



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

37

رسائل SMS للمستخدم

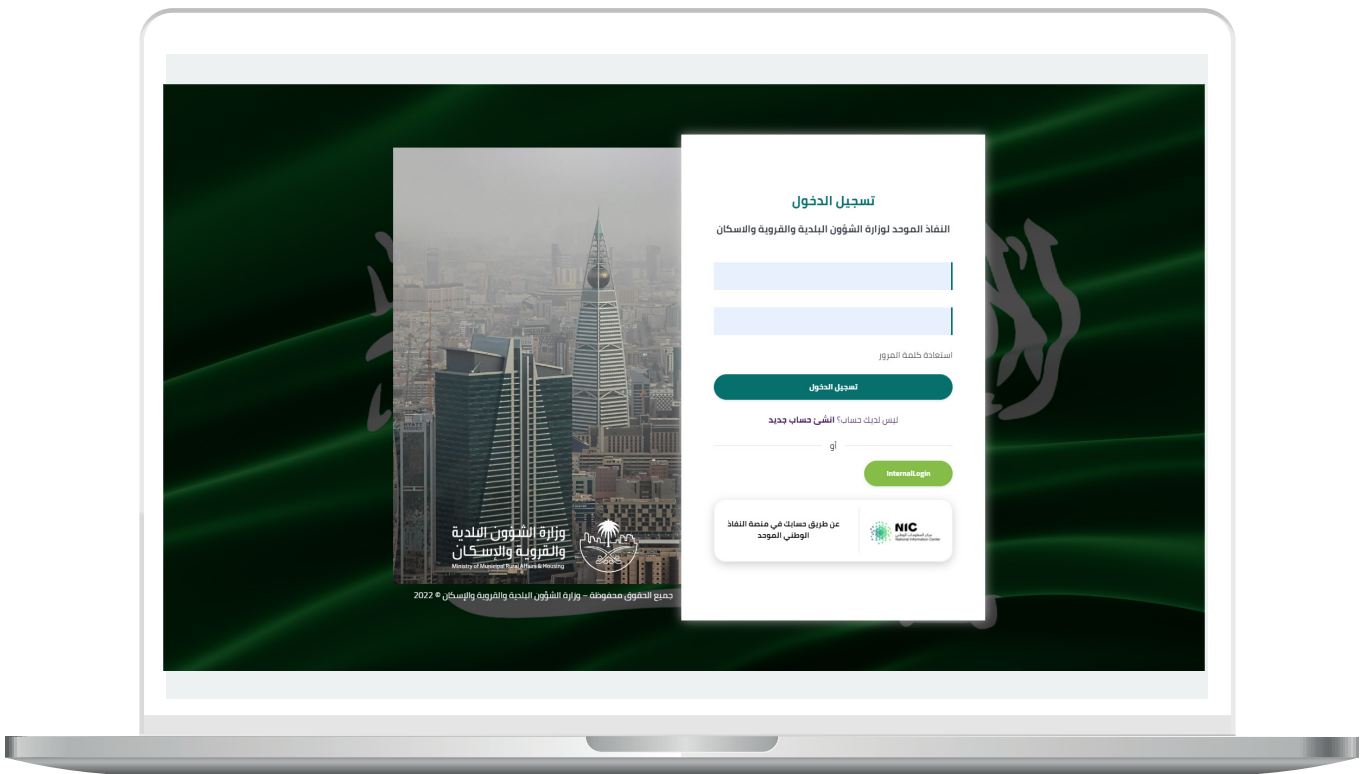
38

تواصل معنا

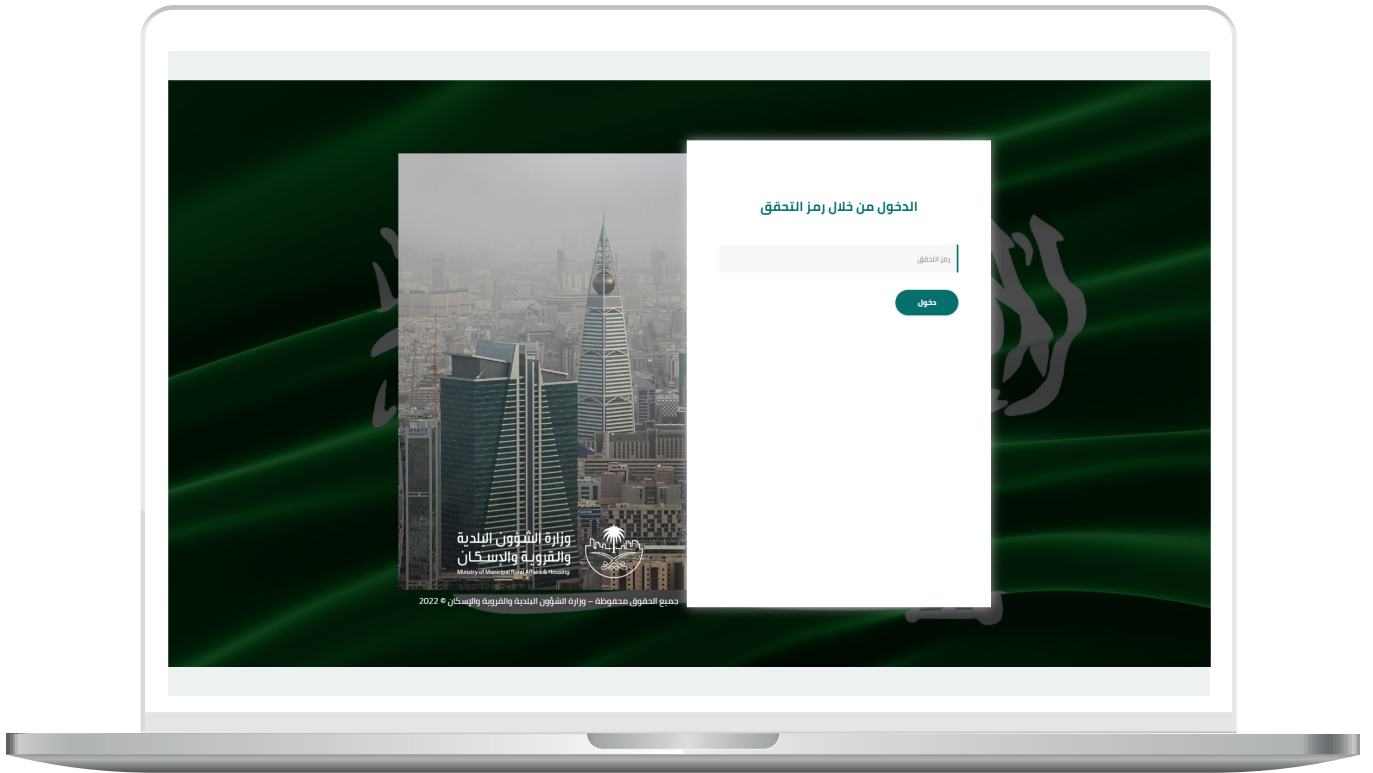


## تسجيل الدخول إلى النظام

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).

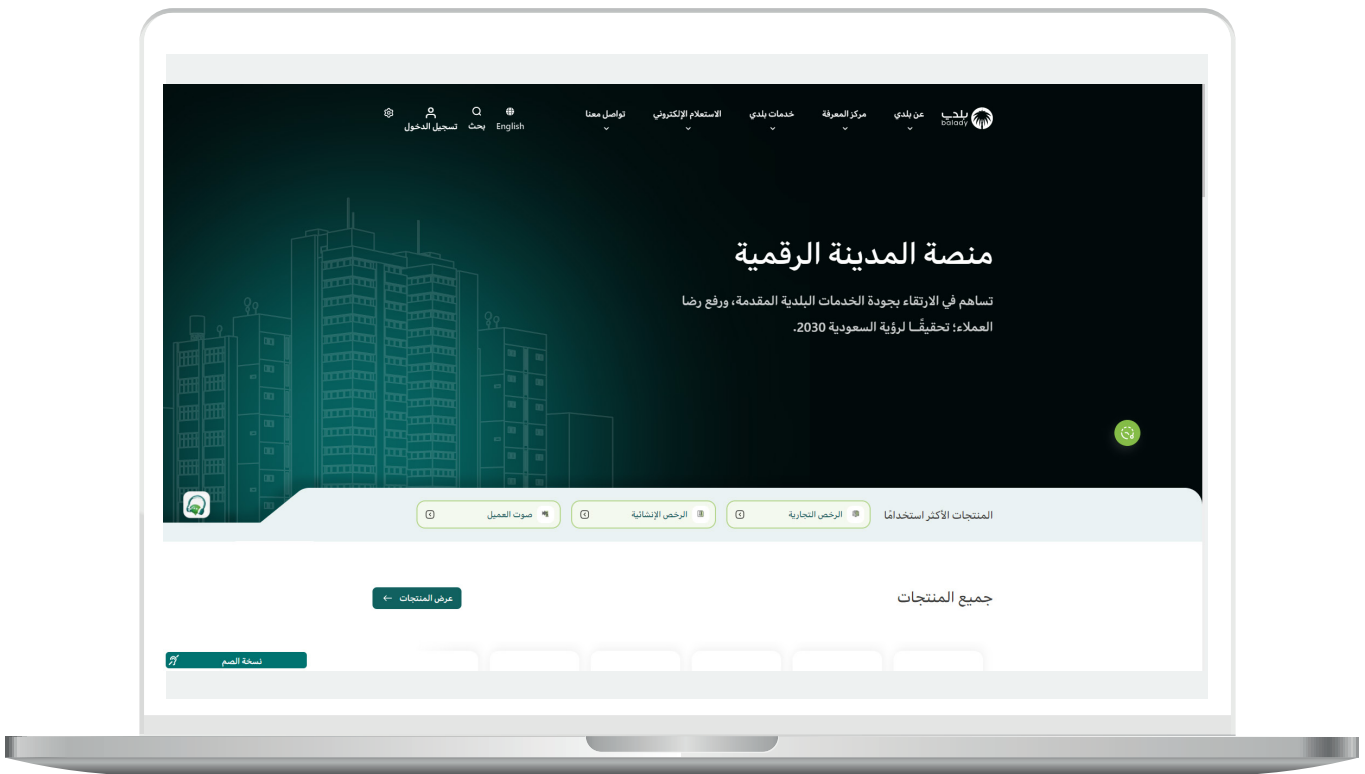


2) وبعدها يتم إرسال رمز التحقق على جوال المستخدم ليتم إدخاله في الحقل (رمز التحقق)، ثم الضغط على الزر (دخول) كما في الشاشة التالية.

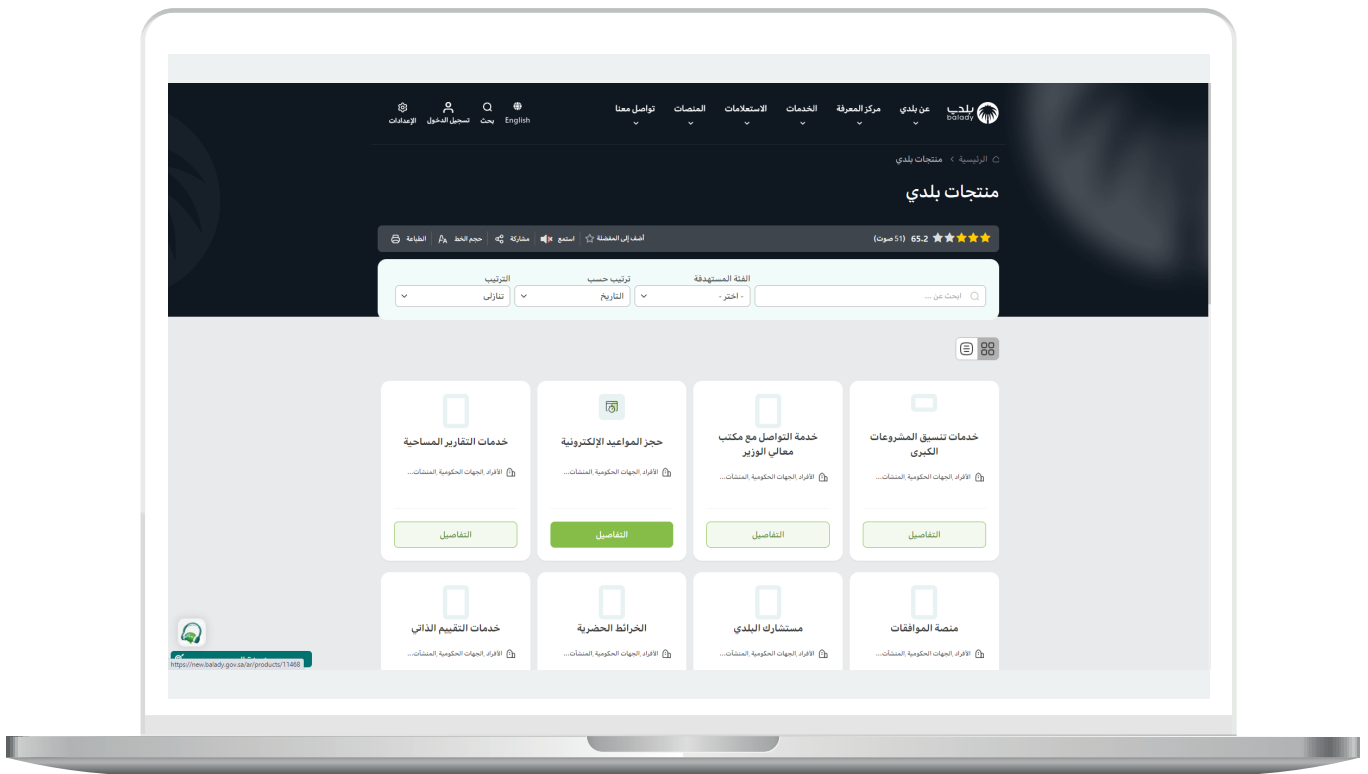


3) وبعد الدخول إلى منصة بلدي، تظهر الشاشة الرئيسية للمنصة كما في الشكل أدناه.

