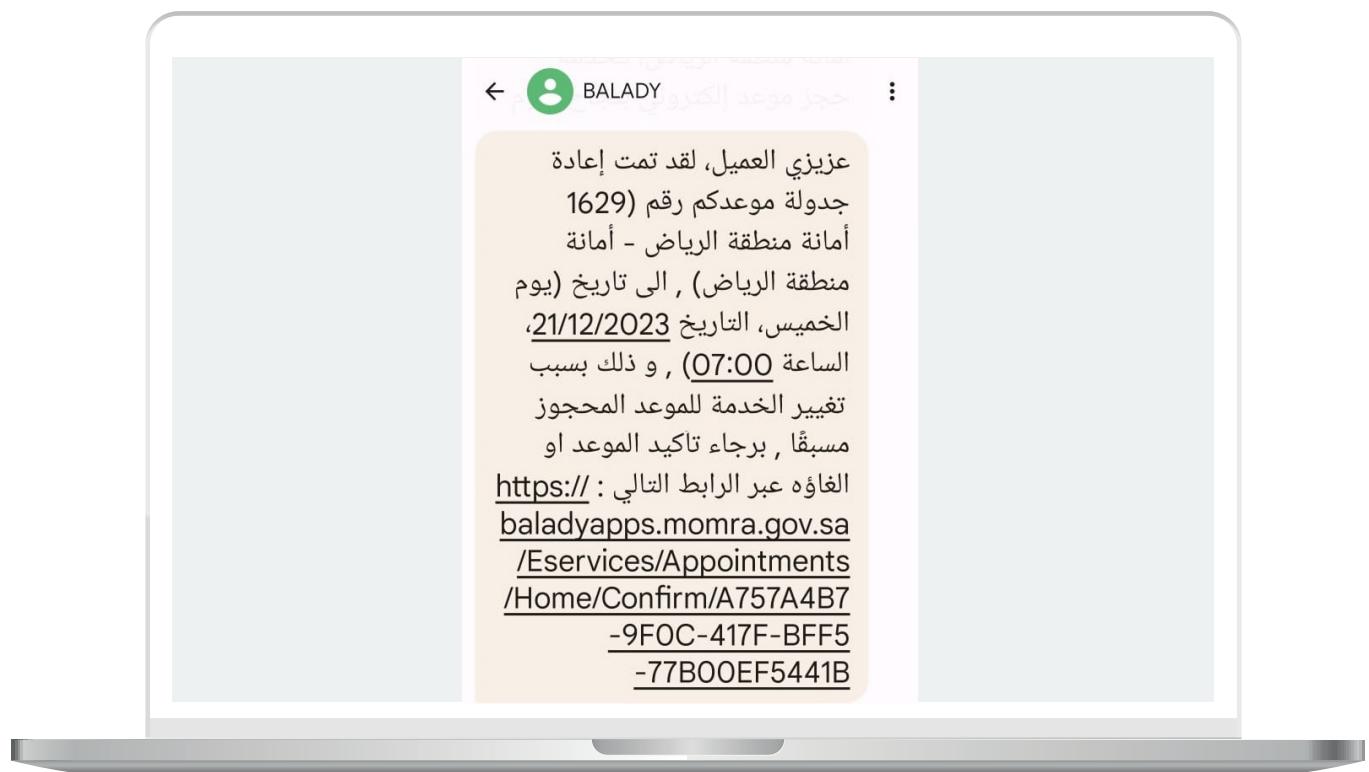
(27) وبعدها يتم إدخال قيمة الحقل (رمز التحقق) من الرمز المرئي، ثم الضغط على الزر (إرسال الطلب)، مع إمكانية إلغاء عملية تعديل حجز موعد إلكتروني عن خلال الزر (إلغاء).



