



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

دليل المستخدم لخدمة الأمانة الافتراضية

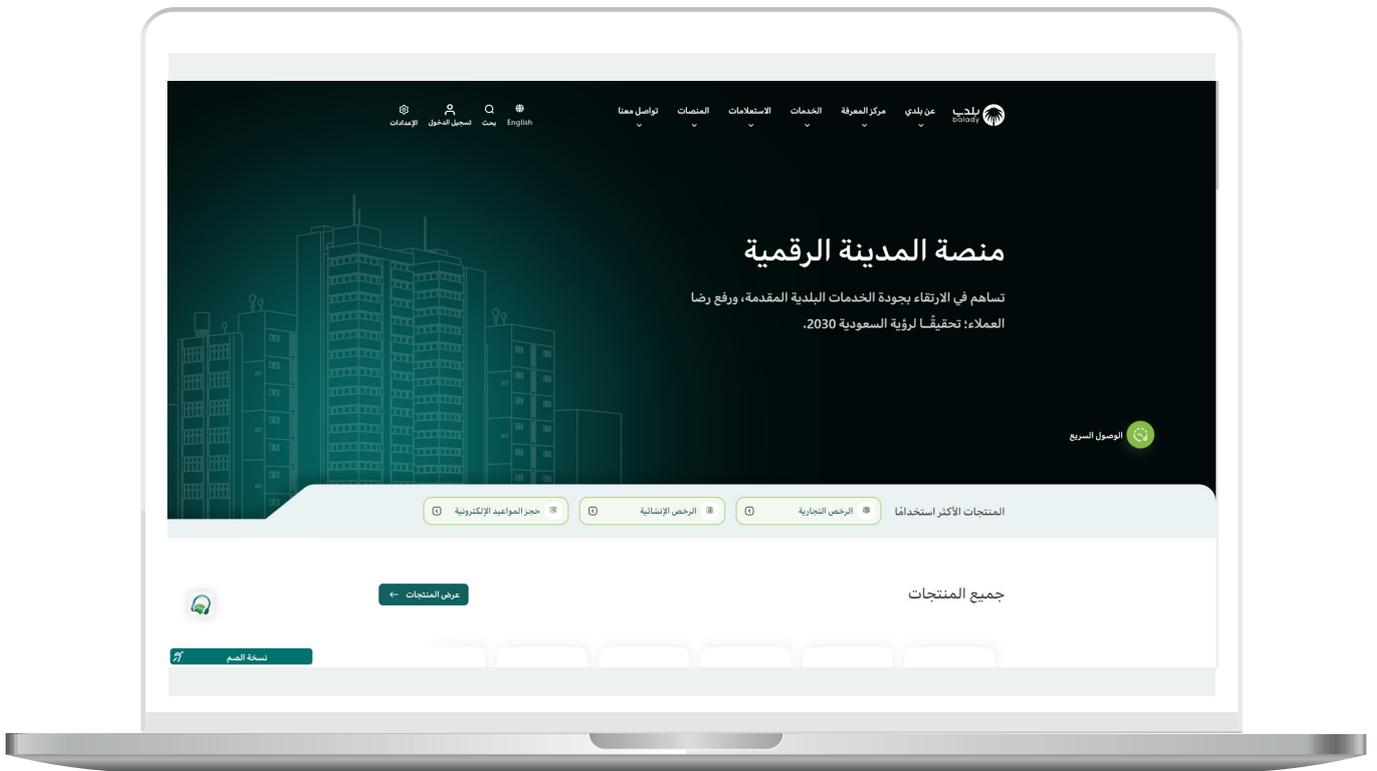
نسخة
المستفيد

تعريف الخدمة

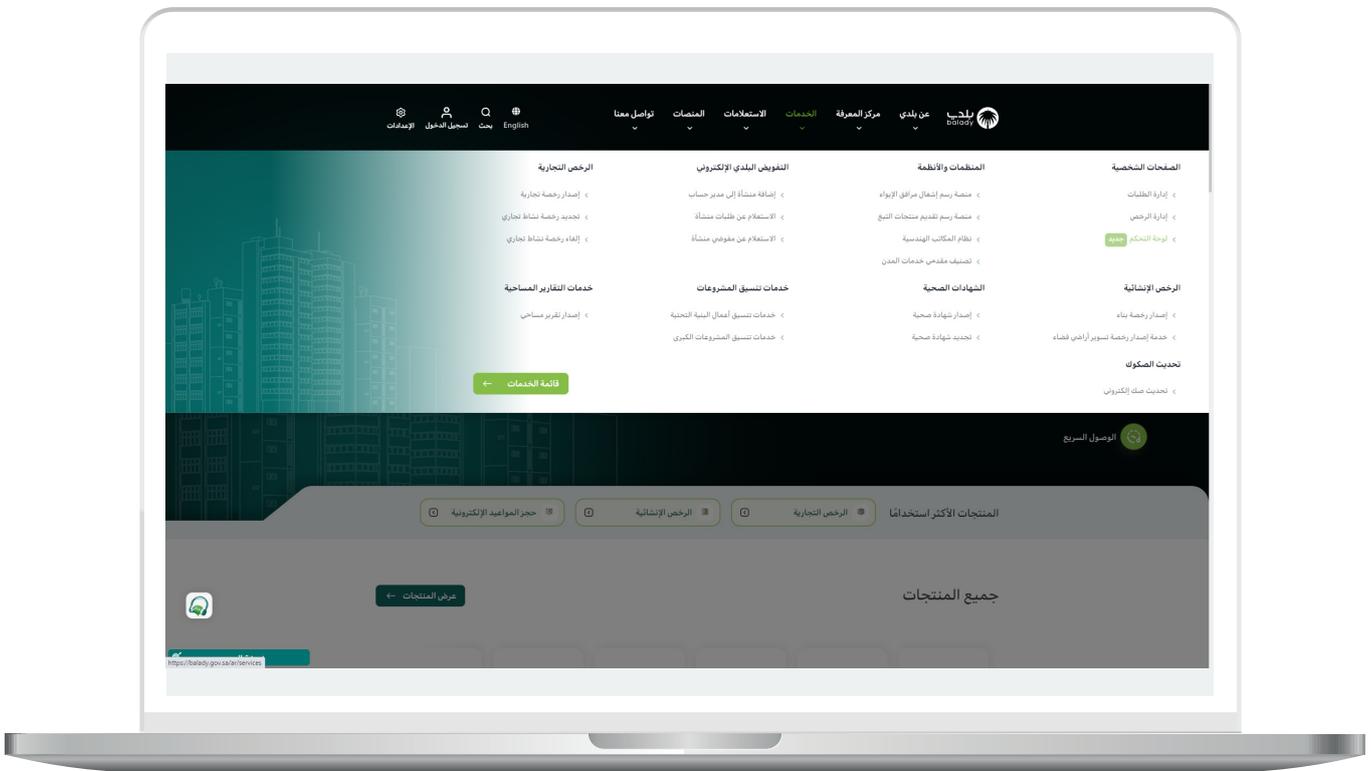
هي خدمة تتيح إمكانية عقد زيارة افتراضية بالتواصل مع موظف خدمة العملاء عبر الاتصال المرئي مع خاصية رفع الملفات والمستندات المطلوبة مباشرة من خلال الجلسة ومشاركة الشاشة للموظف المختص لتنفيذ المطلوب بكل يسر وسهولة دون عناء الحضور لزيارة مراكز الخدمة.