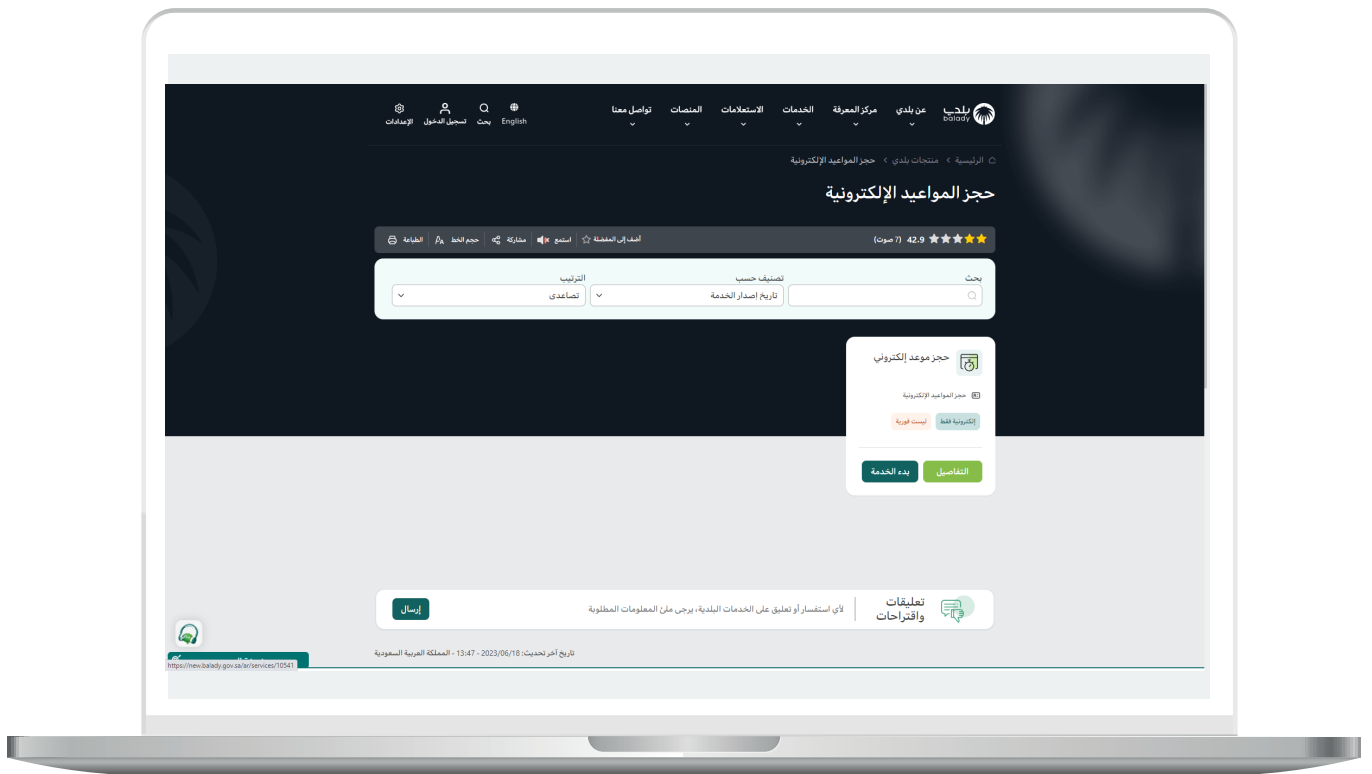
حيث يتم الضغط على الزر (عرض المنتجات).



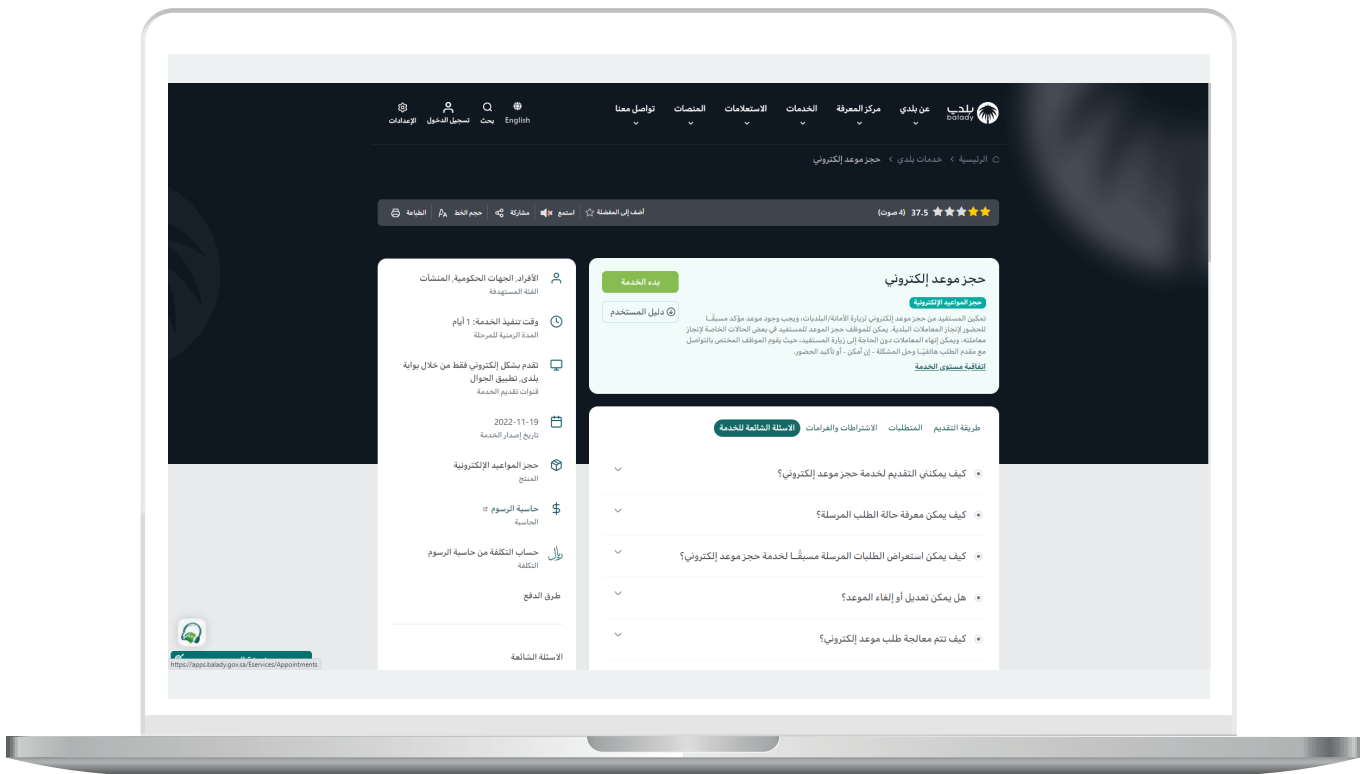
4) وبعدها يتم الضغط على الزر (التفاصيل) من أيقونة (حجز المواعيد الإلكترونية) كما في الشكل أدناه.



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



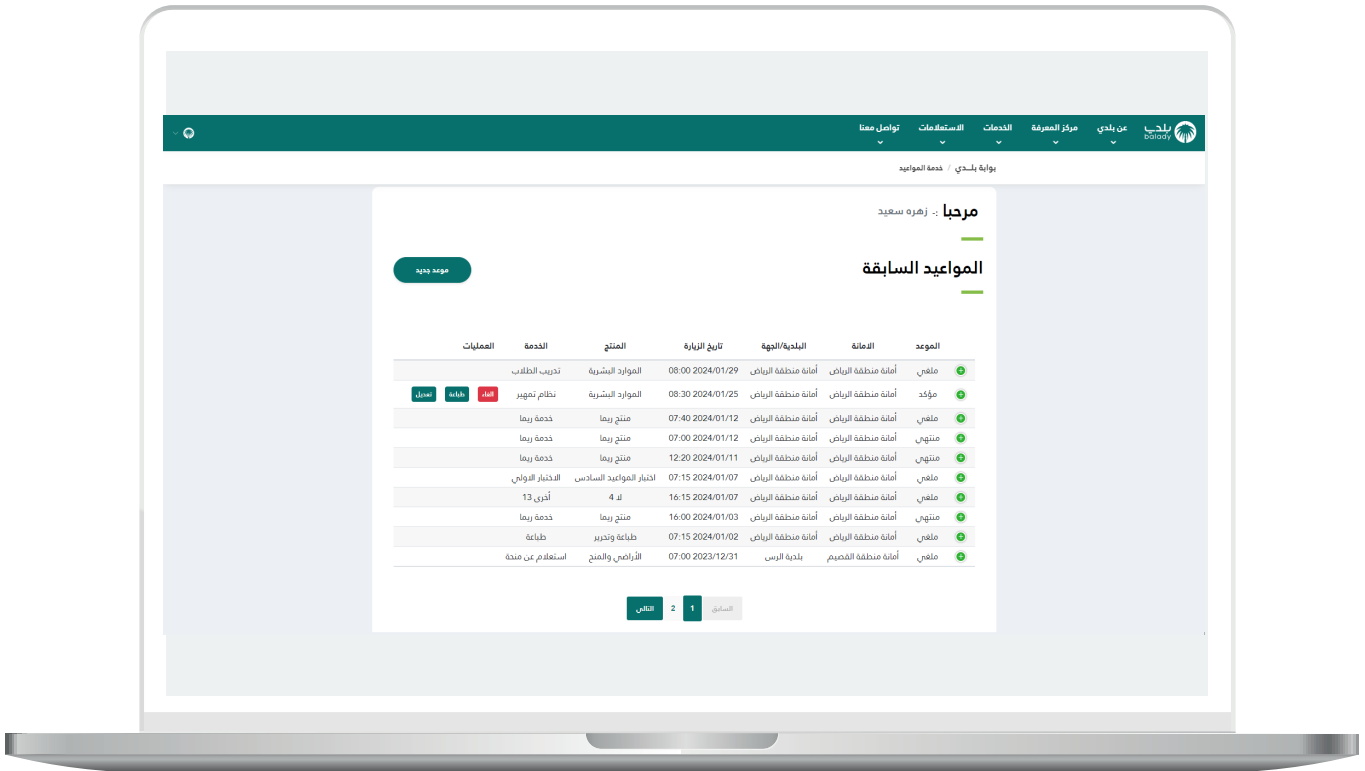
6) وبعدها تظهر الشاشة التالية، حيث يعرض فيها النظام (طريقة التقديم، المتطلبات، الاشتراطات والغرامات .. إلخ).  
ولبدء إجراءات التقديم للخدمة؛ يتم الضغط على الزر (بدء الخدمة).





(7) وبعدها يتم نقل المستخدم للشاشة التالية، حيث يعرض فيها النظام جميع المواعيد التي تم حجزها من قبل المستخدم.

ويمكنه حجز موعد جديد من خلال الزر (موعد جديد)، كما يمكنه تعديل موعد من خلال الضغط على الزر (تعديل)، ويمكن إلغاء موعد من خلال الضغط على الزر (إلغاء).



8) وبعد الضغط على الزر (موعد جديد) يتم عرض الشاشة التالية، فيقوم المستخدم بتحديد (الغرض من الزيارة)، كما يقوم باختيار قيمة من القوائم المنسدلة التالية (الأمانة، البلدية/الجهة، المنتج، الخدمة، نوع الزيارة) ويقوم بإدخال قيمة حقل (صف لنا أسباب زيارتك).

وبعدها يتم الضغط على الزر (إرسال الطلب)، مع إمكانية إلغاء العملية من خلال الزر (إلغاء).