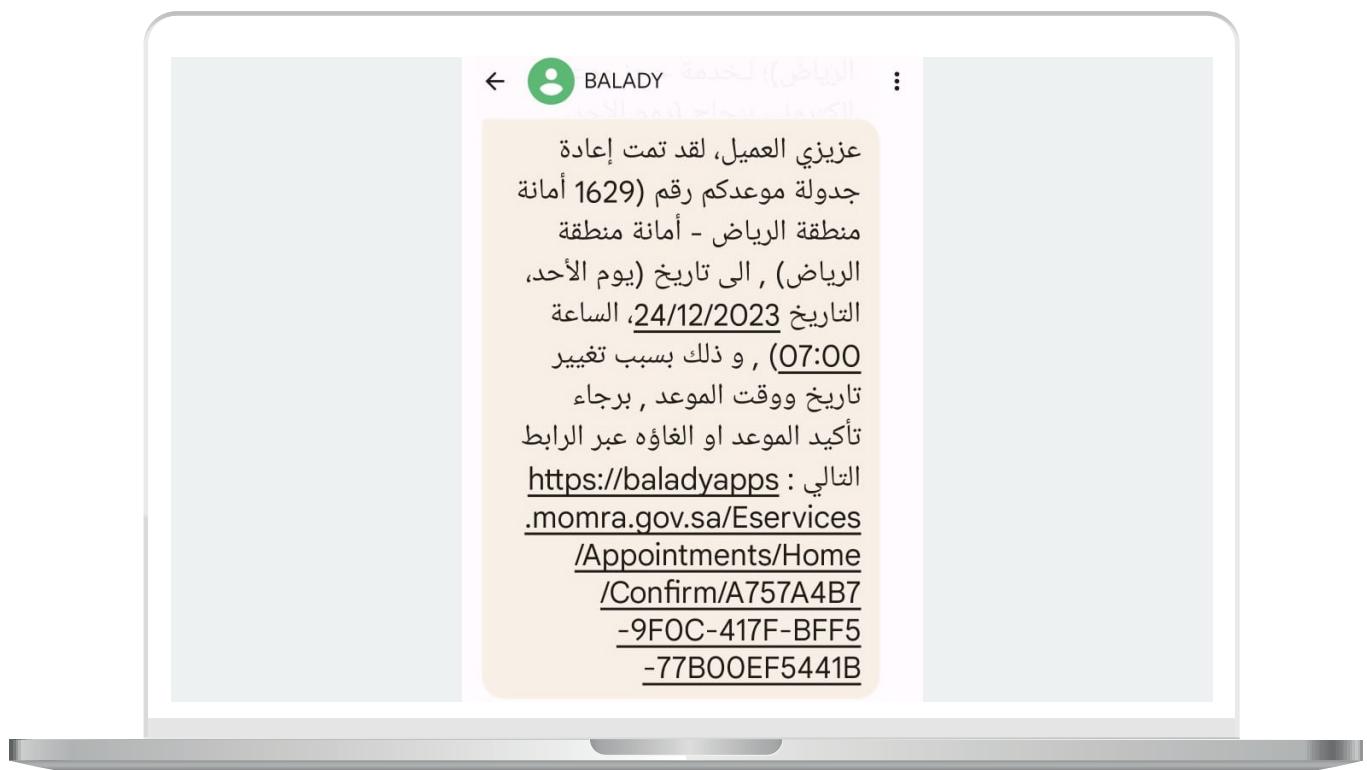
(28) في حال قام المستخدم بتعديل (المنتج) يتم إرسال رسالة SMS للمستخدم كما في الشكل التالي، لكي يقوم بتأكيد الموعد أو إلغائه عن خلال الضغط على الرابط.



(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.

