



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

# دليل المستخدم لخدمة الاستفسار عن حالة معاملة

---

نسخة  
المستفيد

## نظرة عامة

يهدف نظام خدمة العملاء إلى الارتقاء بالخدمات البلدية مما يتيح للمستفيدين الربط مع القنوات الرسمية للاستفسار عن المعاملات عن طريق موقع وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.

## تسجيل الدخول

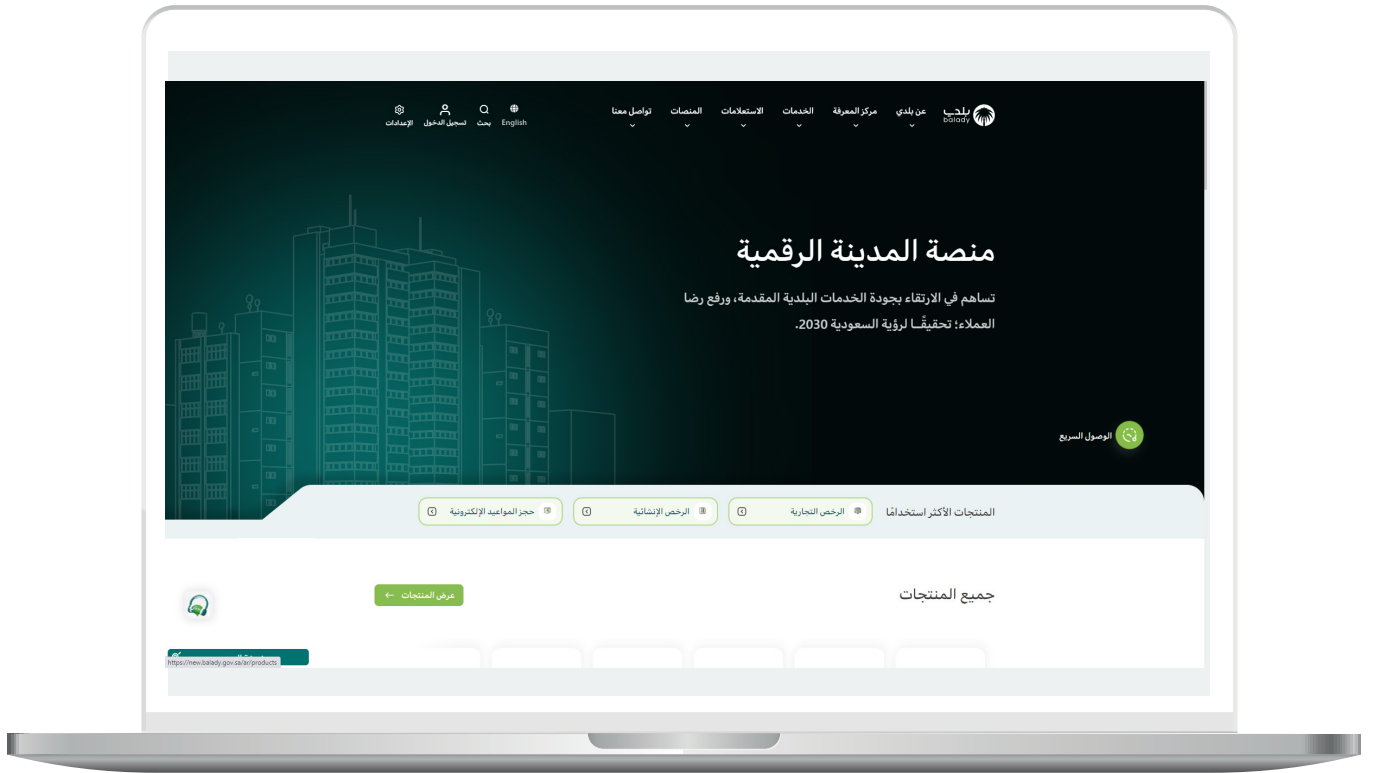
يقوم المستفيد بتسجيل الدخول عبر منصة بلدي، وفي حال كان المستفيد مسجلاً مسبقاً؛ يتم إدخال رقم الهوية \ الإقامة وإدخال كلمة المرور ورمز التحقق والضغط على تسجيل الدخول، أو من الممكن تسجيل الدخول عبر الحساب في منصة النفاذ الوطني الموحد.