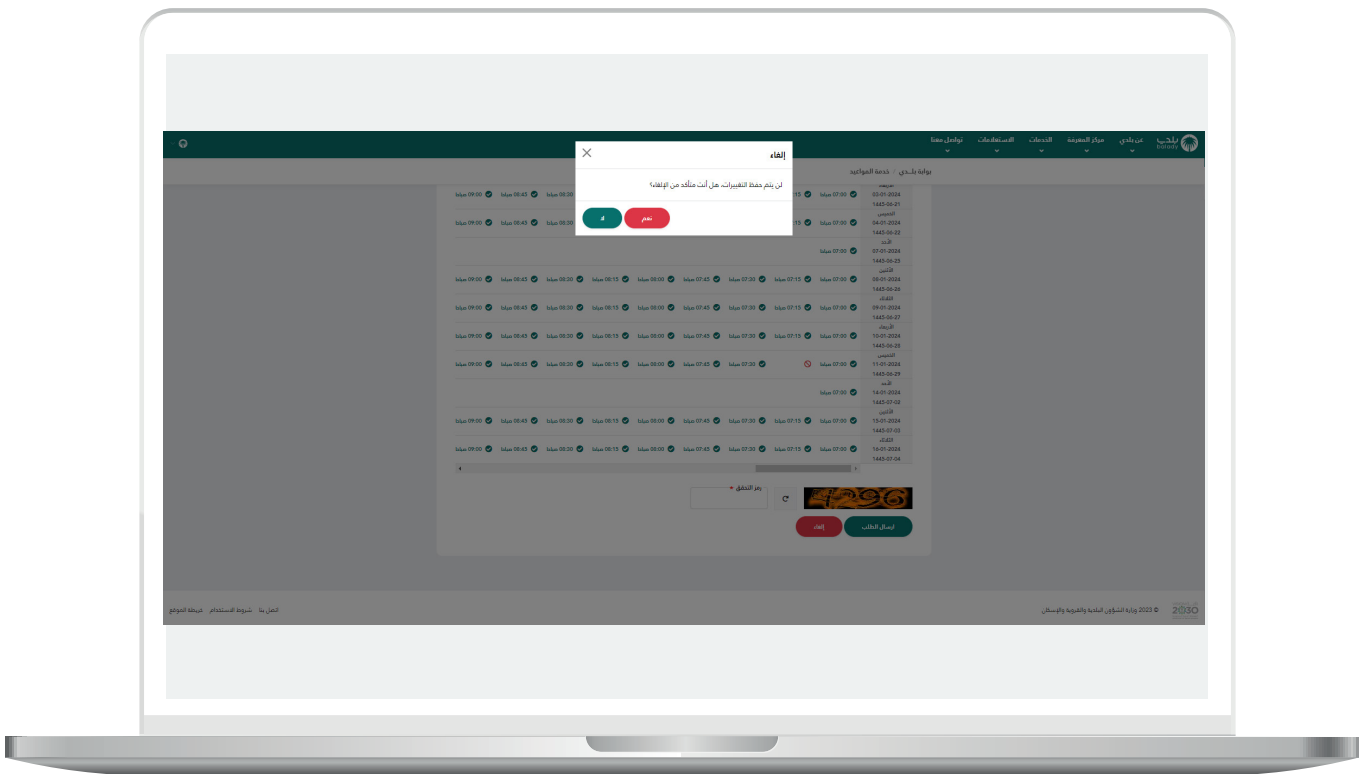
The screenshot displays the 'بيانات المراجعة' (Review Data) form on a laptop. The form is organized into several sections:

- الغرض من الزيارة (Purpose of Visit):** A dropdown menu with options: طلب (Request), شكوى (Complaint), استفسار (Inquiry), متابعة طلب قائم (Follow up on existing request).
- مركز توريد (Supply Center):** A dropdown menu.
- الجهة (Authority):** A dropdown menu.
- رقم البطاقة الشخصية (National ID Number):** A text input field.
- الخدمة (Service):** A dropdown menu.
- نوع الزيارة (Type of Visit):** A dropdown menu.
- صف لنا أسباب زيارتك (Describe the reason for your visit):** A large text area for detailed input.
- حالة طاعة (Compliance Status):** A dropdown menu.

At the bottom of the form, there is a 'رصد الترخيص' (License Monitoring) section with a 'رصد الترخيص' (License Monitoring) button. Below this, there are two main buttons: 'إرسال الطلب' (Send Request) in green and 'إلغاء' (Cancel) in red.

9) 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.



10 يظهر في الشكل التالي أن المستخدم قام بتعبئة قيم الحقول، حيث يوجد أربعة أنواع من الغرض من الزيارة، وتشمل (طلب، شكوى، استفسار، متابعة طلب قائم).

The screenshot shows a web application interface for reviewing a request. The main heading is 'بيانات المراجعة' (Review Data). Below it, there are several input fields and dropdown menus for user information and service details. The form is displayed on a laptop screen.

الغرض من الزيارة:  طلب  شكوى  استفسار  متابعة طلب قائم

البيانات المدخلة:

- المنطقة:
- رقم المعاملة السابقة:
- الخدمة:
- الدرجة المهنية:
- الغرض من الزيارة:
- نوع الزيارة:
- البيانات الشخصية:
- البيانات المهنية:
- البيانات الإدارية:
- البيانات المالية:
- البيانات الأخرى:

البيانات المدخلة:

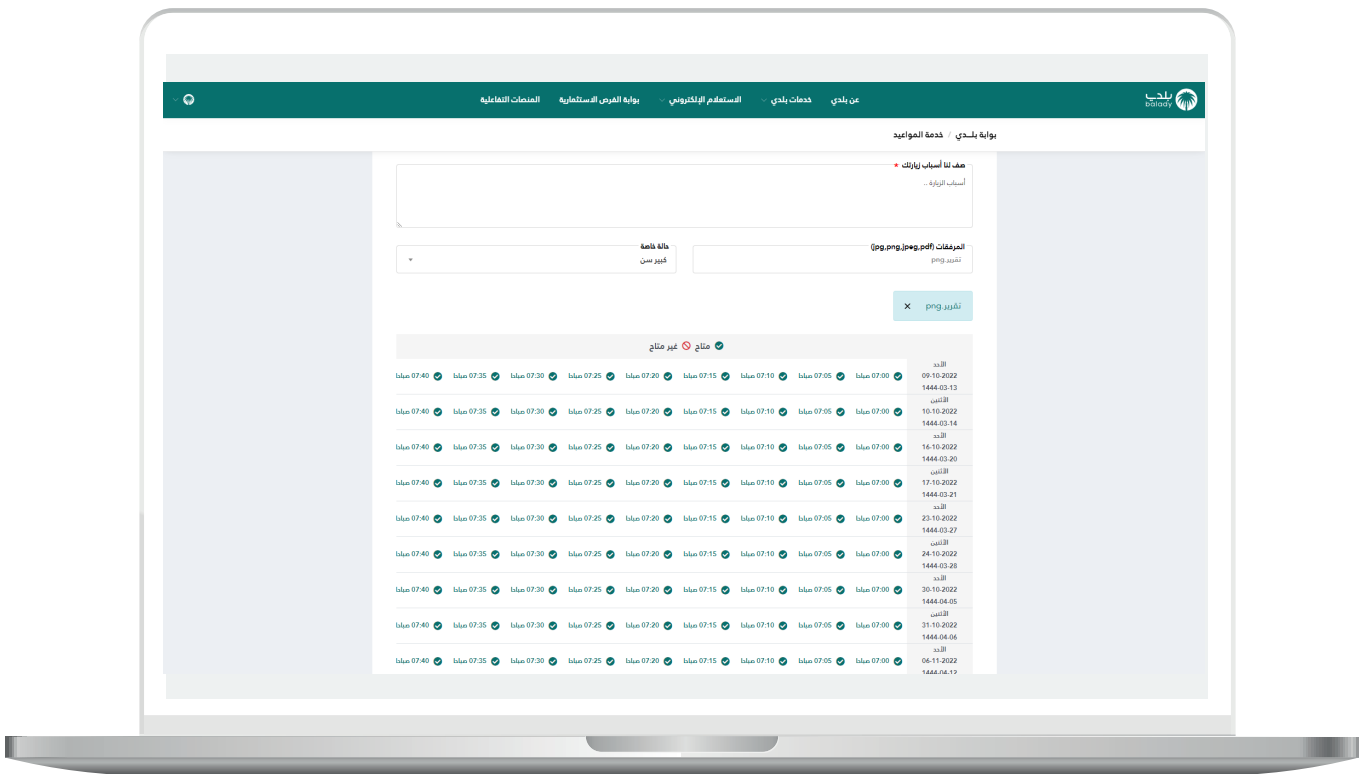
- الاسم: 09-10-2022
- الرقم: 1444-03-13
- اللقب:
- البيانات الأخرى:

البيانات المدخلة:

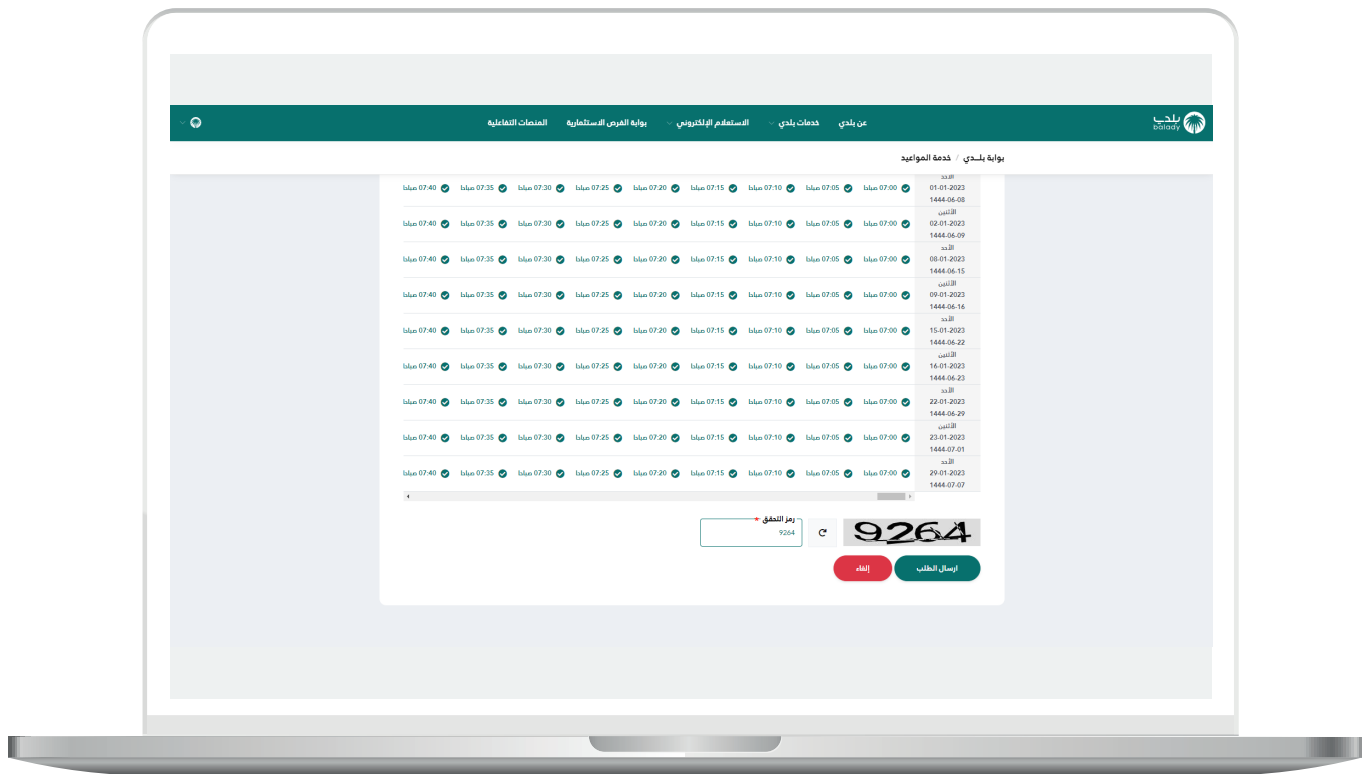
- الاسم: 07-40 سبتا
- الرقم: 07-35 سبتا
- الرقم: 07-30 سبتا
- الرقم: 07-25 سبتا
- الرقم: 07-20 سبتا
- الرقم: 07-15 سبتا
- الرقم: 07-10 سبتا
- الرقم: 07-05 سبتا
- الرقم: 07-00 سبتا