خطوات تنفيذ الخدمة

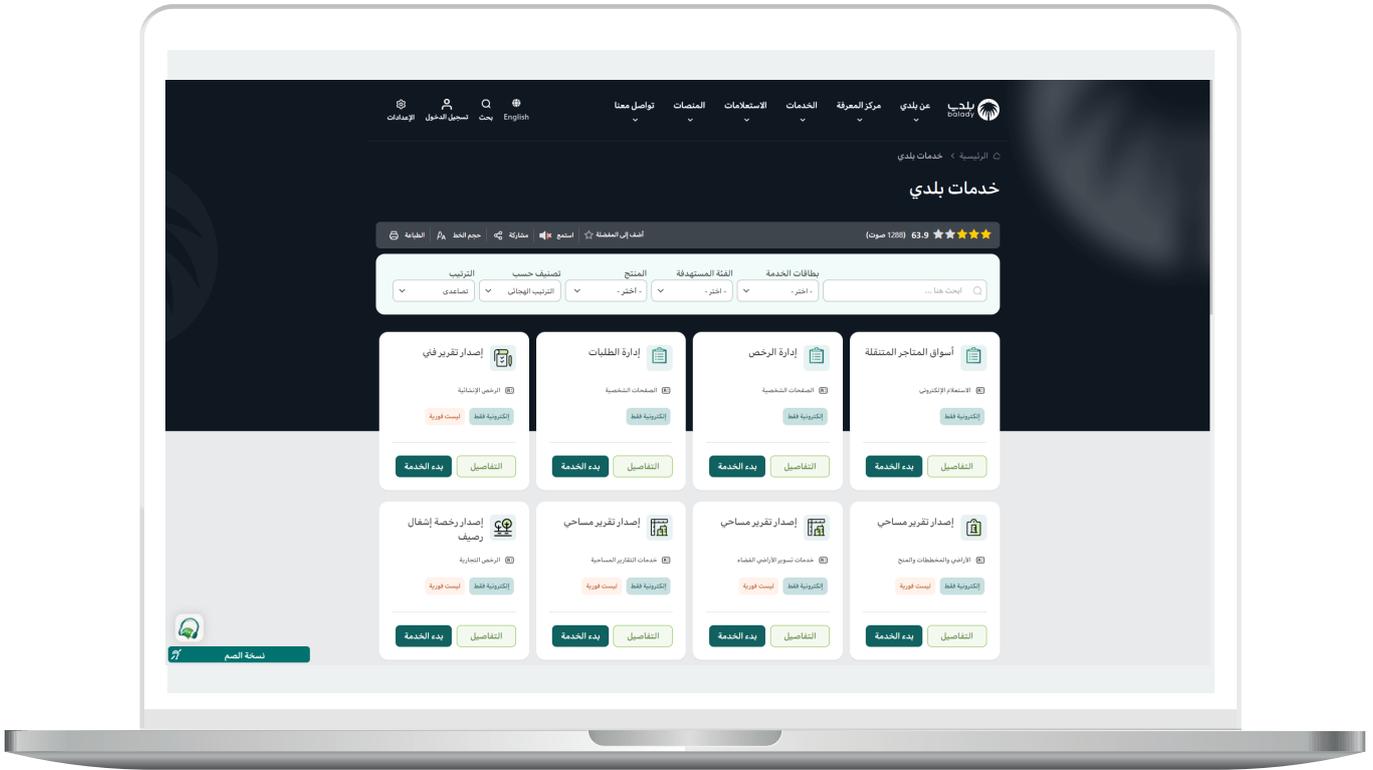
1) بعد الدخول إلى منصة بلدي، تظهر الشاشة الرئيسية للمنصة كما في الشكل أدناه، حيث يتم اختيار قائمة (الخدمات).



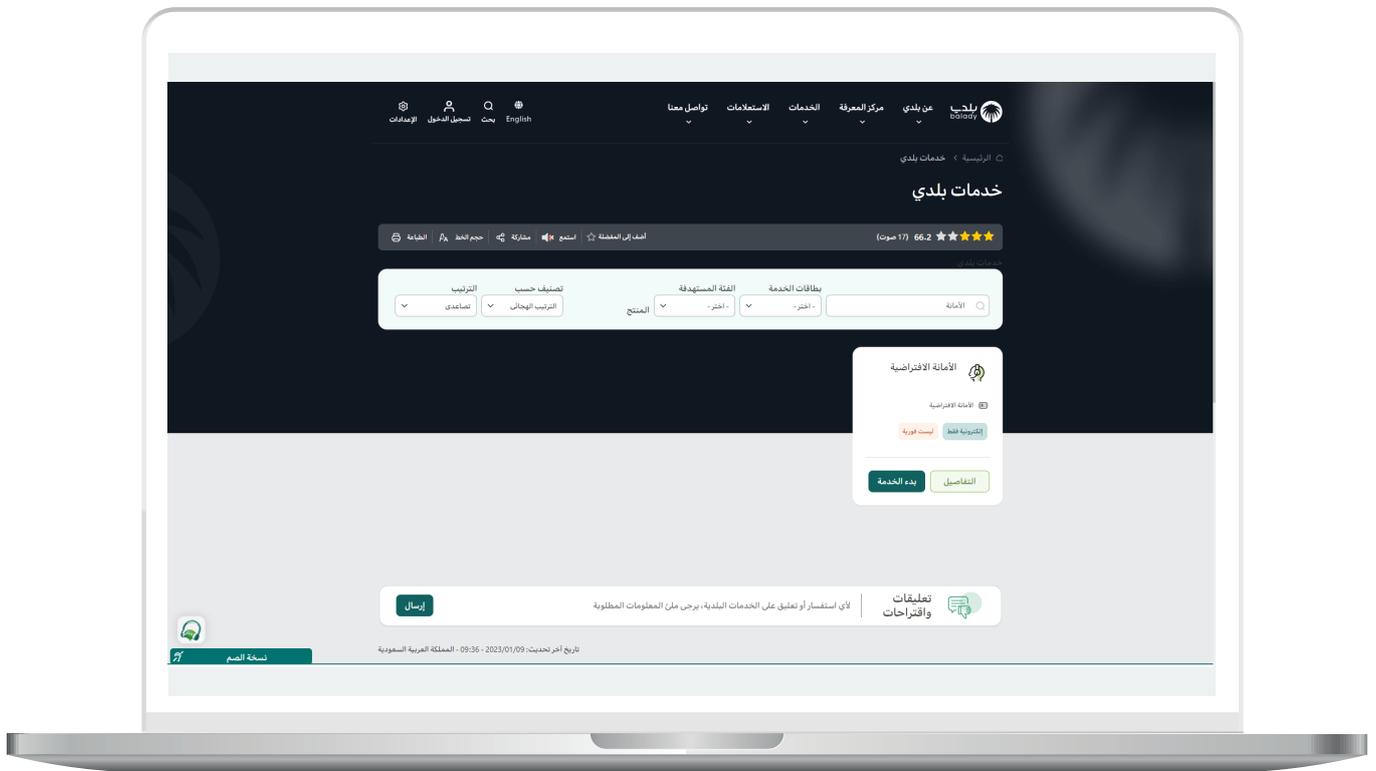
(2) ثم يتم الضغط على الزر (قائمة الخدمات).



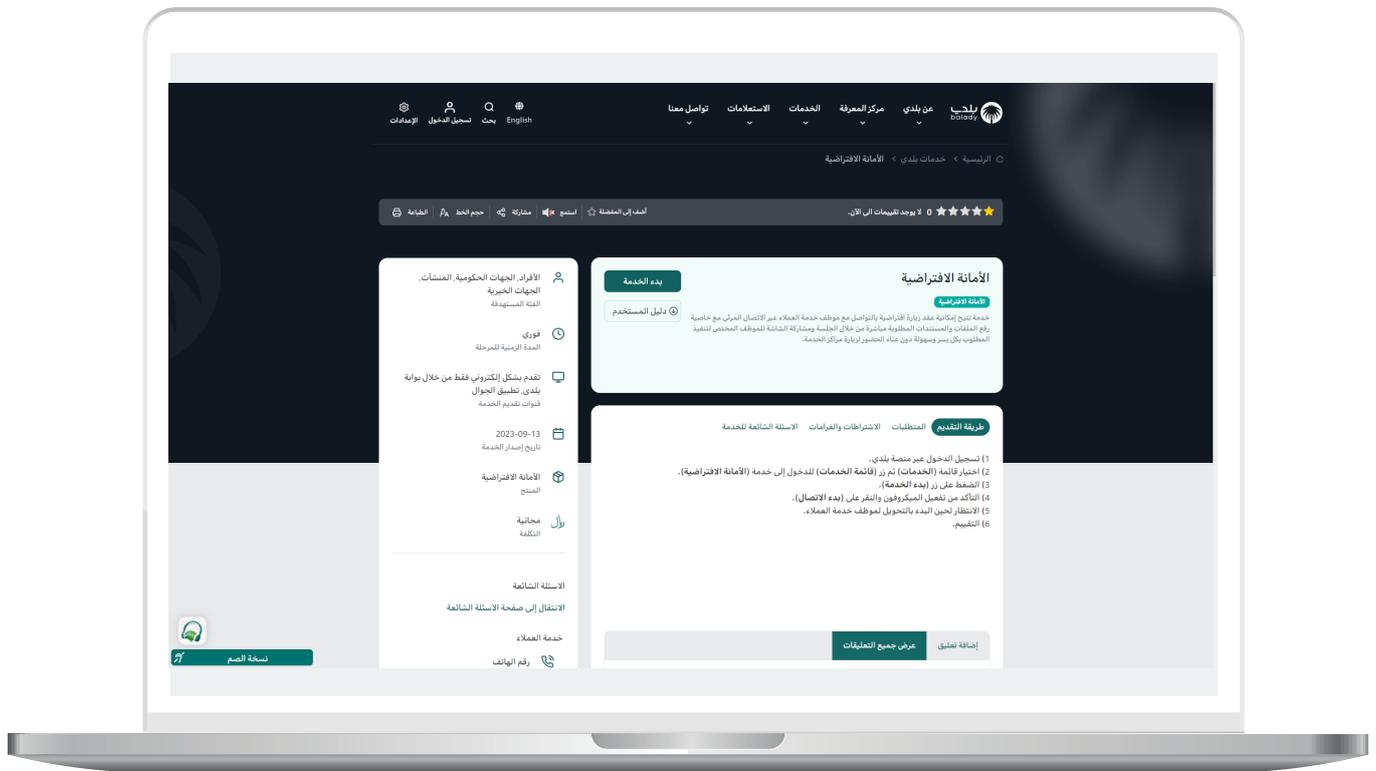
3) وبعدها تظهر شاشة (خدمات بلدي) ليتم البحث عن الخدمة المطلوبة.