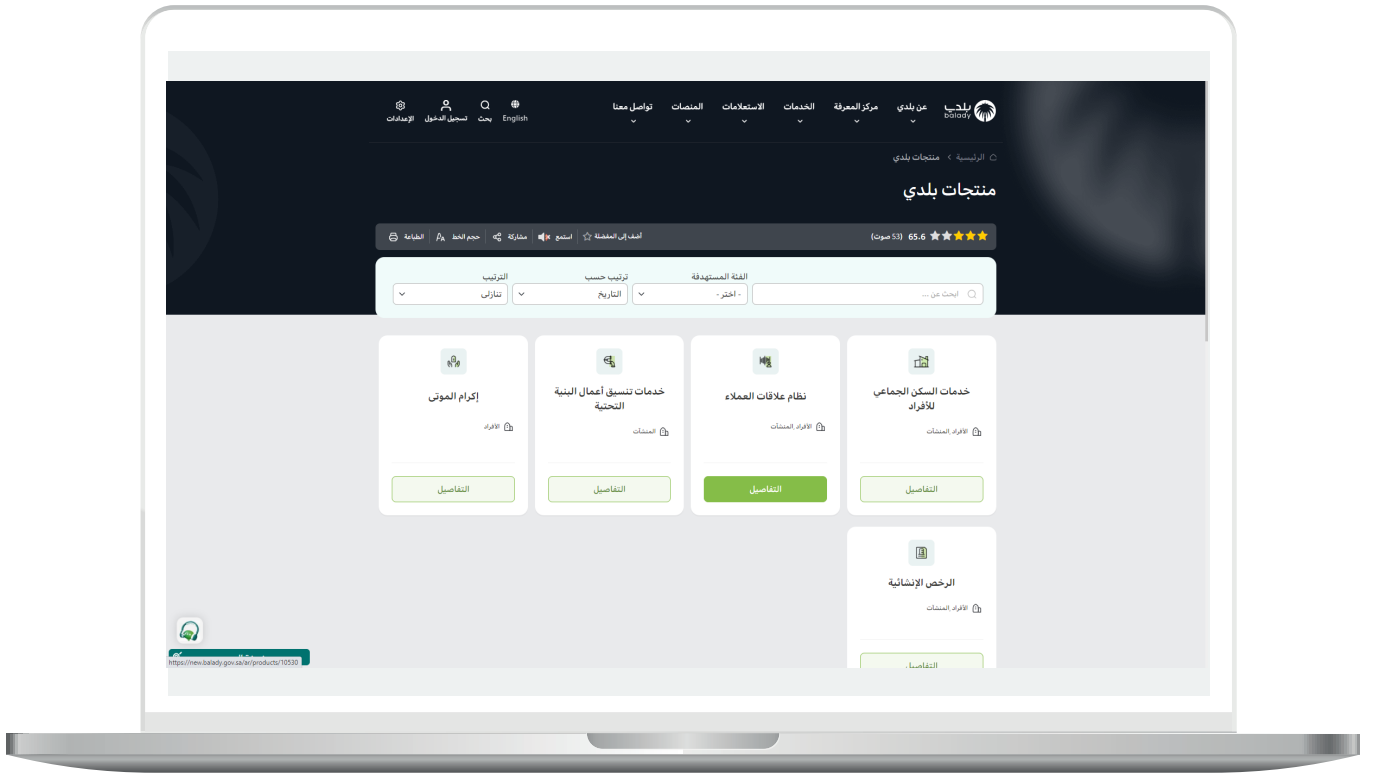
## خطوات الخدمة

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

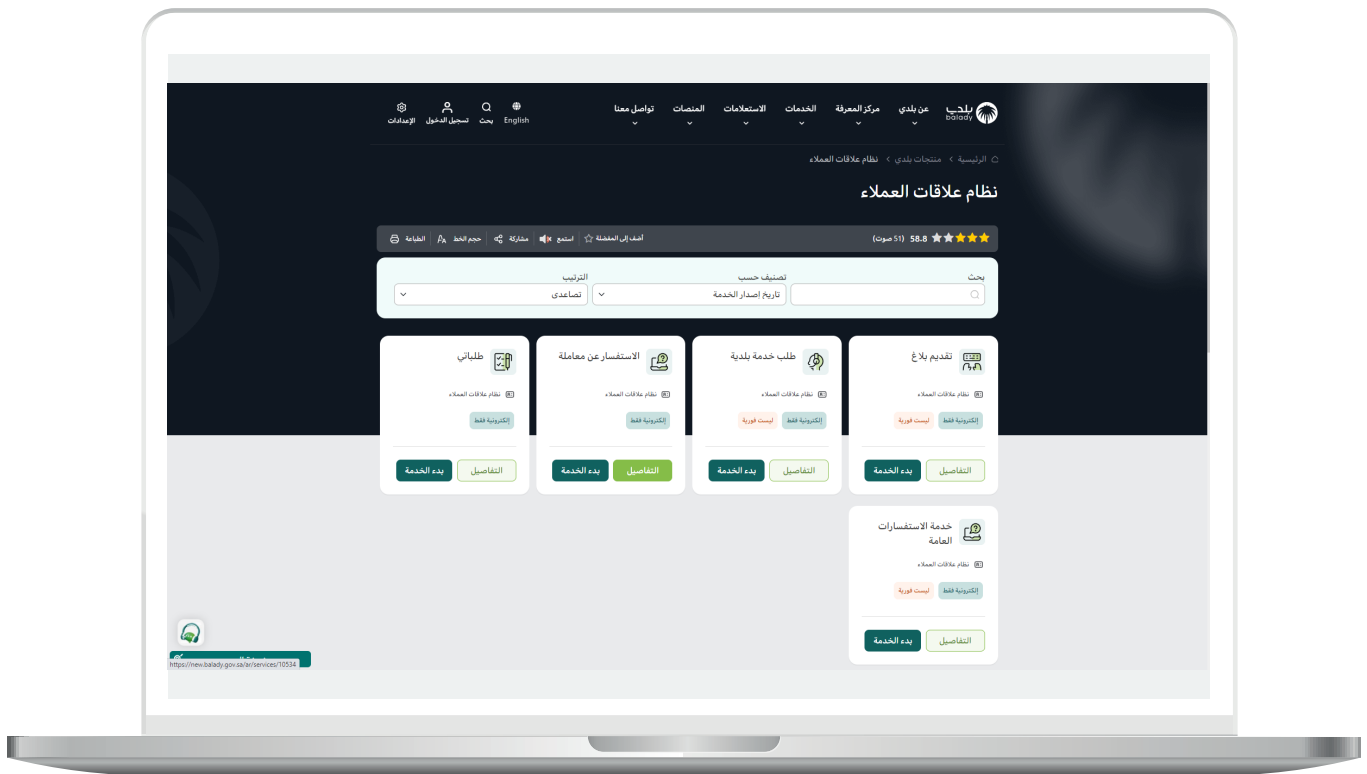