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

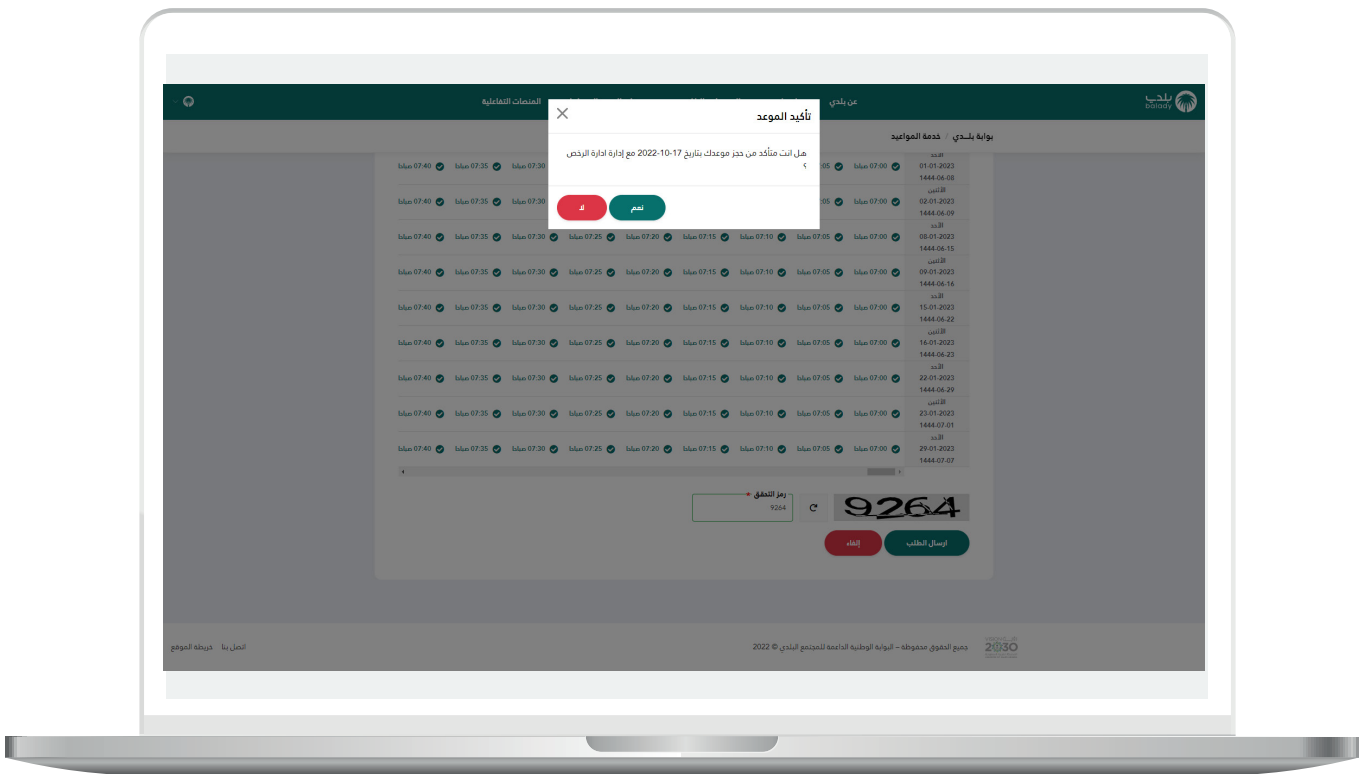
ثم يتم إضافة المرفقات إن وجدت، من خلال الضغط على الحقل (المرفقات) ثم اختيار المرفق من الجهاز بأحد الصيغ التالية (jpg, png, jpeg, pdf).



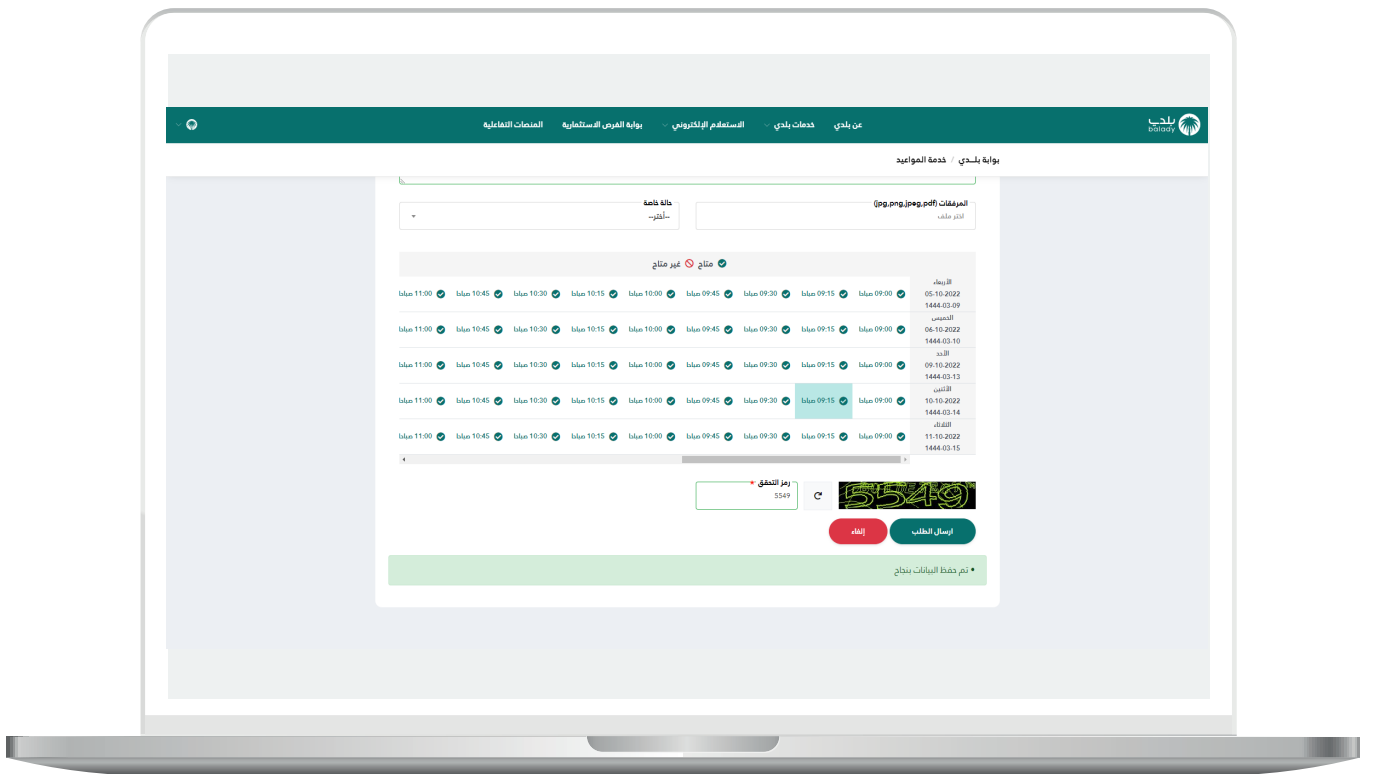
12) ثم يتم اختيار أحد المواعيد (التاريخ، الوقت) المعروضة للمستخدم. وبعدها يتم إدخال قيمة الحقل (رمز التحقق) من الرمز المرئي، ثم الضغط على الزر (إرسال الطلب)، مع إمكانية إلغاء عملية حجز موعد إلكتروني من خلال الزر (إلغاء).



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

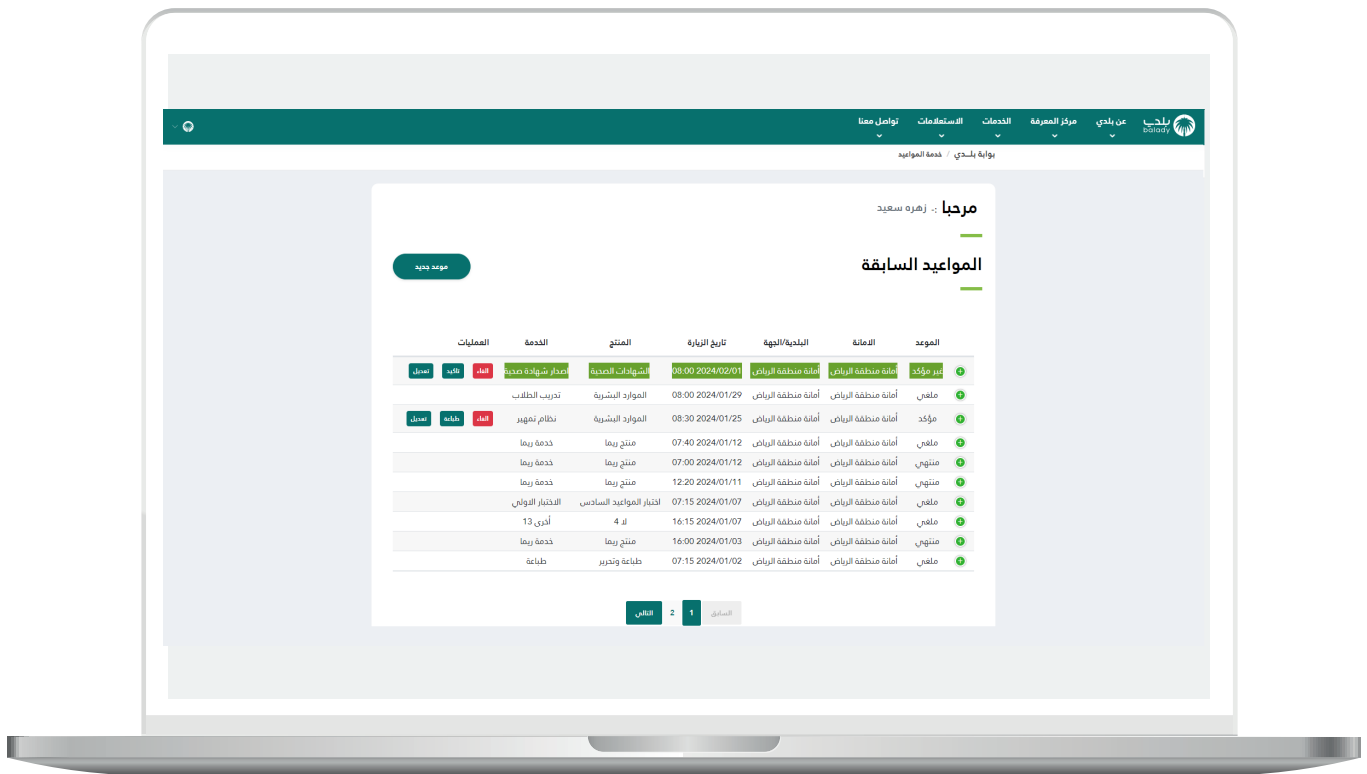


14) بعدها يتم إظهار رسالة تأكيد تفيد بذلك كما في الشكل التالي.