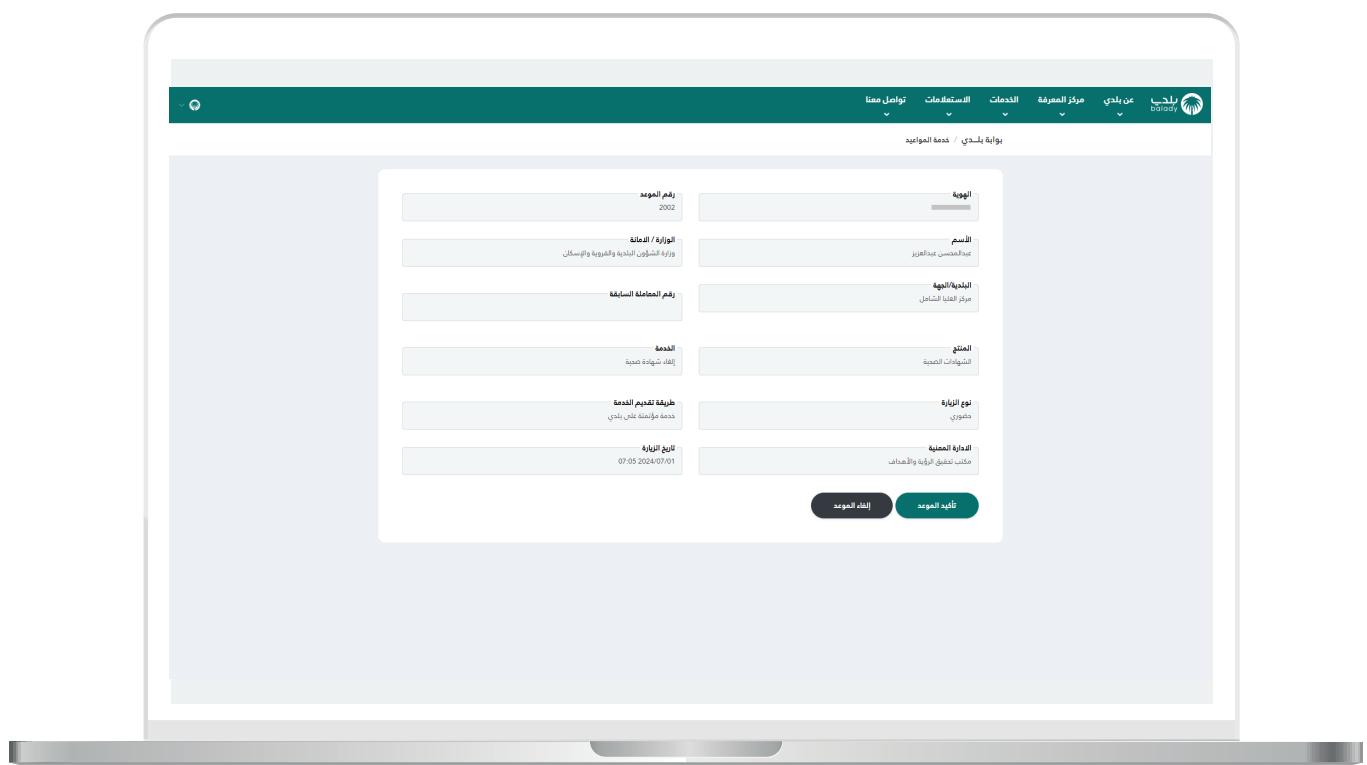


(31) وقبل وقت الموعد بـ 24 ساعة، يتم إرسال تذكير للمستخدم على شكل SMS كما في الشكل التالي، لكي يقوم بتأكيد الموعد أو إلغائه.

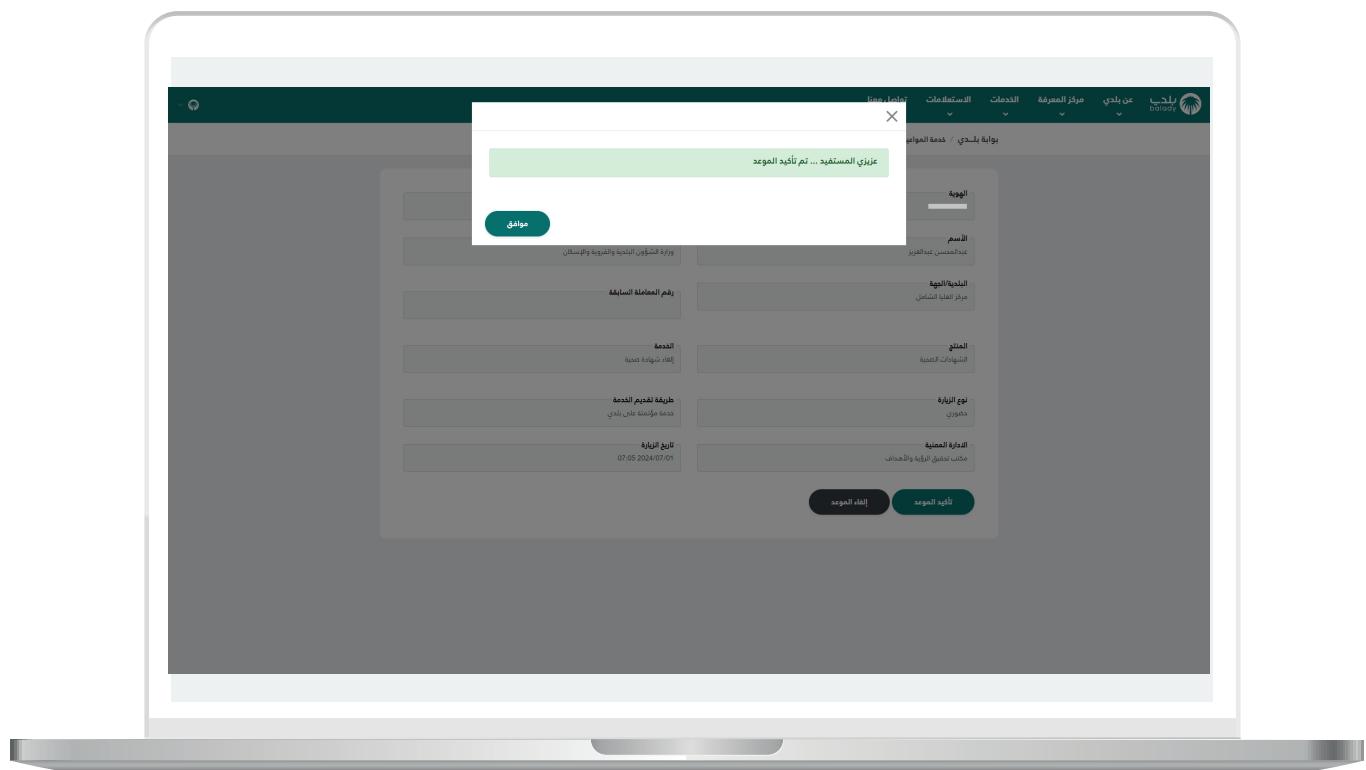
حيث يقوم بالضغط على الرابط الموجود في الرسالة من أجل الانتقال لتفاصيل الموعد.