لبدء التقديم للخدمة؛ يتم الضغط على الزر (عرض المنتجات).



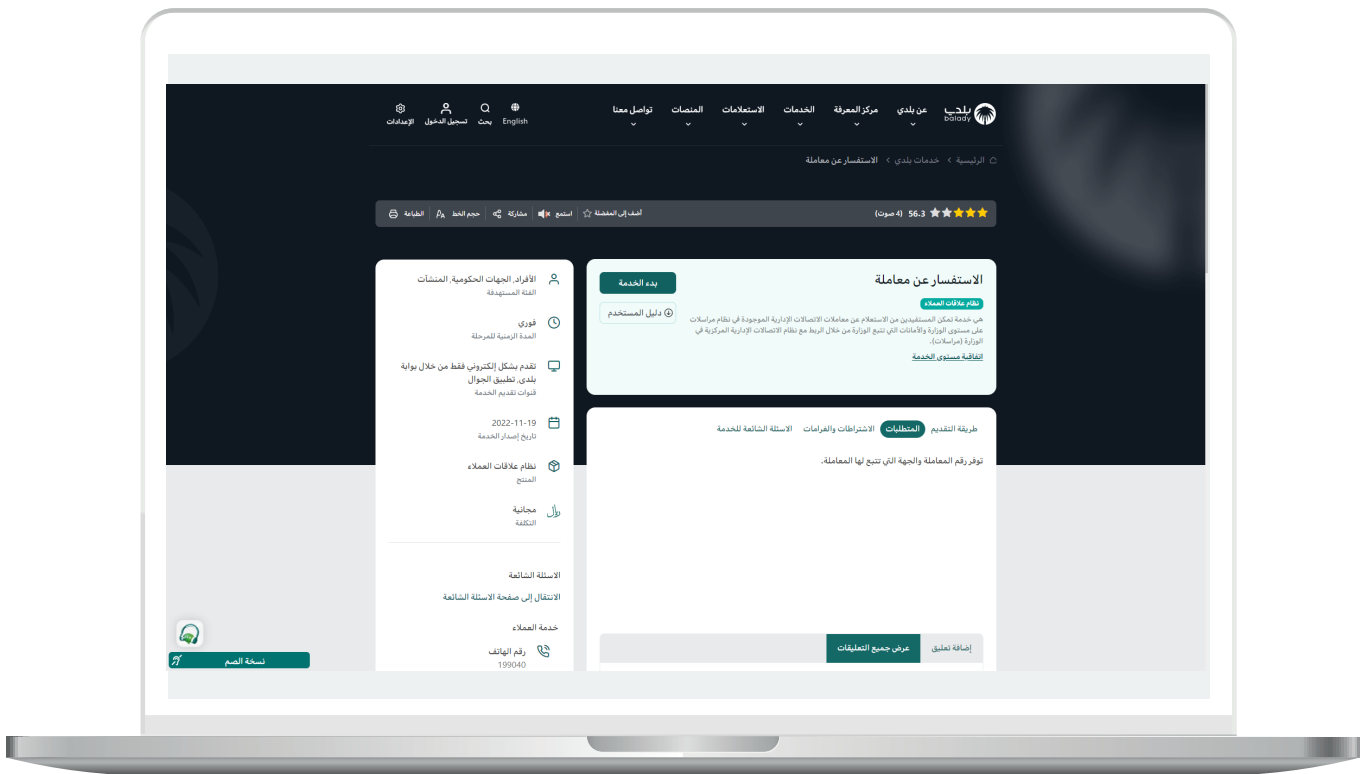
2) وبعدها تظهر الشاشة أدناه، والتي تضم منتجات بلدي، حيث يختار المستخدم (نظام علاقات العملاء).