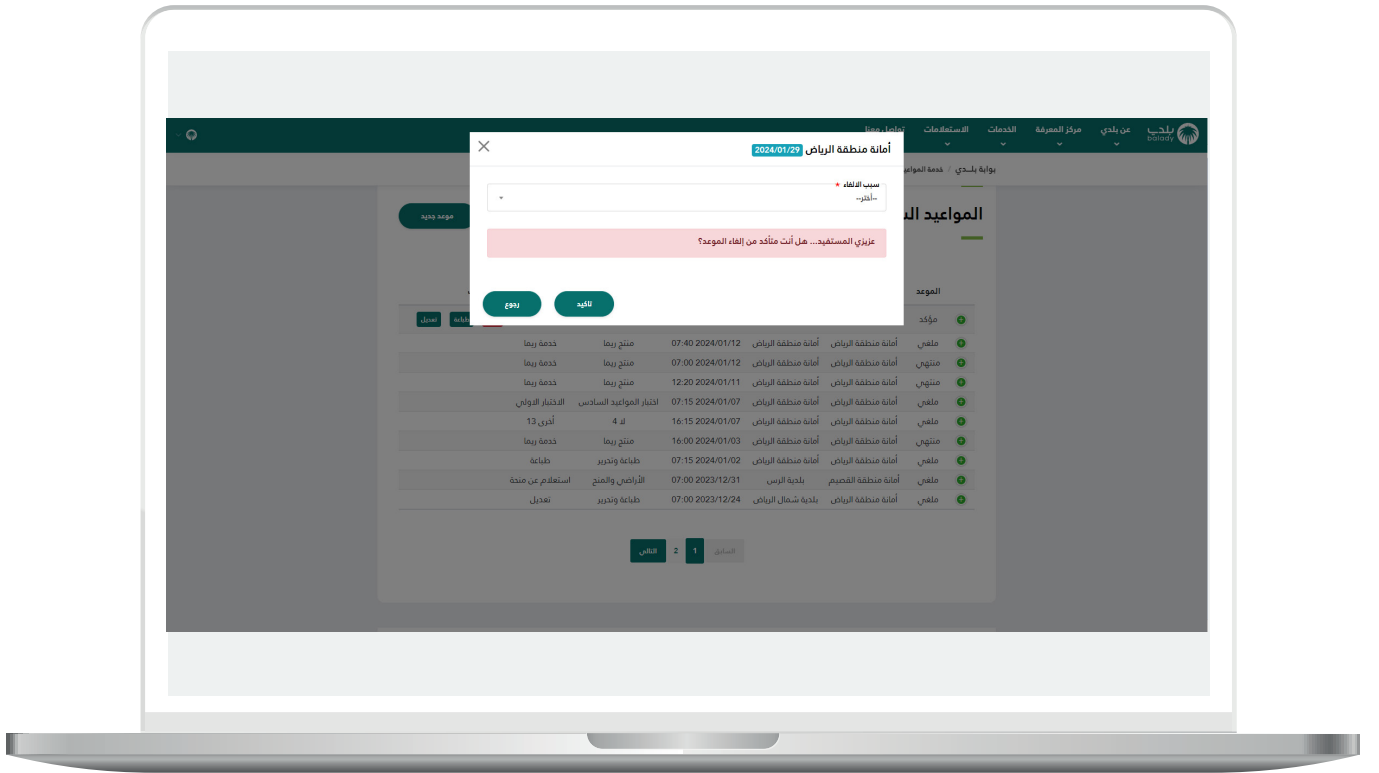




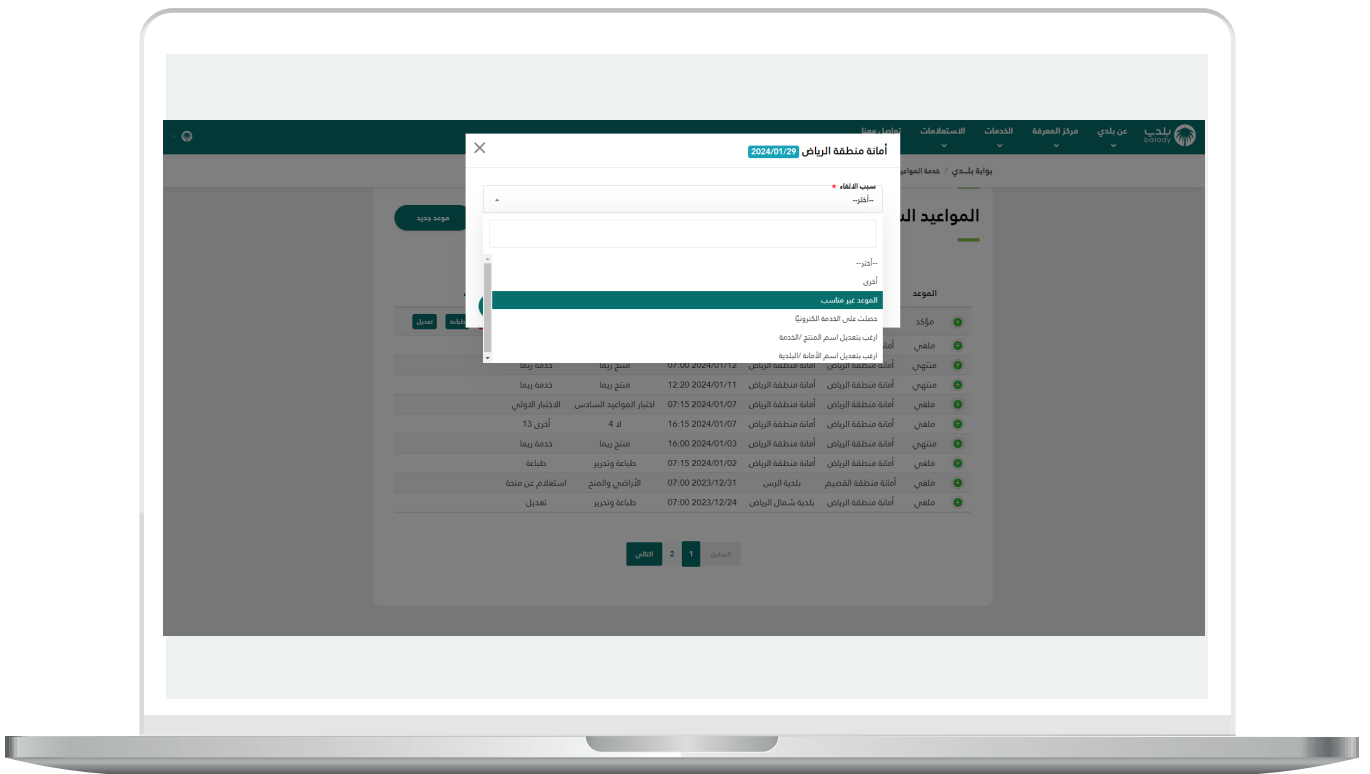
15) ثم يظهر طلب الموعد الجديد في الجدول كما في الشكل أدناه.  
مع إمكانية إلغاء موعد بعد إرساله، وذلك من خلال الضغط على الزر (إلغاء).  
ويمكن تأكيد الموعد من خلال الزر (تأكيد) أو تعديل موعد من خلال الضغط على الزر (تعديل).



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

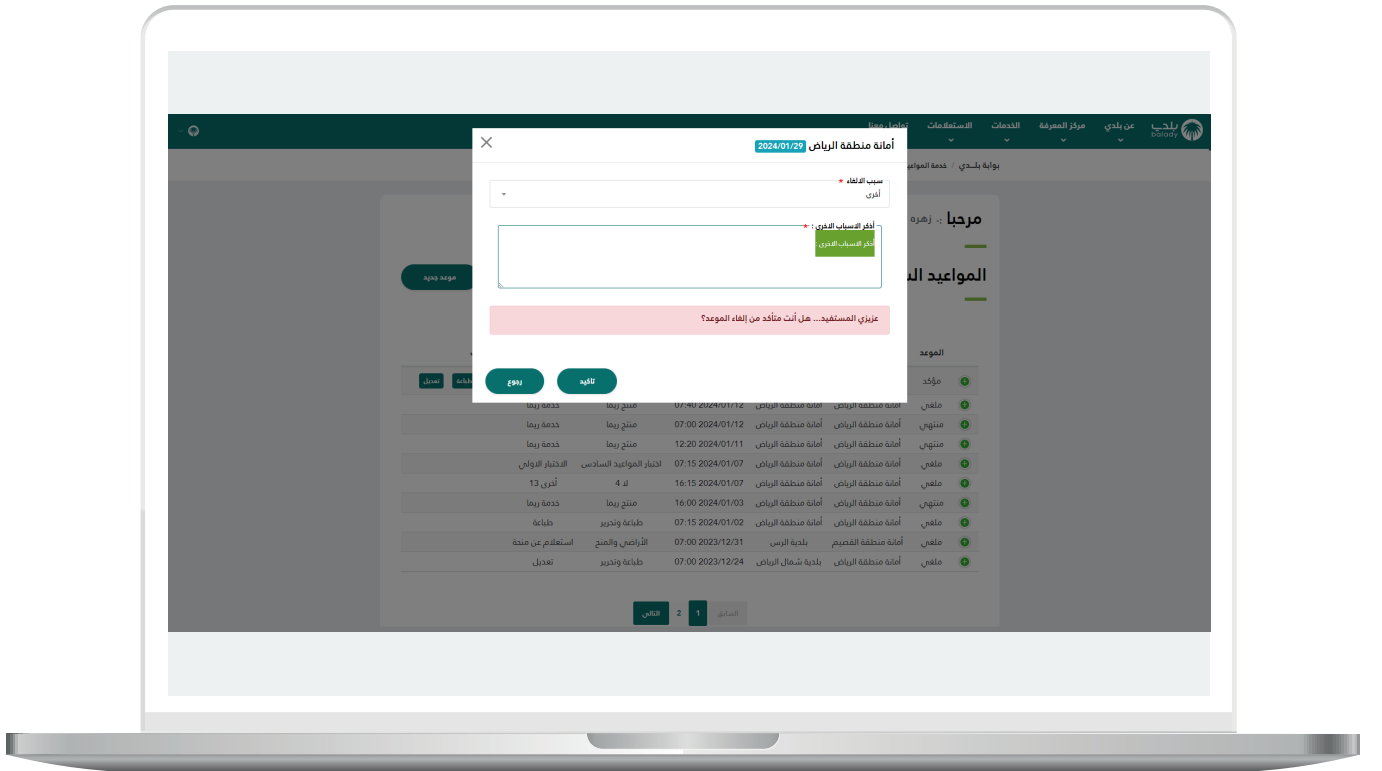


17) وتشمل القائمة المنسدلة (سبب الإلغاء) القيم التالية (الموعد غير مناسب، حصلت على الخدمة إلكترونياً، أرغب بتعديل اسم المنتج/الخدمة، أرغب بتعديل اسم الأمانة/البلدية، أخرى).

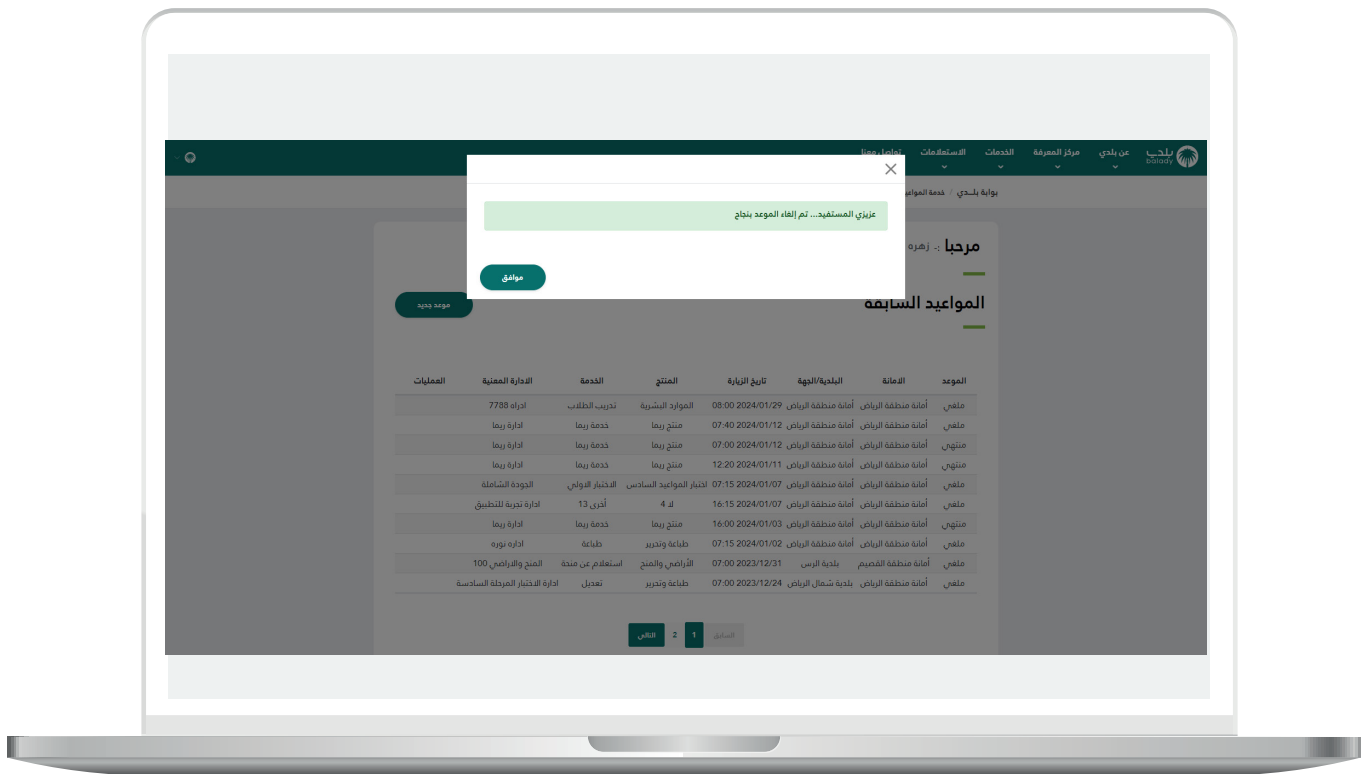


18) في حال قام المستخدم باختيار (أخرى) يقوم النظام بعرض حقل جديد باسم (اذكر الأسباب الأخرى) ليقوم المستخدم بإدخال السبب، ثم يضغط المستخدم على الزر (تأكيد) من أجل إلغاء الموعد.

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



19) وبعد الضغط على الزر (تأكيد) يتم إلغاء الموعد بنجاح مع إظهار رسالة تفيد بذلك كما يلي.



20) وفي حال تم الضغط على الزر (تعديل) يقوم النظام بعرض شاشة (بيانات المراجعة) والتي يستطيع المستخدم من خلالها تعديل جميع الحقول التي قام بإدخالها (الغرض من الزيارة، الأمانة، المنتج، اليوم، التاريخ... إلخ).