4) وبعد ظهور الخدمة المطلوبة يتم الضغط على الزر (التفاصيل) لعرض كرت الخدمة.



5) ثم يظهر للمستخدم شاشة كرت الخدمة والتي يظهر فيها (طريقة التقديم، المتطلبات، الاشتراطات والغرامات .. إلخ).
ولبدء إجراءات الخدمة يضغط المستخدم على الزر (بدء الخدمة).

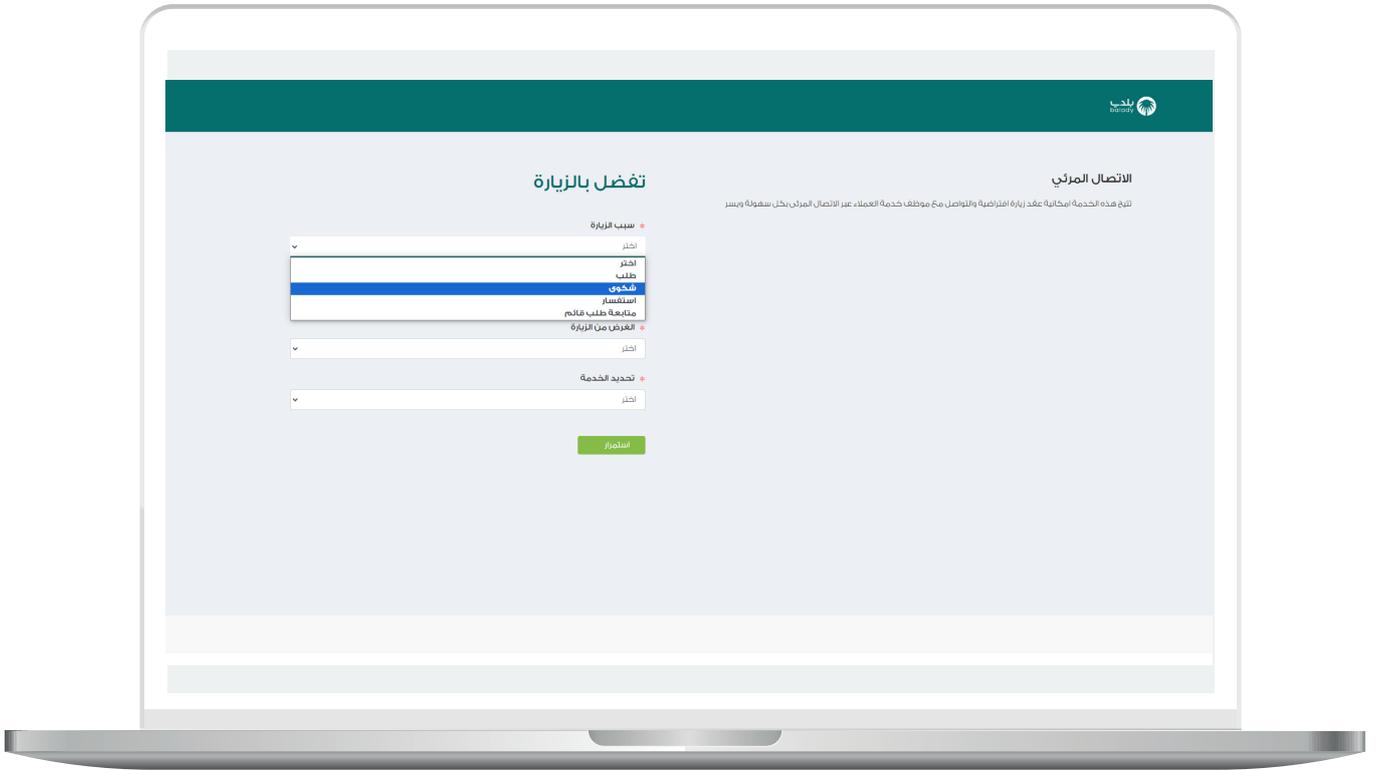


6) ثم يتم نقل المستخدم للشاشة التالية، حيث يتم تعبئة قيم الحقول التالية (سبب الزيارة، يرجى تحديد الأمانة، الغرض من الزيارة، تحديد الخدمة).

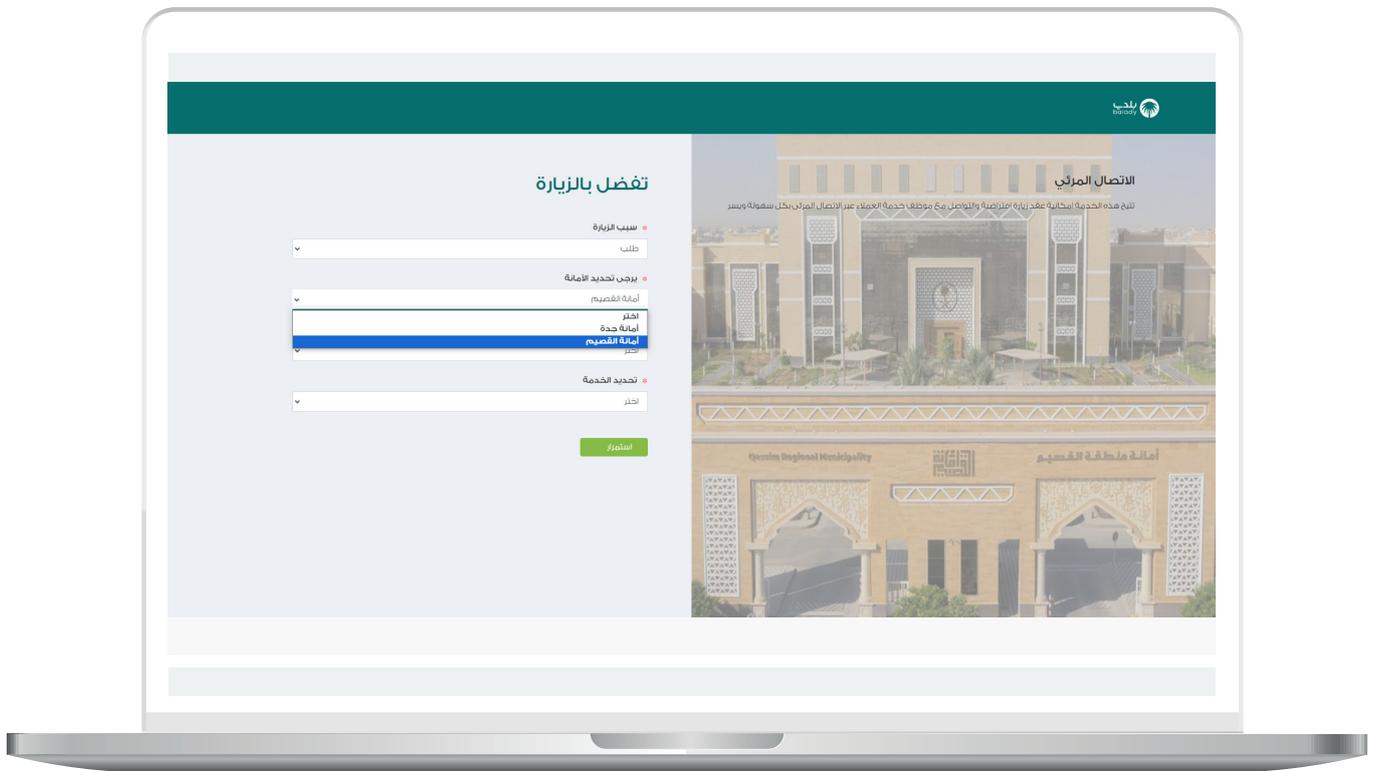
ثم يتم الضغط على الزر (استمرار).

The screenshot shows a web application interface on a laptop screen. The interface is titled "تفضل بالزيارة" (Please visit) and "الاتصال المرئي" (Video call). It contains four dropdown menus for selecting visit details and a green "استمرار" (Continue) button. The dropdown menus are labeled: "سبب الزيارة" (Reason for visit), "يرجى تحديد الأمانة" (Please select the department), "الغرض من الزيارة" (Purpose of visit), and "تحديد الخدمة" (Select service). The "استمرار" button is located below the dropdown menus.