(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.

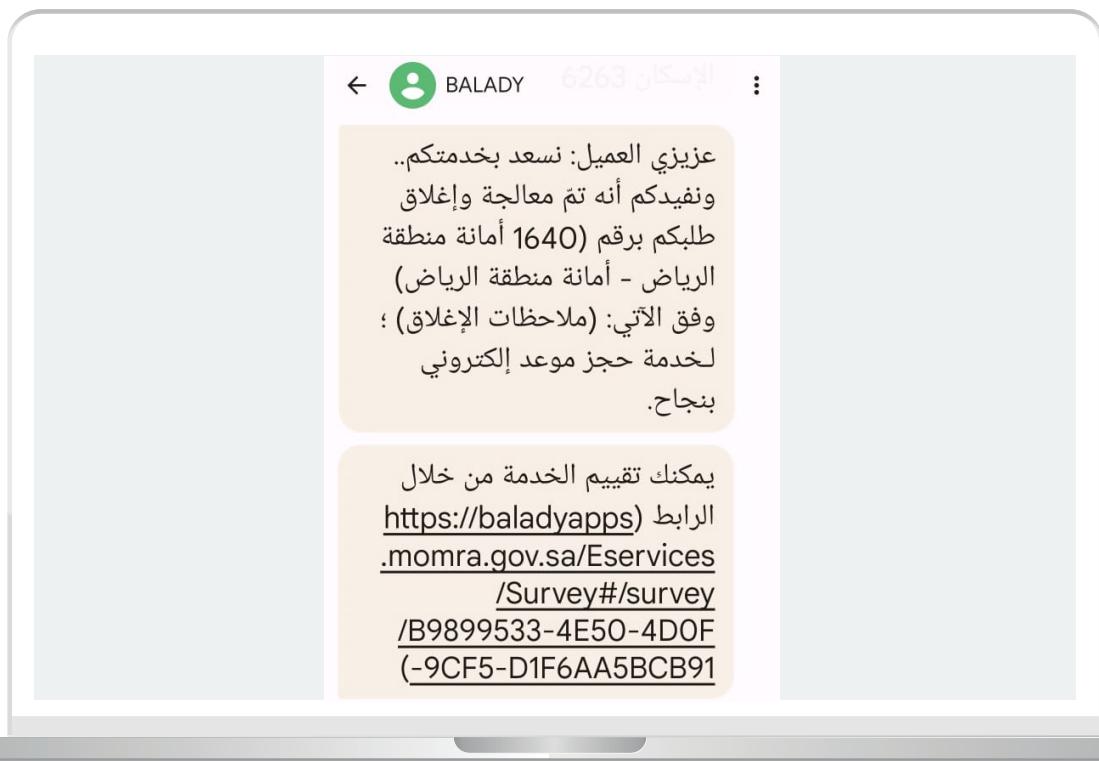


(34) كما يتم إرسال رسالة SMS تفيد بتأكيد الموعد كما في الشكل التالي.



(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.