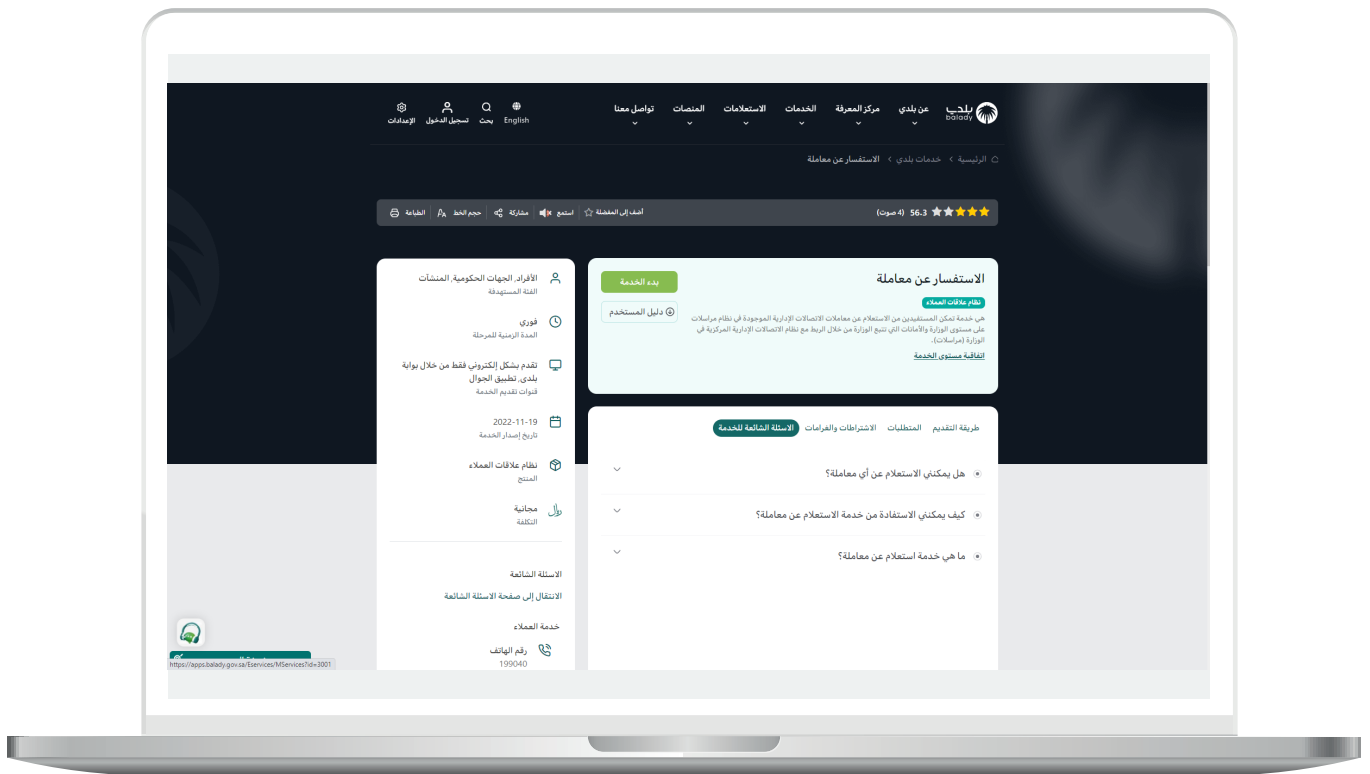
3) ثم تظهر الشاشة التالية، حيث يتم اختيار (الاستفسار عن معاملة) كما في الشكل أدناه.