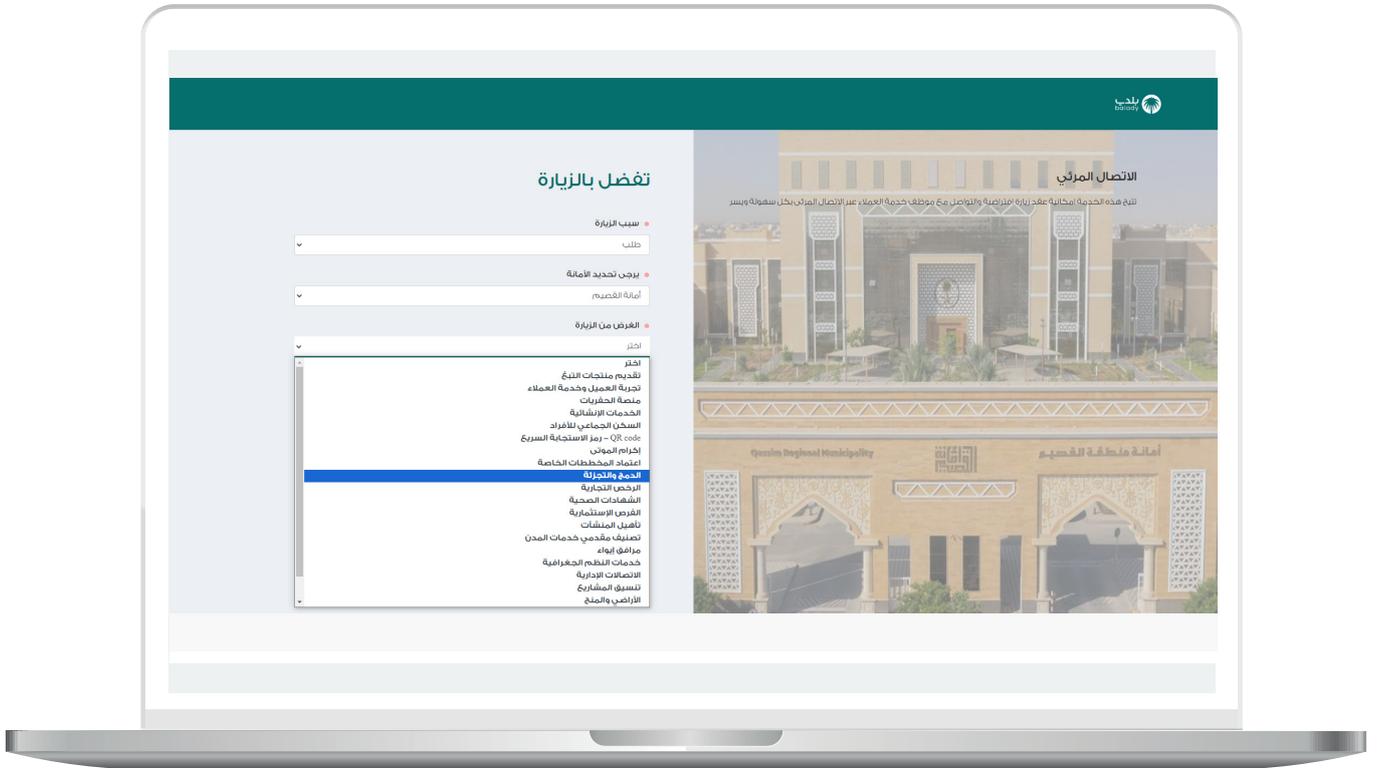
7) يظهر في الشكل التالي القيم الموجودة في القائمة المنسدلة (سبب الزيارة).
الزيارة).



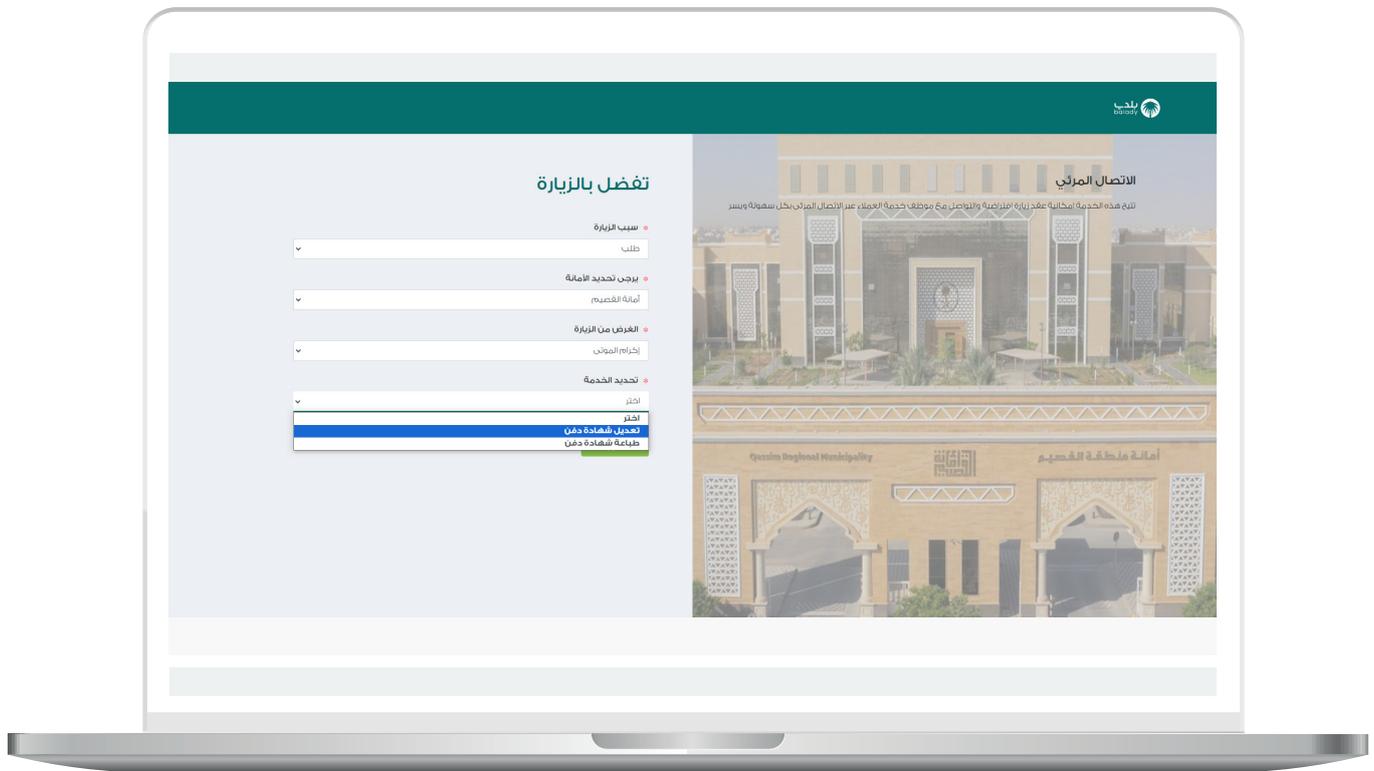
8) يظهر في الشكل التالي القيم الموجودة في القائمة المنسدلة (يرجى تحديد الأمانة).



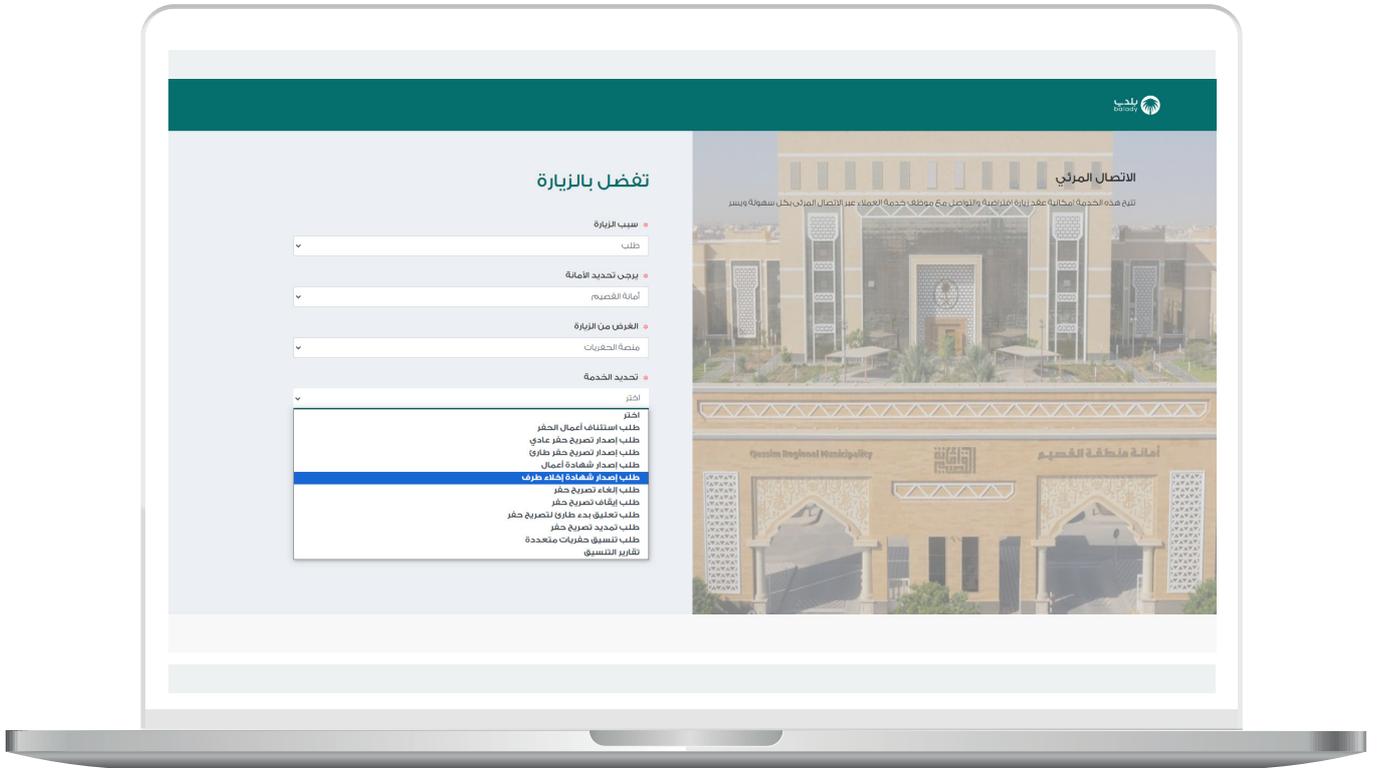
9) يظهر في الشكل التالي القيم الموجودة في القائمة المنسدلة (الغرض من الزيارة).