بيانات المراجعة

الغرض من الزيارة:  طلب  شكوي  استفسار  متابعة طلب قائم

المنطقة:

رقم المعاملة السابقة:

الخدمة:

الجهة المعنية:

نوع الزيارة:

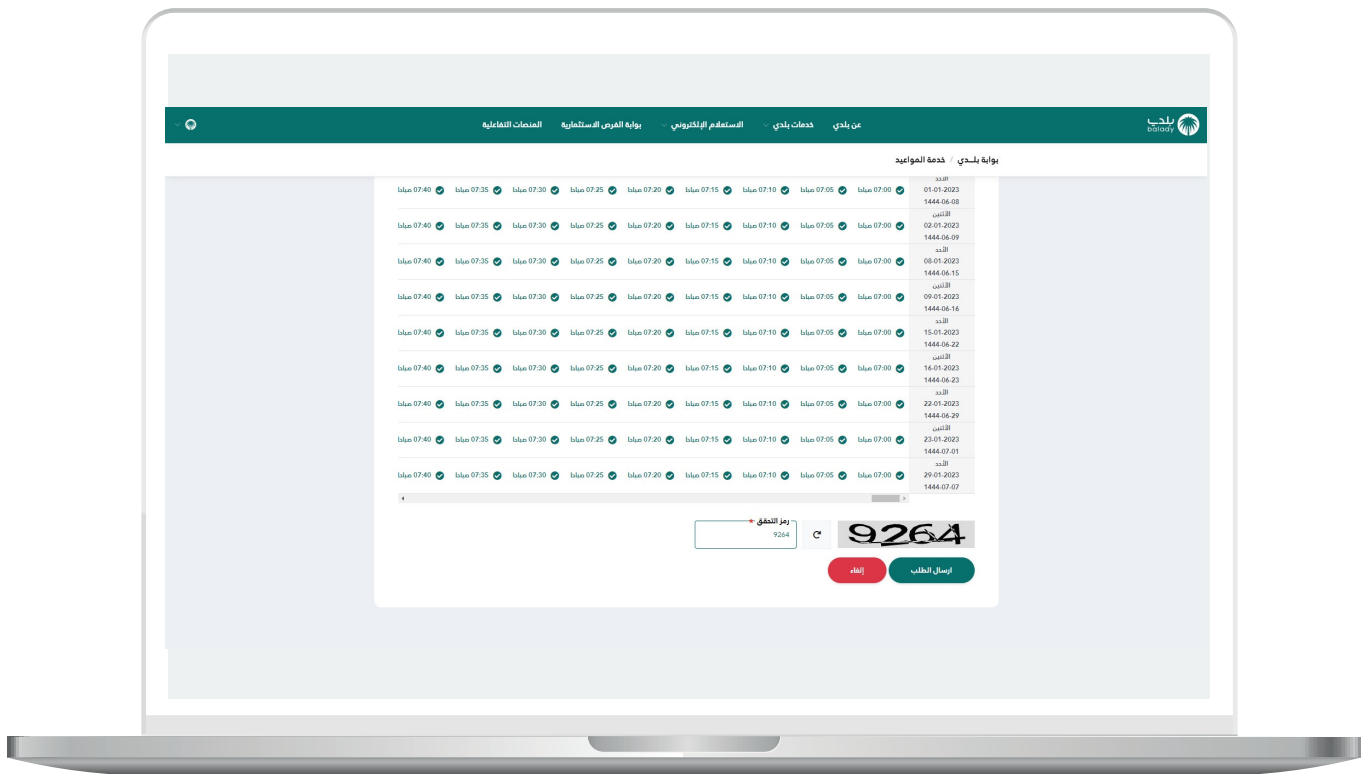
ملاحظات:

التعليقات:

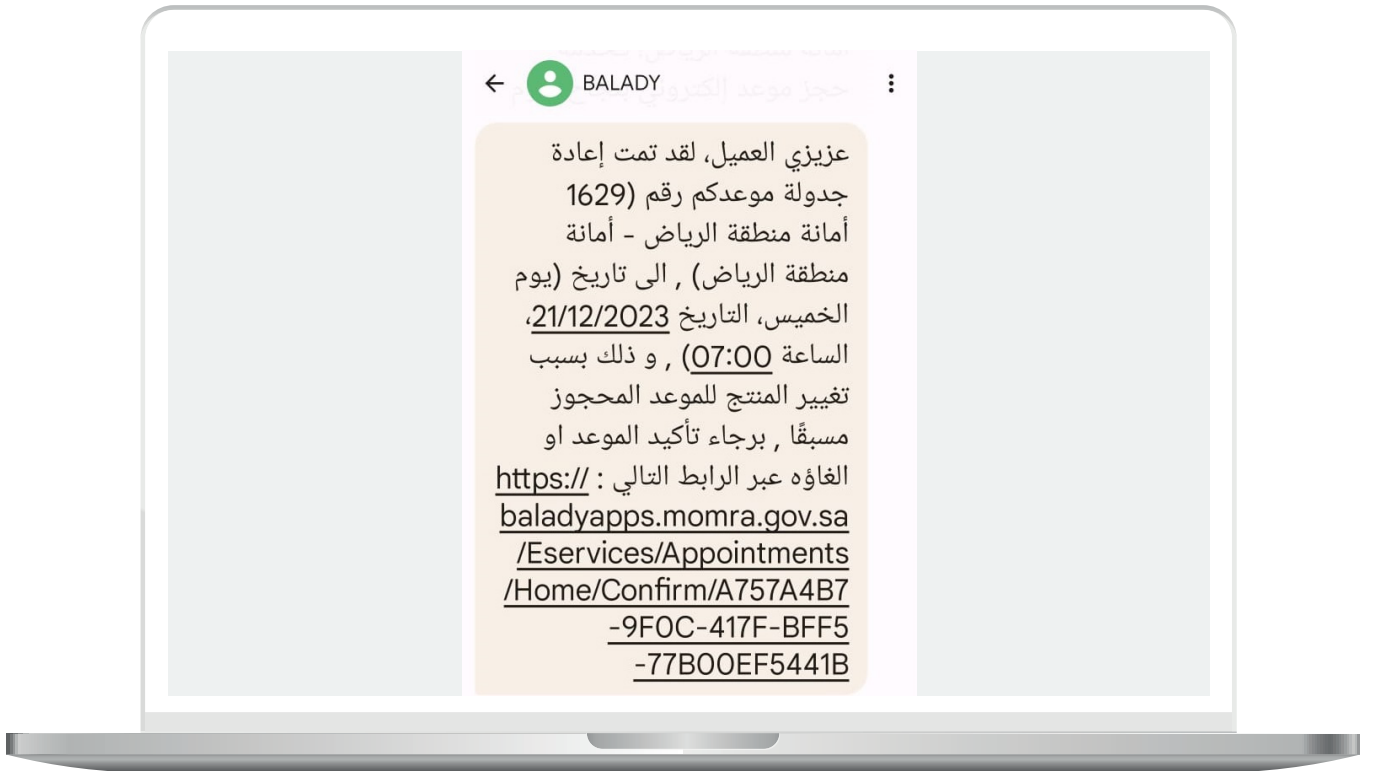
التاريخ: 09/10/2022 14:44:03.13

الوقت: 07:40 صباحاً 07:35 صباحاً 07:30 صباحاً 07:25 صباحاً 07:20 صباحاً 07:15 صباحاً 07:10 صباحاً 07:05 صباحاً 07:00 صباحاً

21) 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).

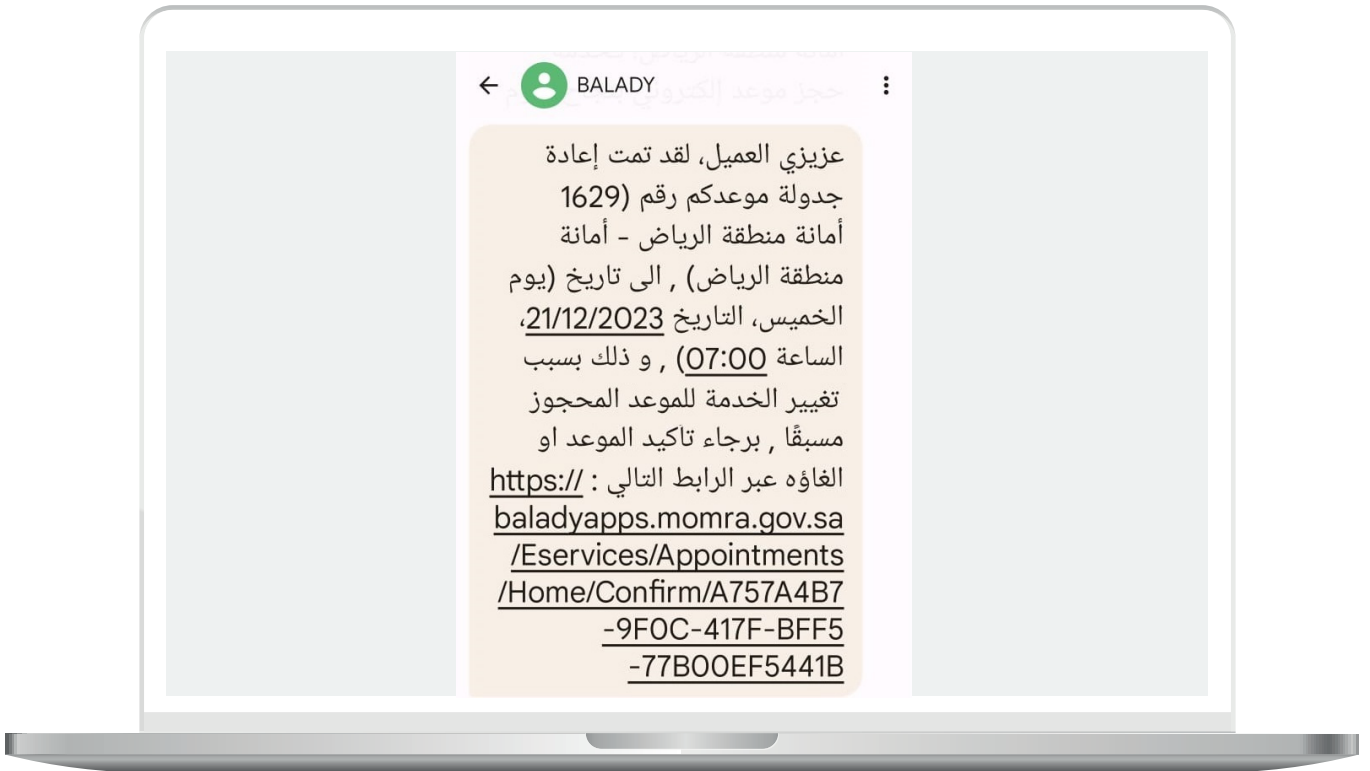


(22) في حال قام المستخدم بتعديل (المنتج) يتم إرسال رسالة SMS للمستخدم كما في الشكل التالي، لكي يقوم بتأكيد الموعد أو إلغائه من خلال الضغط على الرابط.

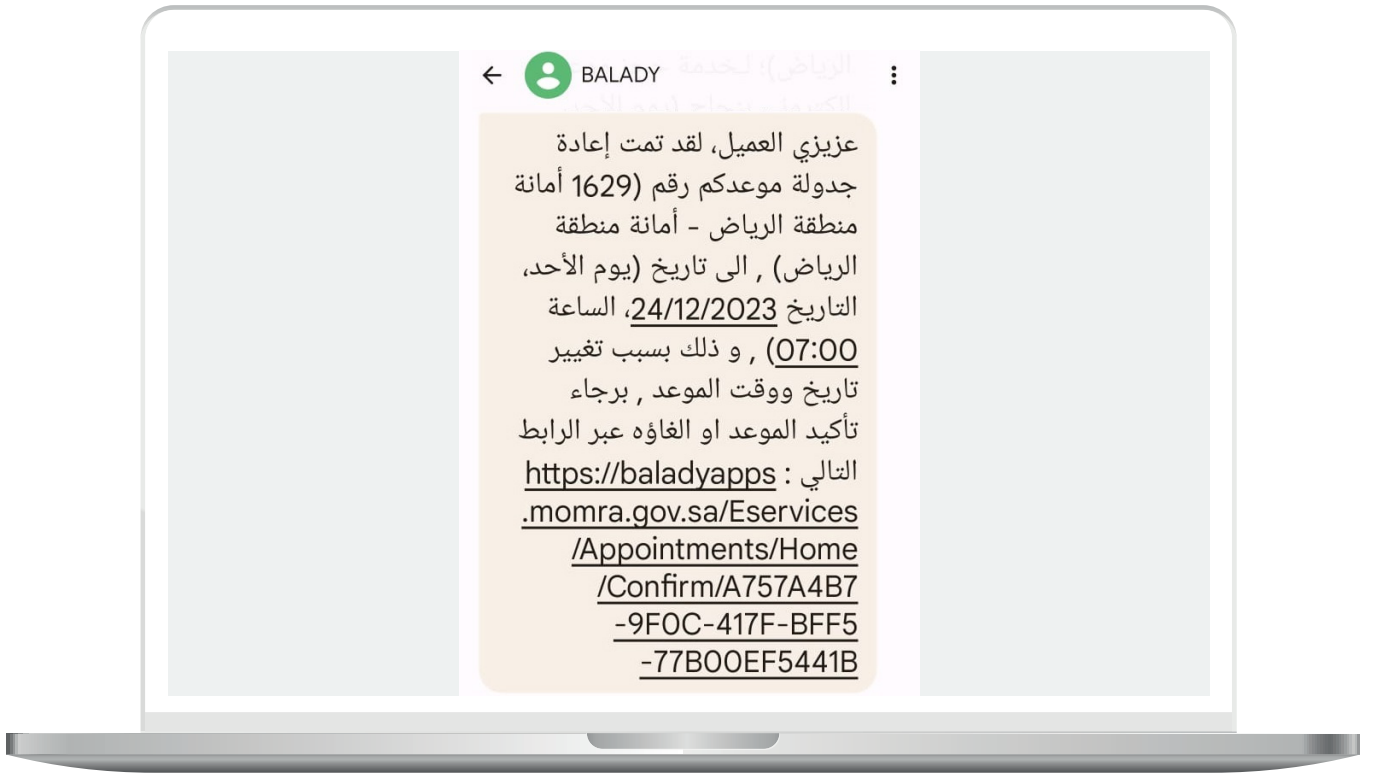




23) في حال قام المستخدم بتعديل (الخدمة) دون تعديل (المنتج) يتم إرسال رسالة SMS للمستخدم كما في الشكل التالي، لكي يقوم بتأكيد الموعد أو إلغائه من خلال الضغط على الرابط.