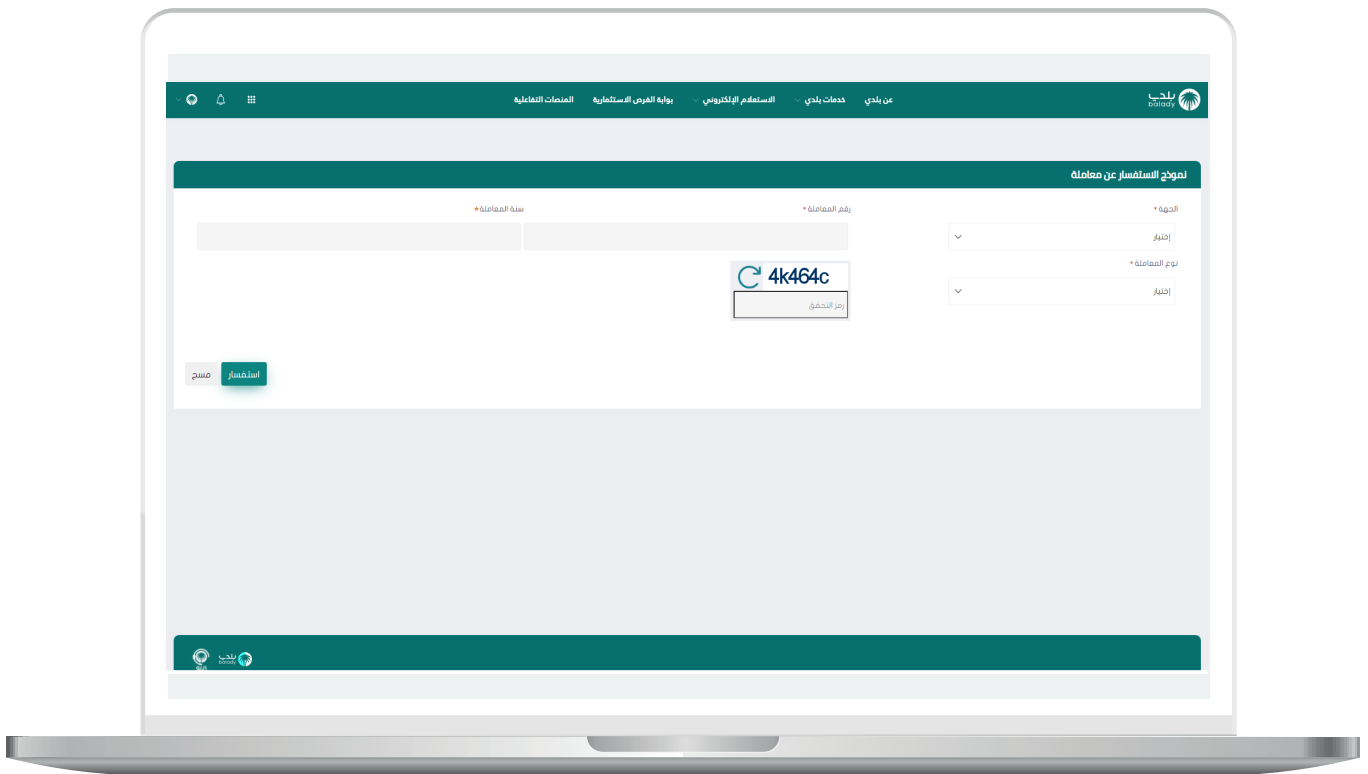
4) وبعدها تظهر الشاشة أدناه، والتي تمثل كرت الخدمة، حيث يسمح النظام للمستخدم بمعرفة (طريقة التقديم، المتطلبات، الاشتراطات والغرامات .. إلخ).