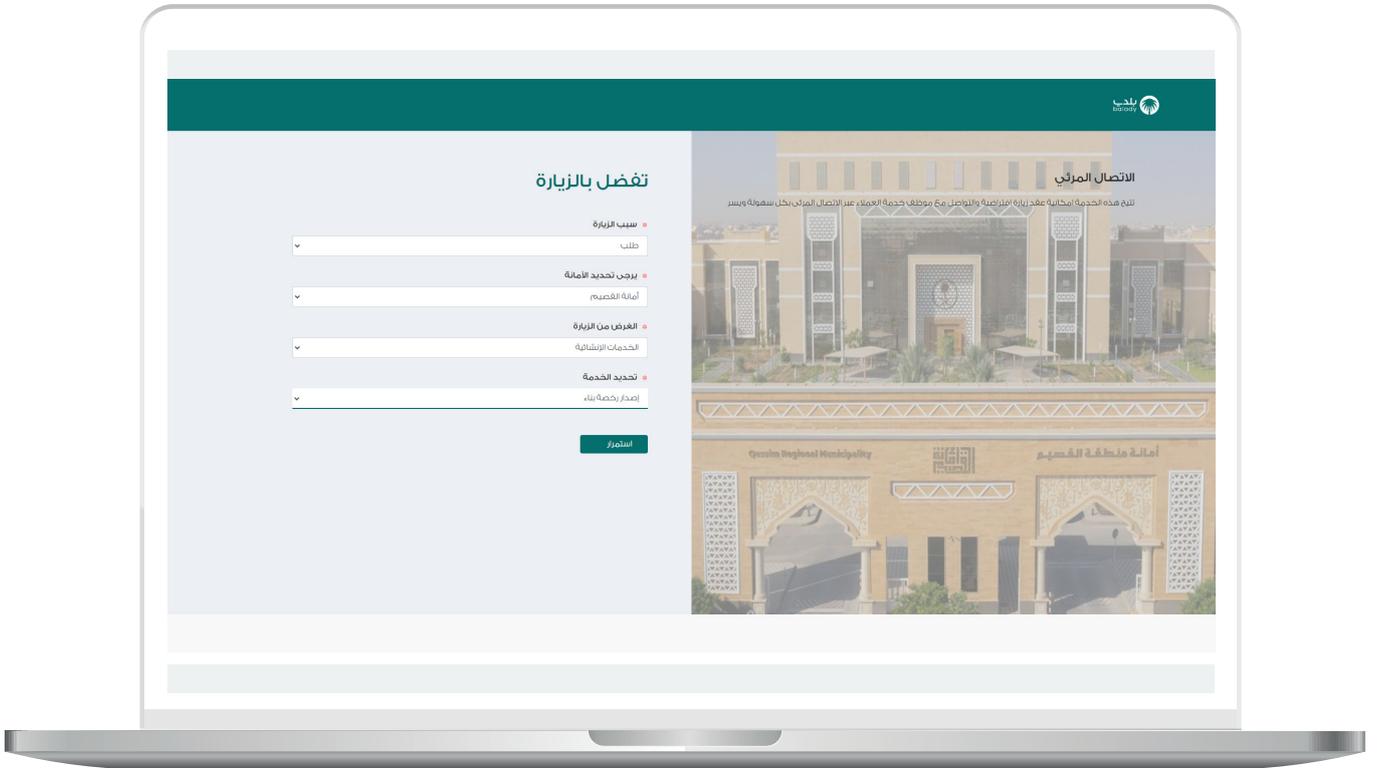
10) يظهر في الشكل التالي القيم الموجودة في القائمة المنسدلة (تحديد الخدمة).



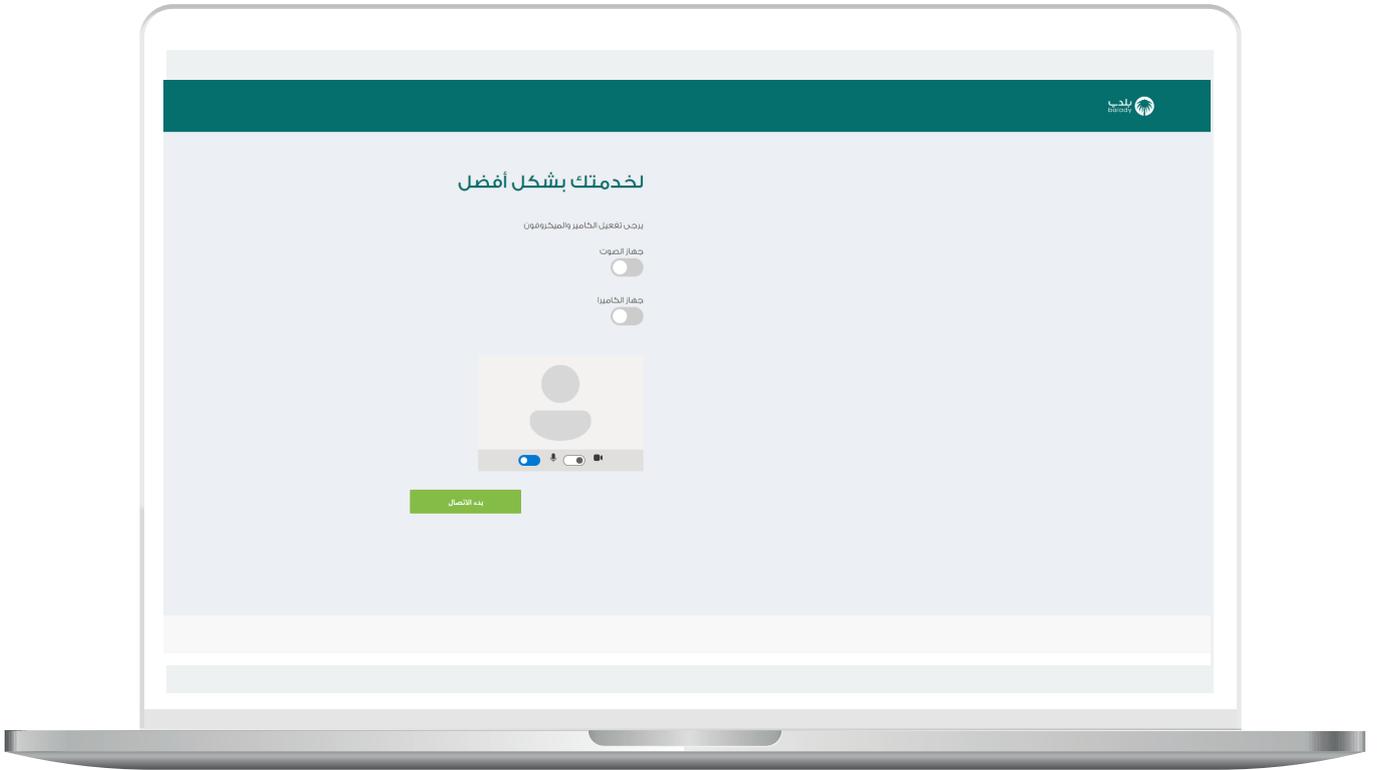
11) وفي حال اختيار قيمة أخرى في القائمة المنسدلة (الغرض من الزيارة) تظهر قيم مختلفة في القائمة المنسدلة (تحديد الخدمة).