بيانات الطلب

نوع الطلب: حجز موعد إلكتروني

رقم الطلب: 1669

البلدة: الباياني

المنطقة: لجنة منطقة الباياني

تقييم أداء الخدمة

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

1. عزيز بالي تمامًا 2. عزيز 3. ملحوظ 4. راقي 5. راقي تمامًا

ما مدى رضاك عن إجراءات الخدمة؟ *

1. عزيز بالي تمامًا 2. عزيز 3. ملحوظ 4. راقي 5. راقي تمامًا

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

ما مدى رضاك عن الفئران المستخدمة لتقديم الخدمة؟ *

غير راضٍ بـ ١٠٠٪ غير راضٍ بـ ٧٥٪ ملحوظ راضٍ راضٍ بـ ١٠٠٪

ما مدى رضاك عن مفرجات الخدمة؟ *

غير راضٍ بـ ١٠٠٪ غير راضٍ بـ ٧٥٪ ملحوظ راضٍ راضٍ بـ ١٠٠٪

هل تم التو�قيع مع موظف الخصم الفني؟ *

نعم لا

كيف يمكننا أن نحسن تجربتك في خدمة حجز المواعيد؟ *

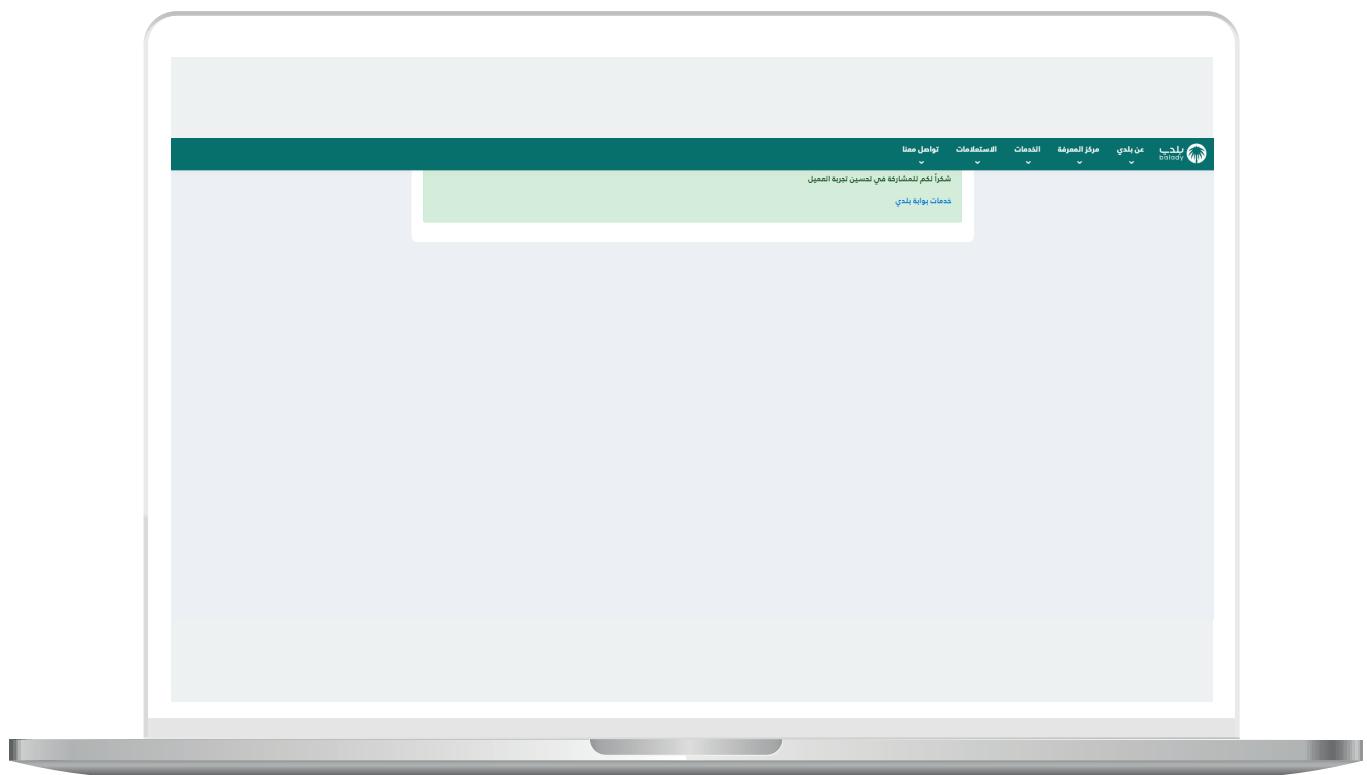
ادخل إجابة هنا

أرسل التقديم

الملحق بـ شروط الاستخدام خريطة الموقع

٢٠٣٠ © ٢٠٢٣/٩/٩ - وزارة الشؤون البلدية والقروية والسكن

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



رسائل SMS للمستفيد

أدنى 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 يومياً (8:00 - 22:00)

رقم التواصل المباشر 199040 | ☎
العنادة بالعملاء | @Balady_CS