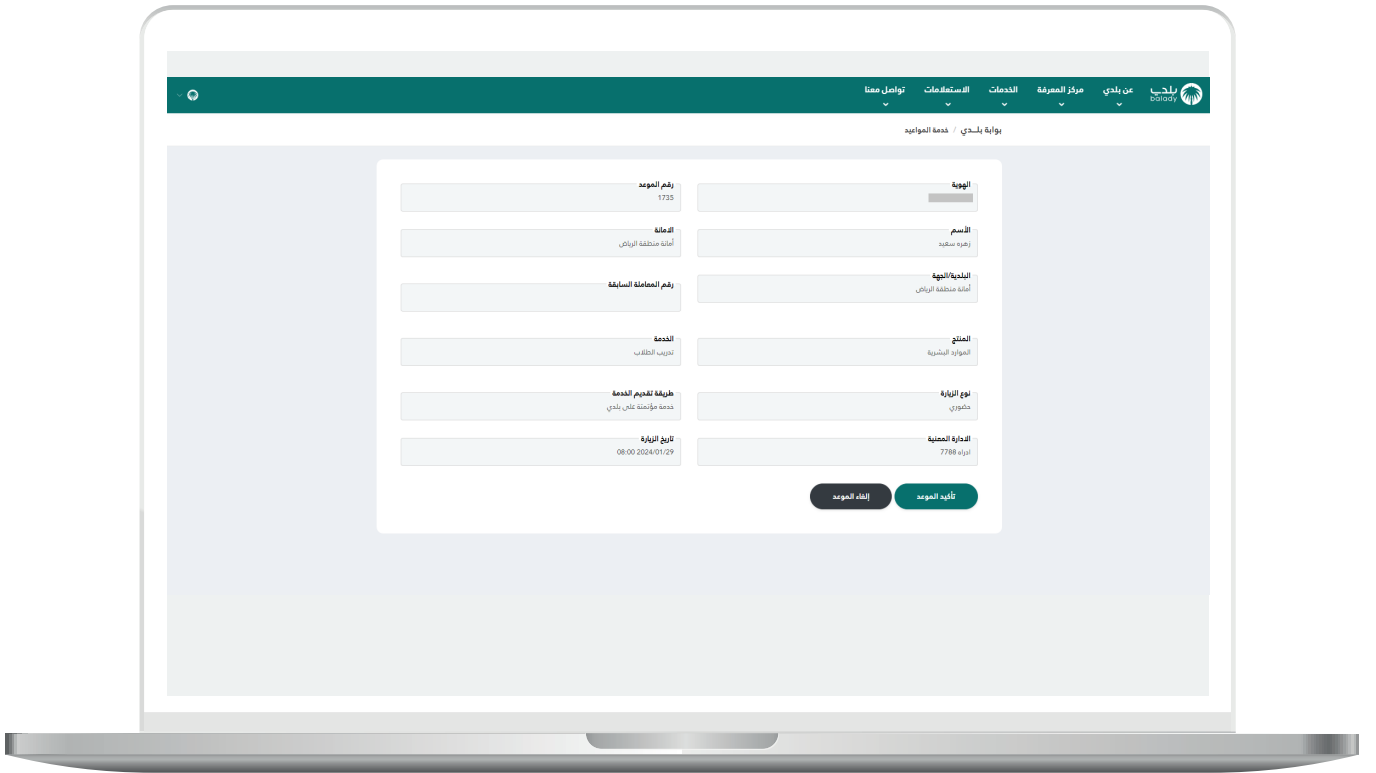
24) في حال قام المستخدم بتعديل المواعيد (التاريخ، والوقت) يتم إرسال رسالة SMS للمستخدم كما في الشكل التالي، لكي يقوم بتأكيد الموعد أو إلغائه من خلال الضغط على الرابط.



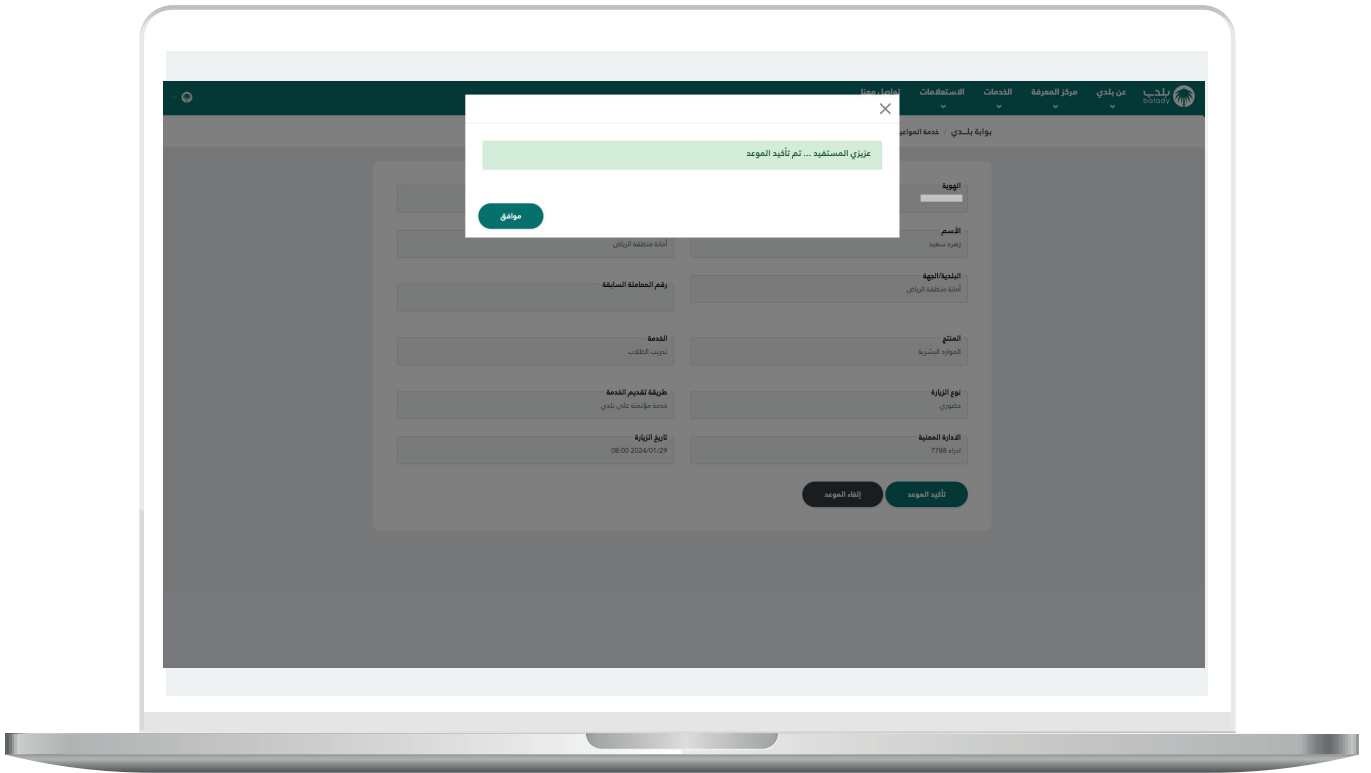
25) وقبل وقت الموعد بـ 24 ساعة، يتم إرسال تذكير للمستخدم على شكل SMS كما في الشكل التالي، لكي يقوم بتأكيد الموعد أو إلغائه. حيث يقوم بالضغط على الرابط الموجود في الرسالة من أجل الانتقال لتفاصيل الموعد.



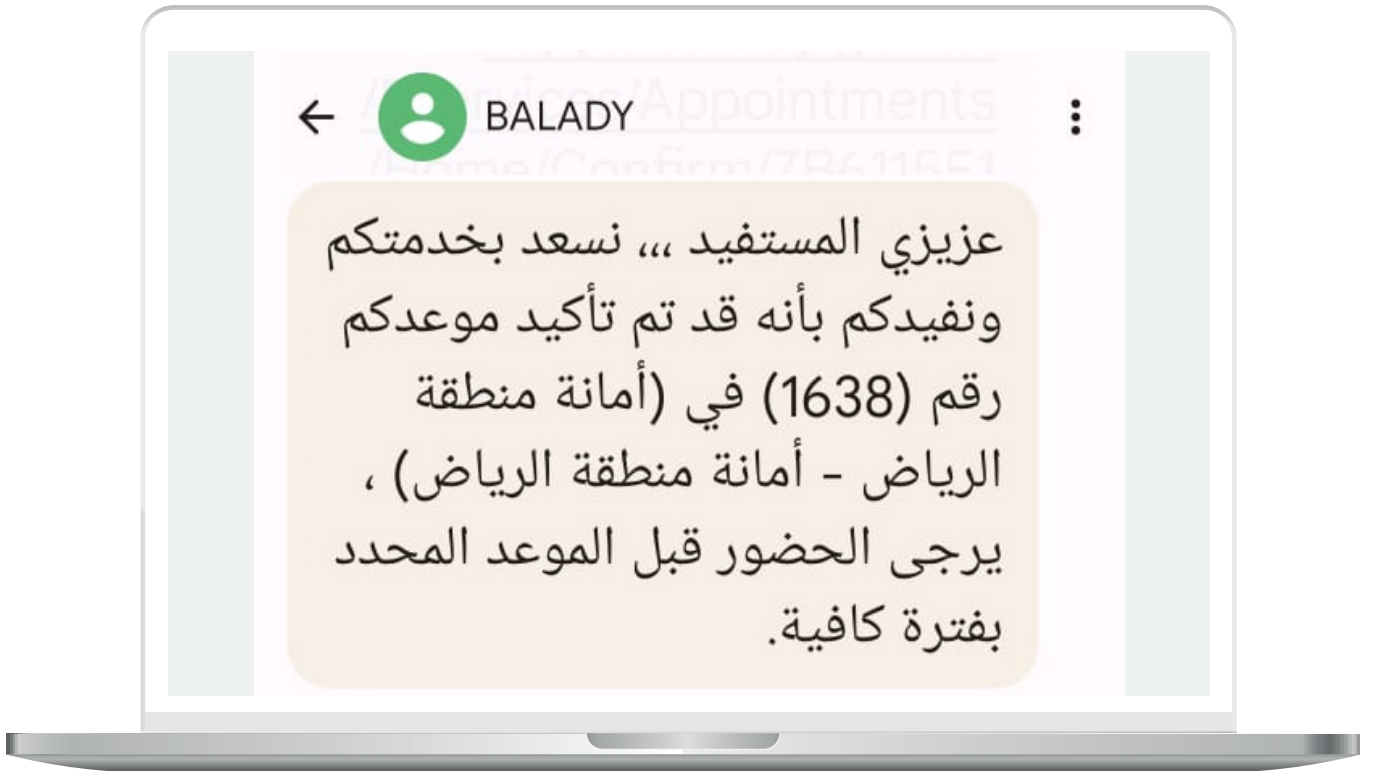
(26) وبعد الضغط على الرابط تظهر الشاشة التالية، حيث يتم الضغط على الزر (تأكيد الموعد)، ويمكن إلغاء الموعد من خلال الزر (إلغاء الموعد).



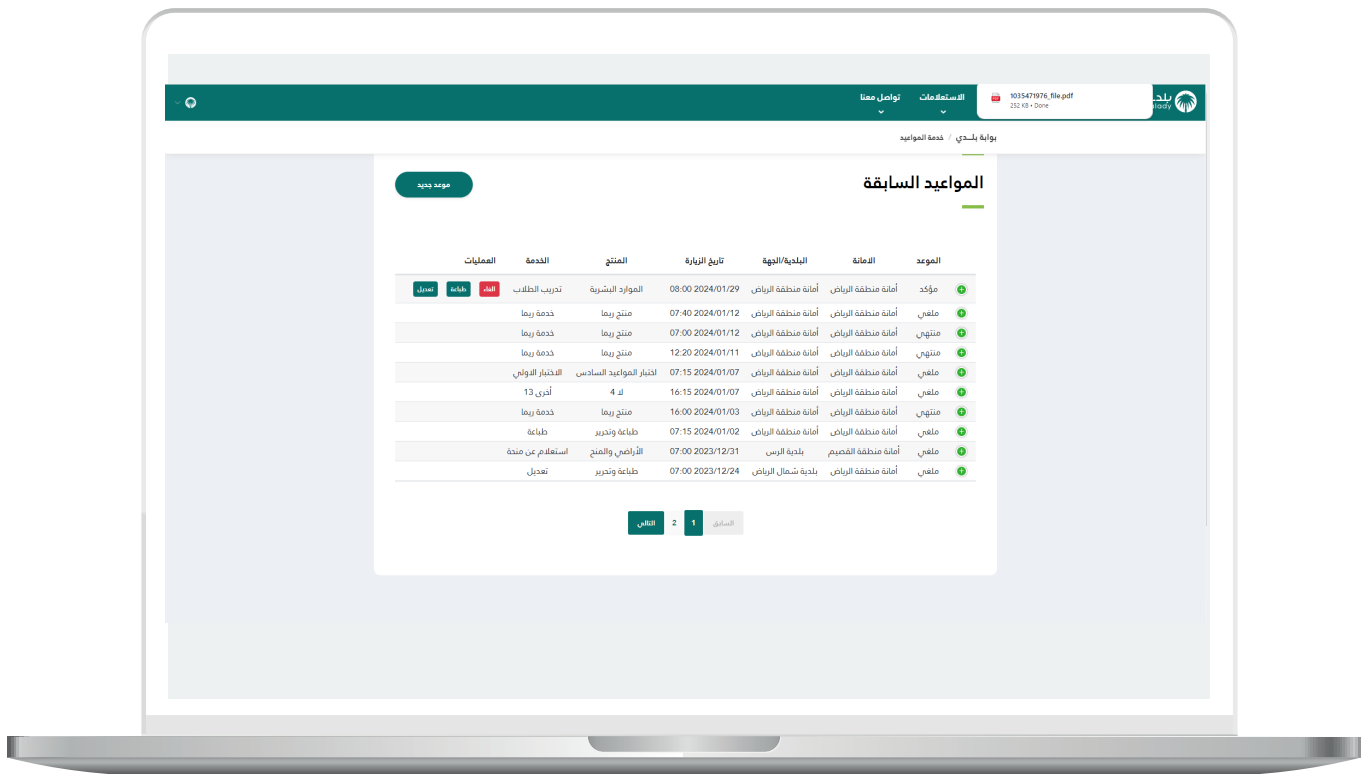
27) وبعد الضغط على الزر (تأكيد الموعد) يتم تأكيد الموعد مع إظهار رسالة تفيد بذلك كما في الشاشة أدناه.