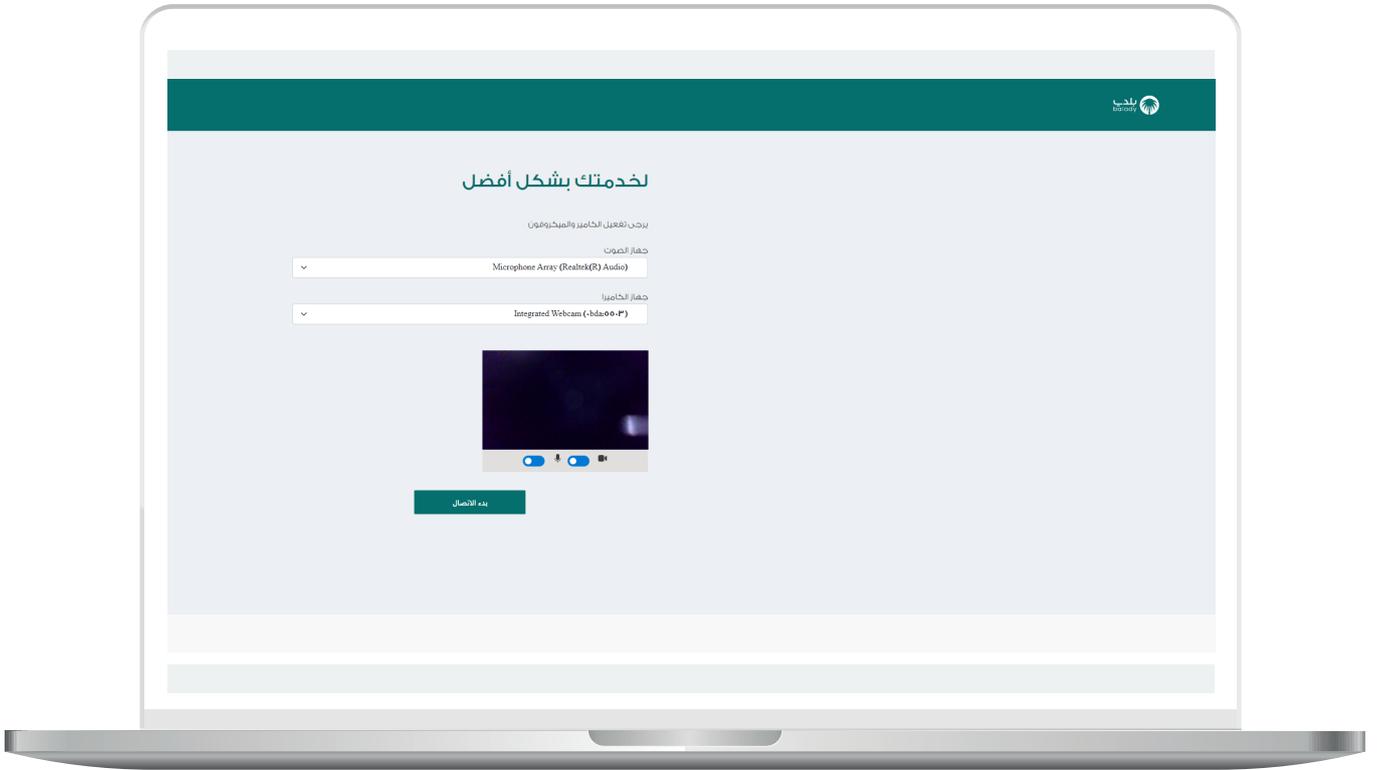
13) ثم يتم الضغط على الزر (استمرار).



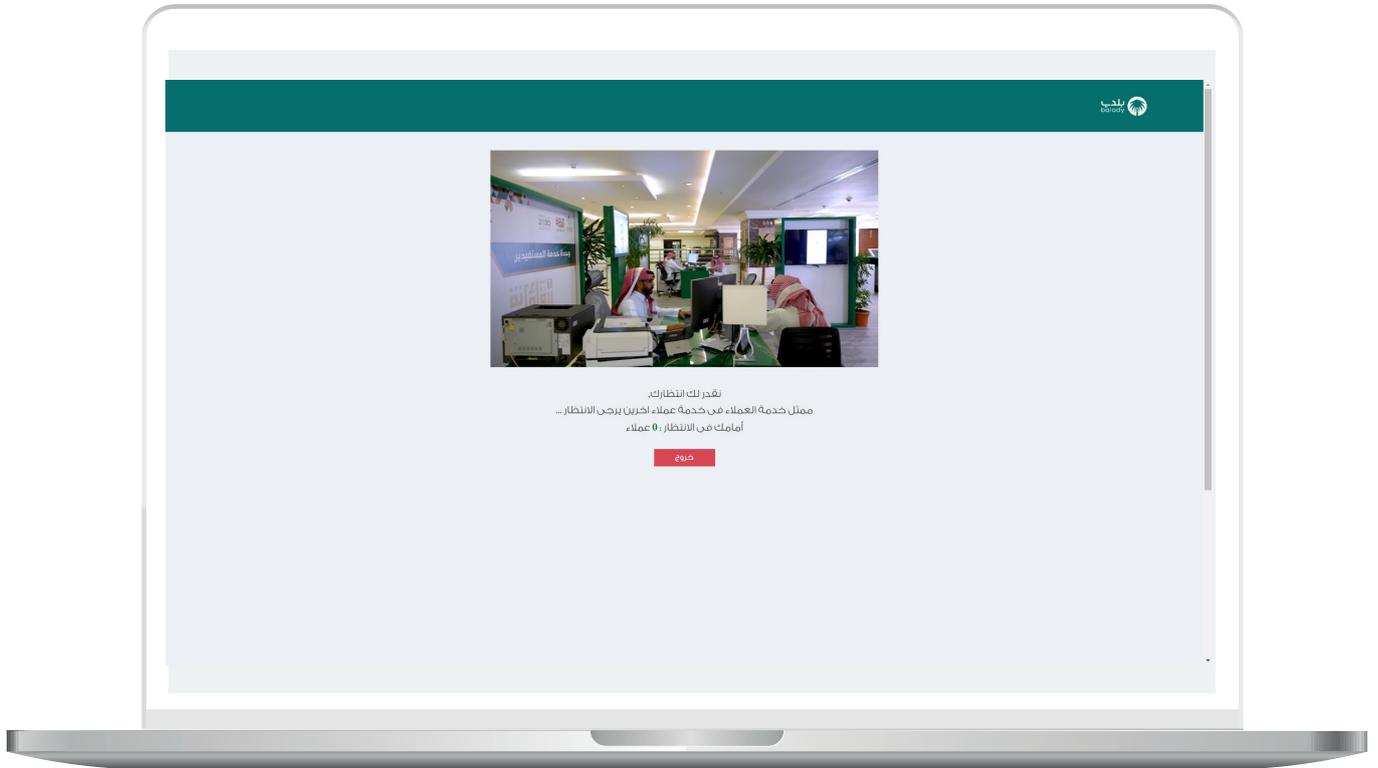
14) وبعد ظهور الشاشة التالية يتم تفعيل (جهاز الصوت، جهاز الكاميرا).