## 5) ولبداء إجراءات الخدمة يتم الضغط على الزر (بدء الخدمة).

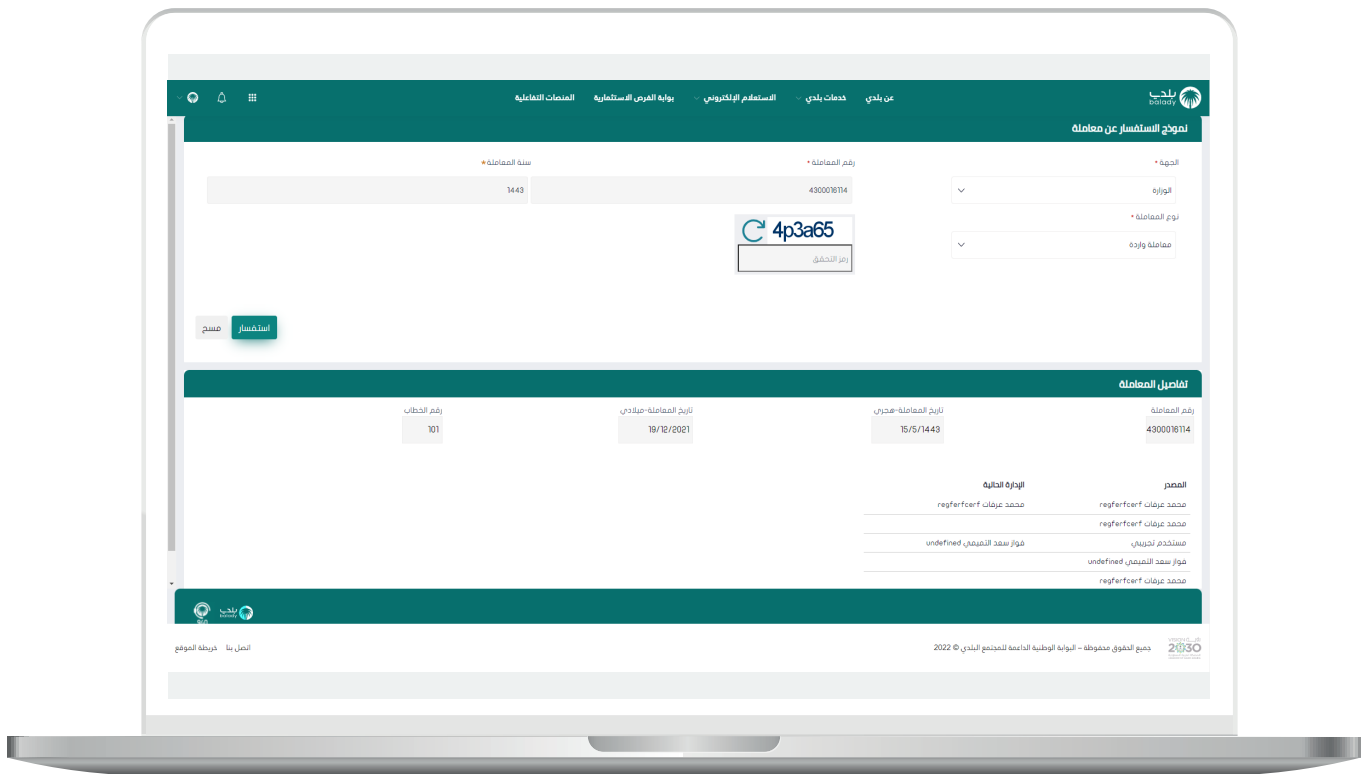


6) بعد الضغط على بدء الخدمة تظهر الشاشة التالية والتي من خلالها يتم اختيار جهة المعاملة سواءً كانت تتبع لوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان أو في أمانة محددة، بعدها يتم إدخال رقم المعاملة وسنتها واختيار نوع المعاملة داخلية أو واردة وإدخال رقم التحقق كما هو موضح والضغط على استفسار.





(7) بعد الضغط على استفسار تظهر تفاصيل المعاملة (رقم المعاملة، تاريخ المعاملة الهجري والميلادي، رقم الخطاب، المصدر، والإدارة الحالية - الموجودة فيها).



رقم التواصل المباشر 199040 | 

العناية بالعملاء @Balady\_CS | 