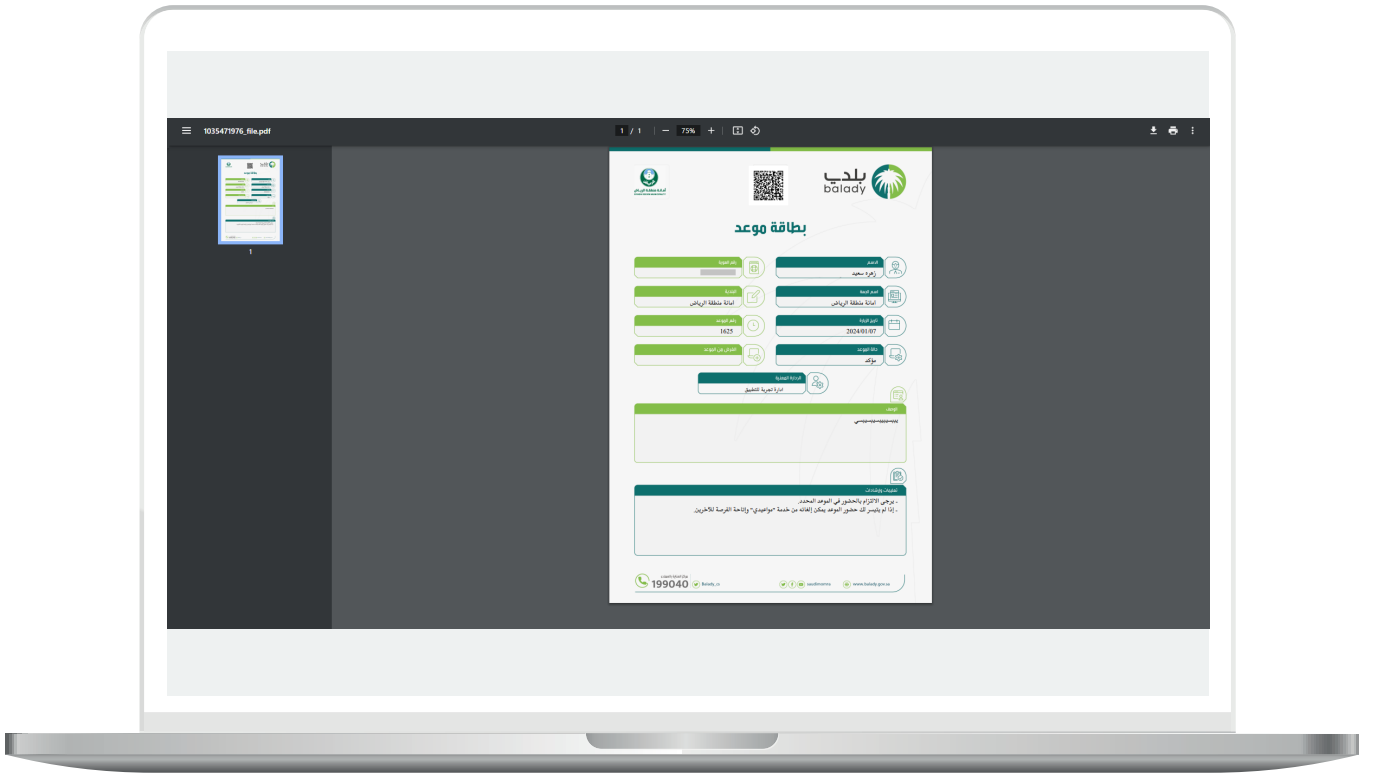
(28) كما يتم إرسال رسالة SMS تفيد بتأكيد الموعد كما في الشكل التالي.



29) وفي حال تم الضغط على الزر (طباعة) يتم تحميل الموعد على جهاز المستخدم كما في الشاشة أدناه.



30) وبعد الضغط على الملف تظهر بطاقة الموعد بالشكل التالي.

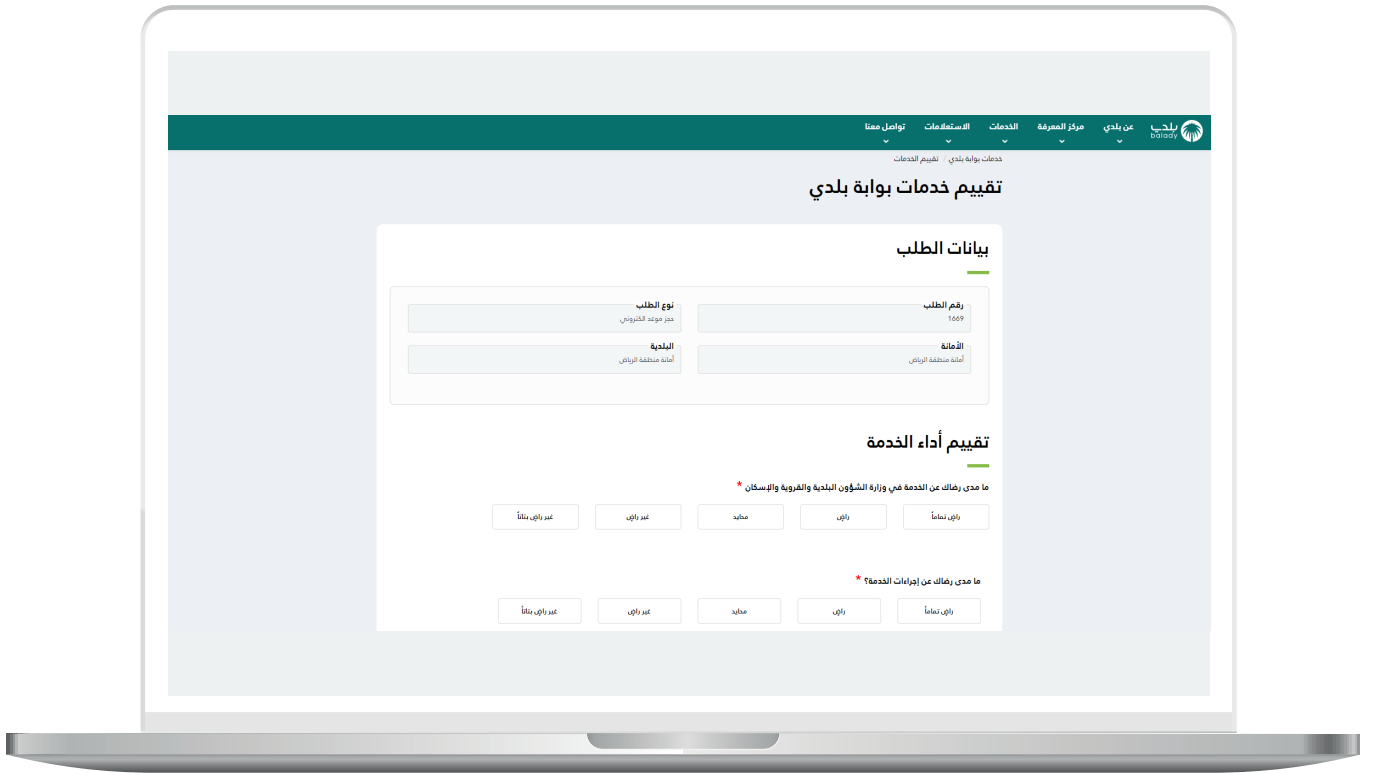




31) وبعد معالجة الطلب وإغلاقه من قبل موظف البلدية؛ يتم إرسال رسالتين SMS للمستخدم كما في الشكل التالي، الأولى تفيد بمعالجة الطلب، والثانية تسمح للمستخدم بتقييم جودة الخدمة المقدمة في حال رغبته بذلك. حيث يقوم بالضغط على الرابط الموجود في الرسالة من أجل الانتقال لتقييم الخدمة.



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



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

الرجوع  
عن بلدي  
مركز المعرفة  
الخدمات  
الاستعلامات  
تواصل معنا

ما مدى رضاك عن الخدمة المستخدمة للتقييم؟\*

رائع تماماً  
رائع  
متوسط  
غير رائع  
غير رائع بتأ

ما مدى رضاك عن مخرجات الخدمة؟\*

رائع تماماً  
رائع  
متوسط  
غير رائع  
غير رائع بتأ

هل تم التواصل مع موظف الدعم الفني؟\*

نعم  
لا

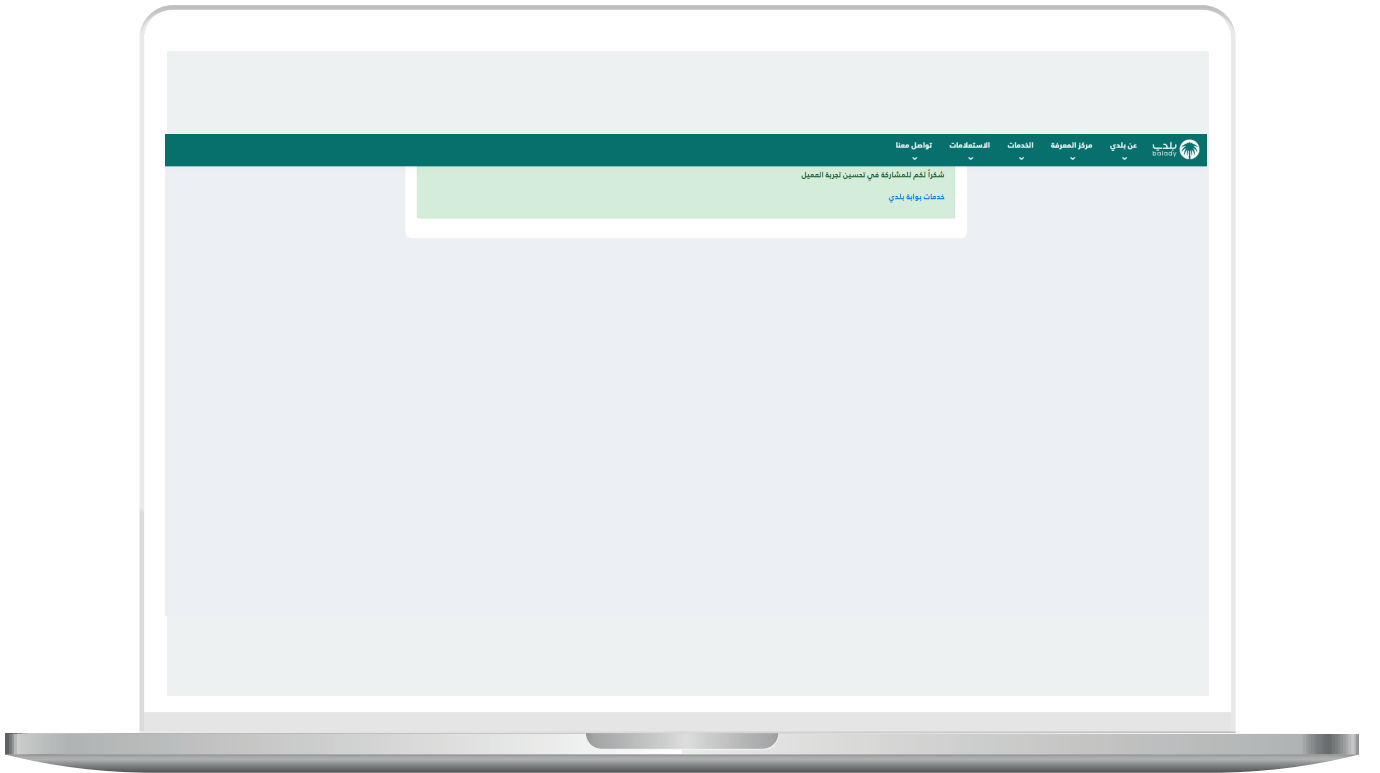
كيف يمكننا أن نحسن تجربتك في خدمة حجز المواعيد؟\*

أدخل التعليق هنا.....

أرسل التقييم

© وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان 2030  
اتصل بنا شروط الاستخدام خريطة الموقع

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



## رسائل SMS للمستخدم

أدناه الرسائل التي تصل للمستخدم بعد الانتهاء من تقديم الطلب:

- عزيزي العميل: نسعد بخدمتكم .. ونفيدكم باستلام طلبكم رقم (1648)؛ لخدمة حجز موعد إلكتروني بنجاح (يوم الأحد، التاريخ 22/01/2023، 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 22/12/2023، 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