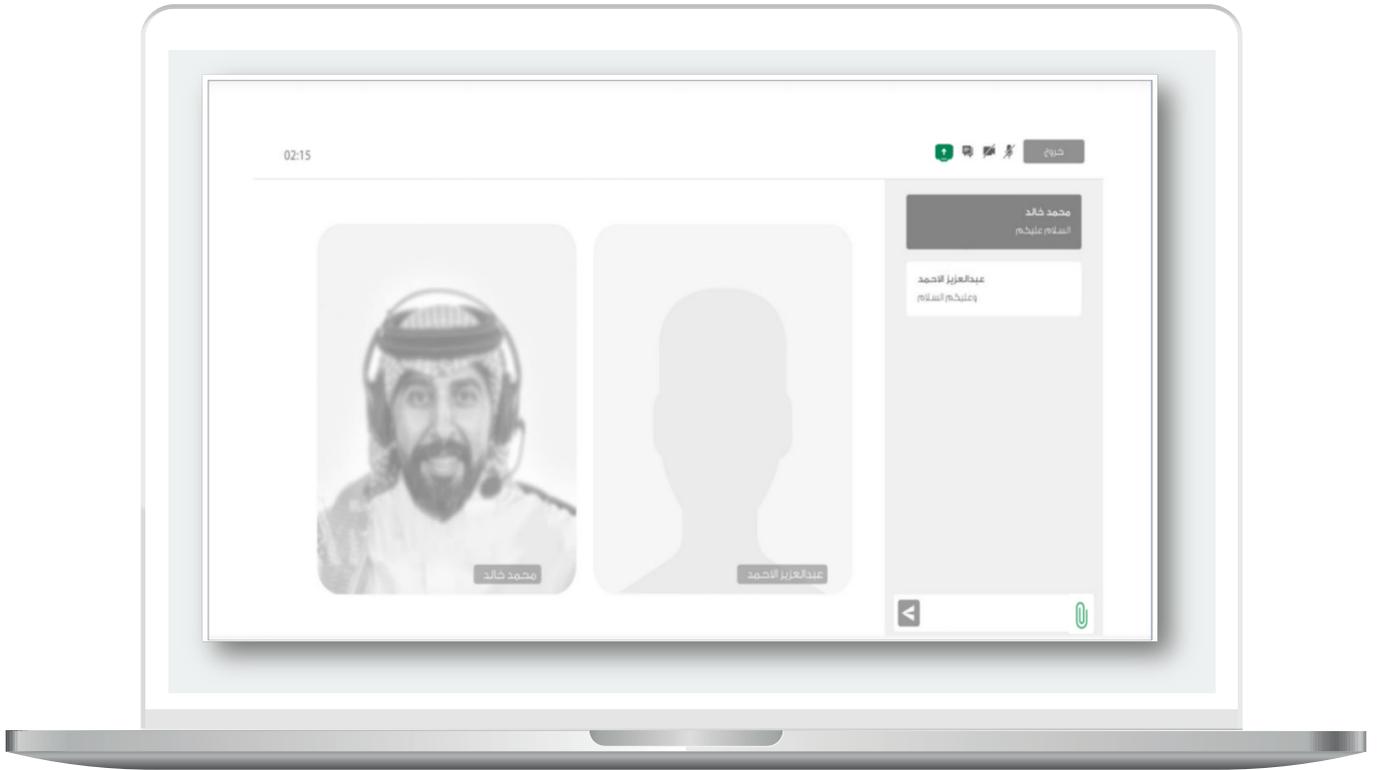
15) وبعدها يتم الضغط على الزر (بدء الاتصال).



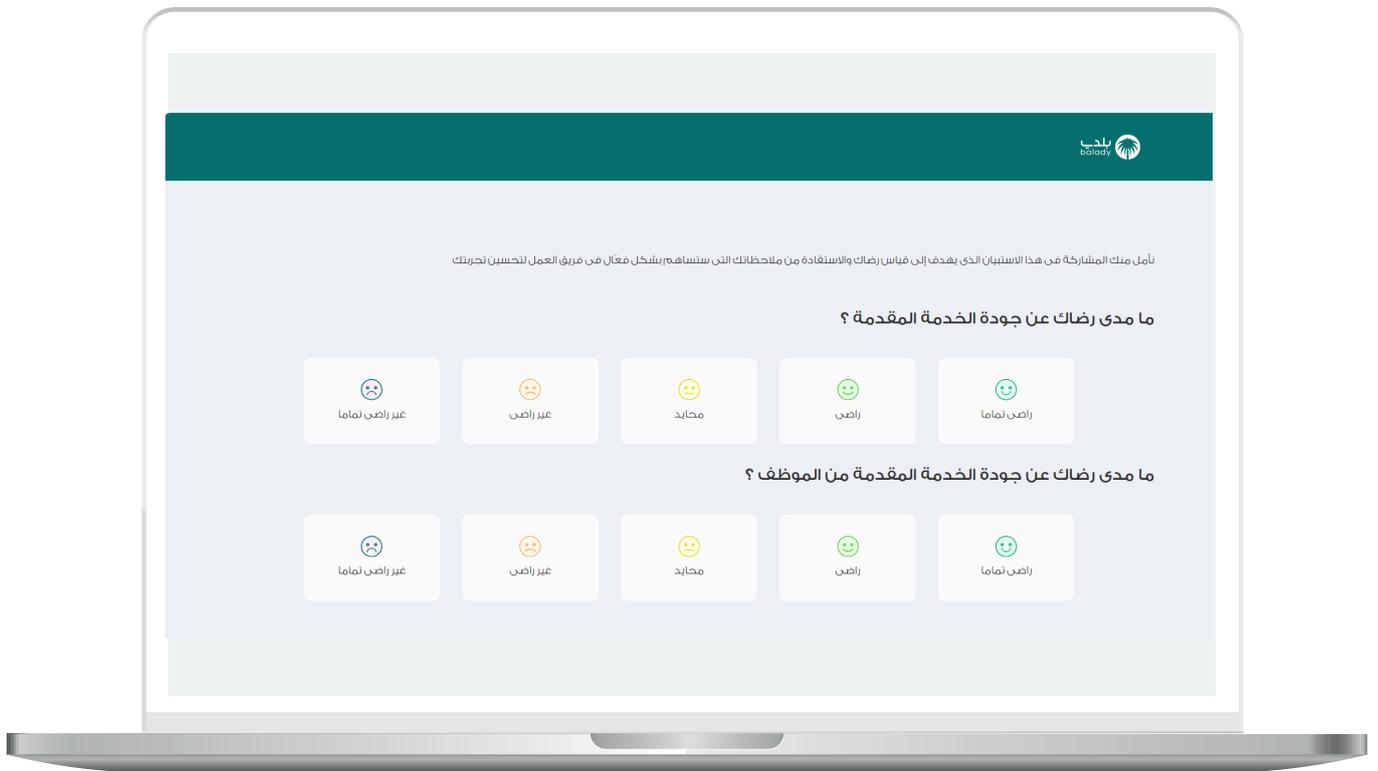
16) ثم تظهر شاشة للمستخدم كما في الشكل التالي بعدها يتم التواصل مع المستخدم فور الانتهاء من خدمة العملاء الآخرين.
مع إمكانية الخروج من الشاشة من خلال الزر (خروج).



17) بعد الانتهاء من خدمة العملاء الآخرين سوف تظهر للمستخدم شاشة المكالمة المرئية كما في الشكل التالي، وسيقوم الموظف بخدمته والرد على استفساراته.



18) بعدها تظهر شاشة تقييم المكالمة، حيث يقوم المستخدم بالتقييم حسب مدى رضاه والاستفادة من المكالمة مع موظف الوزارة.



19) وأسفل الشاشة يقوم بإدخال قيمة الحقل (ملاحظات واقتراحات) ثم الضغط على الزر (استمرار).

نأمل منك المشاركة في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى قياس رضاك والاستفادة من ملاحظاتك التي سنساهم بشكل فعال في فريق العمل لتحسين تجربتك

ما مدى رضاك عن جودة الخدمة المقدمة ؟

غير راضٍ تمامًا غير راضٍ غير محايد راضٍ راضٍ تمامًا

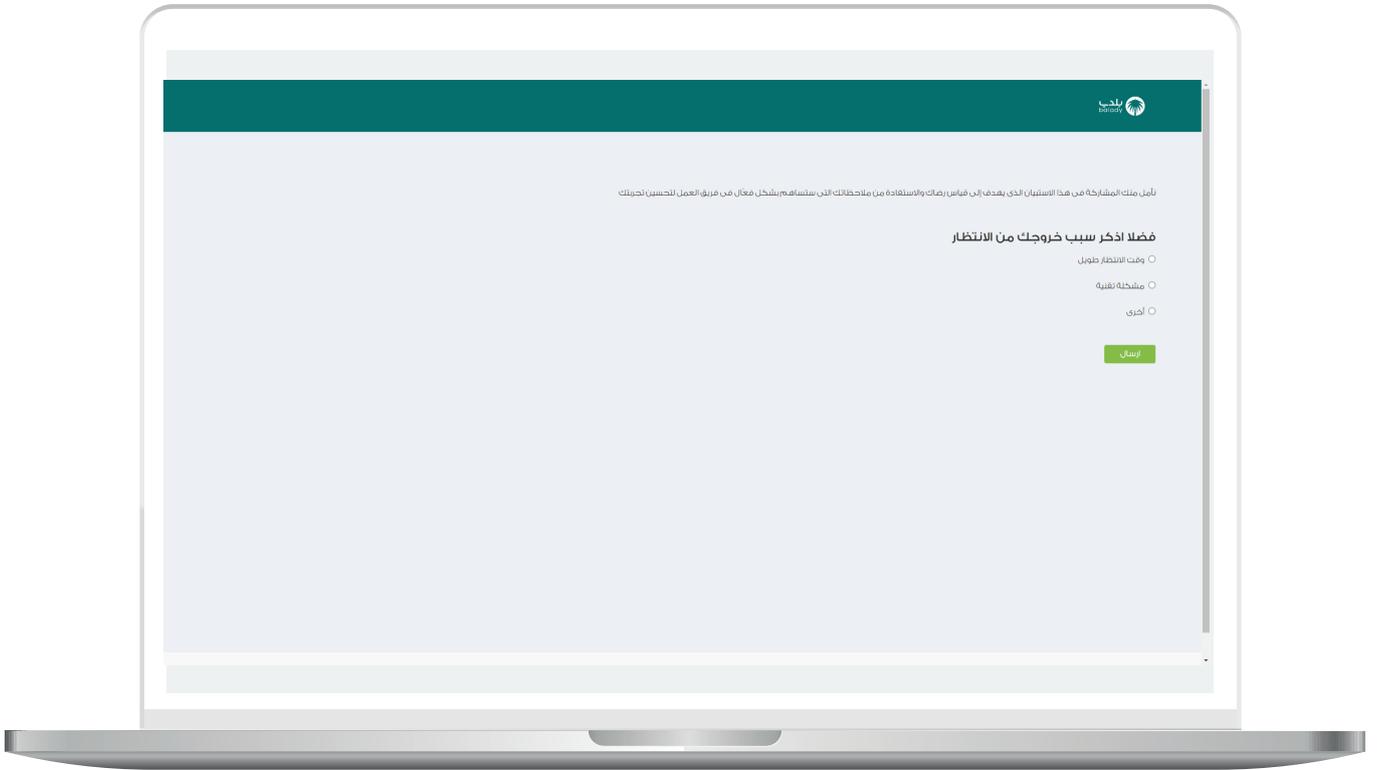
ما مدى رضاك عن جودة الخدمة المقدمة من الموظف ؟

غير راضٍ تمامًا غير راضٍ غير محايد راضٍ راضٍ تمامًا

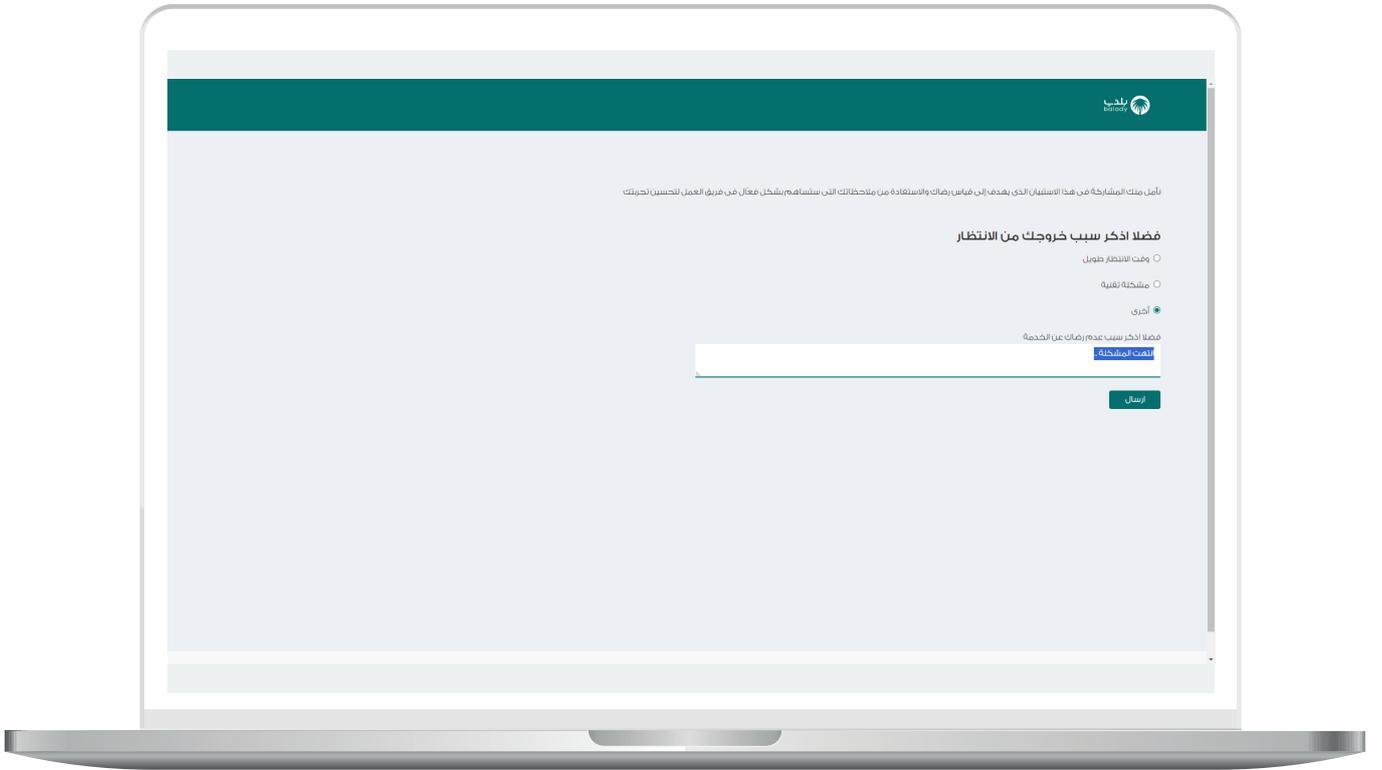
ملاحظات واقتراحات

استمرار

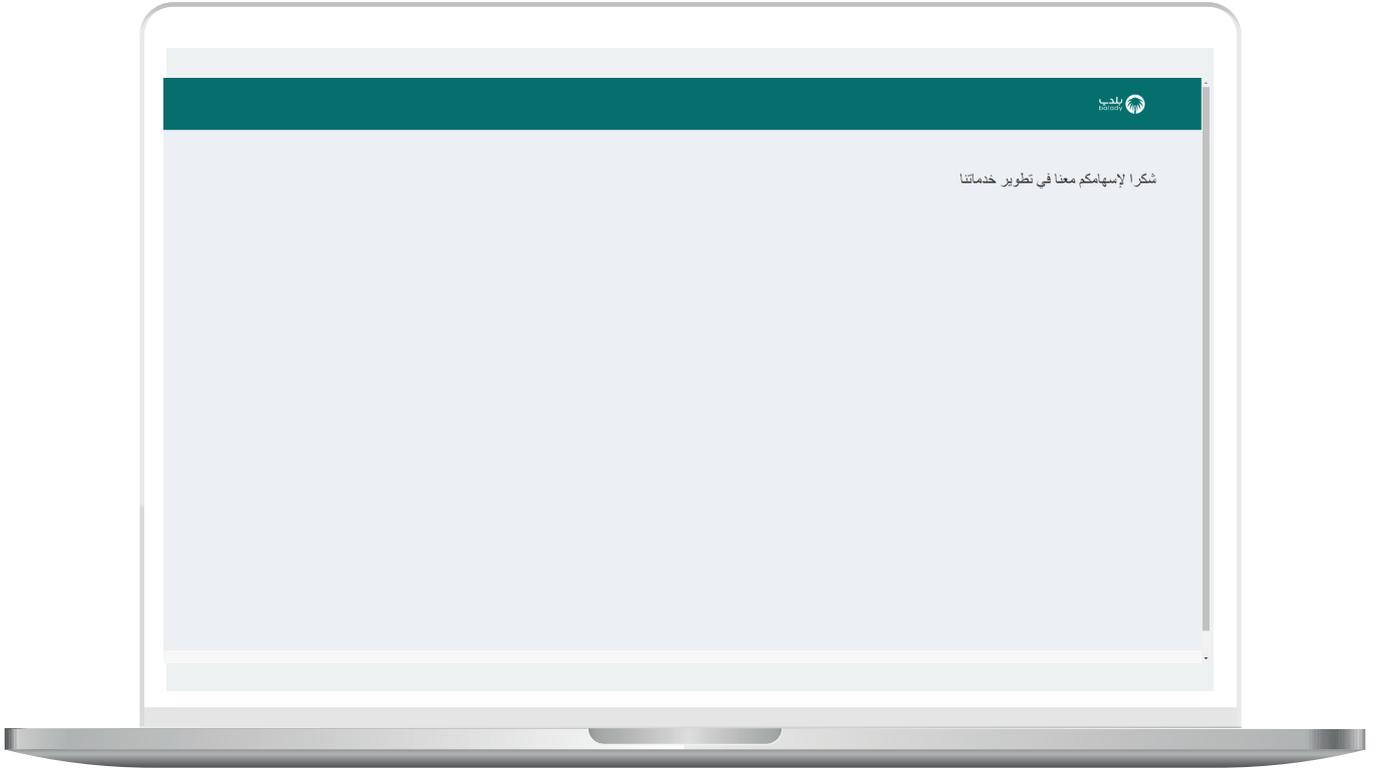
20) ألقا في حال الضغط على الزر (خروج) يسمح النظام للمستخدم بذكر سبب الخروج من الانتظار.



21) في حال اختيار (أخرى) يظهر حقل جديد ليتم تعبئته ثم الضغط على الزر (إرسال).



22) ثم تظهر رسالة (شكرًا لإسهامكم معنا في تطوير خدماتنا).



رقم التواصل المباشر 199040 | 

العناية بالعملاء @Balady_CS | 

