



إدارة تقنية المعلومات
Information Technology Management



وزارة التعليم
Ministry of Education



NOOR

آلية رفع البلاغات ومتابعة الرد عليها في نظام نور



الفهرس

١	المقدمة
٢	كيف تختار النظام المناسب عند رفع بلاغ دعم فني في نظام نور ؟
٧	آلية رفع البلاغات
١٠	آلية متابعة البلاغات



المقدمة

تسعى إدارة تقنية المعلومات ومكتب تعليم شمال جدة - بنات على نشر الثقافة والتنوير التقني بهدف رفع مستوى الأداء في الميدان وتزويدهم بالمهارات اللازمة لتحسين العمل والرقى بالمستوى العام عند رفع البلاغات في نظام نور حتى يتيح العمل بأفضل صورة وبجودة عالية في الميدان.

لذا حرصنا على إعداد دليل خاص بالآلية وخطوات رفع البلاغات وتوضيح الأنظمة الرئيسية لكل قسم وطريقة متابعتها في نظام نور.

كيف؟

تختار النظام المناسب عند رفع بلاغ دعم فني في نظام نور



كل ما يخص شؤون
الطالبات من بيانات
تسجيل / تعديل
أرشفة
(حكومي / أهلي فقط)

النظام الرئيسي

الاختبارات



كل ما يخص
شاغلات الوظائف الإدارية
في المدارس الحكومية
مساعد إداري
مستخدمين
وكل من هم على مراتب

النظام الرئيسي

شؤون موظفين



كل ما يخص شاغلات
الوظائف التعليمية
بالمدارس الحكومية
(قائد - وكيل - معلم -
مرشد - رائد نشاط)
من نقل أو ندب أو حذف

النظام الرئيسي

شؤون معلمين



كل ما يخص المدارس الحكومية
فقط
من إعدادات
أو بيانات
طلبات فصول
دمج أو حذف مدارس

النظام الرئيسي

التخطيط المدرسي

كيف؟

تختار النظام المناسب عند رفع بلاغ دعم فني في نظام نور



المشاكل المتعلقة بمدارس
التعليم الأهلي
والأجنبي
أرشفة ملفات طلاب
المدارس العالمية

النظام الرئيسي

مالك المدرسة /
تعليم أهلي وأجنبي



كل ما يخص
مدارس تعليم الكبيرات
(التعليم المستمر)

النظام الرئيسي

تعليم الكبيرات



كل ما يخص
نظام المقررات
تحفيظ القرآن
لمعادلة الدرجات

النظام الرئيسي

المعادلات



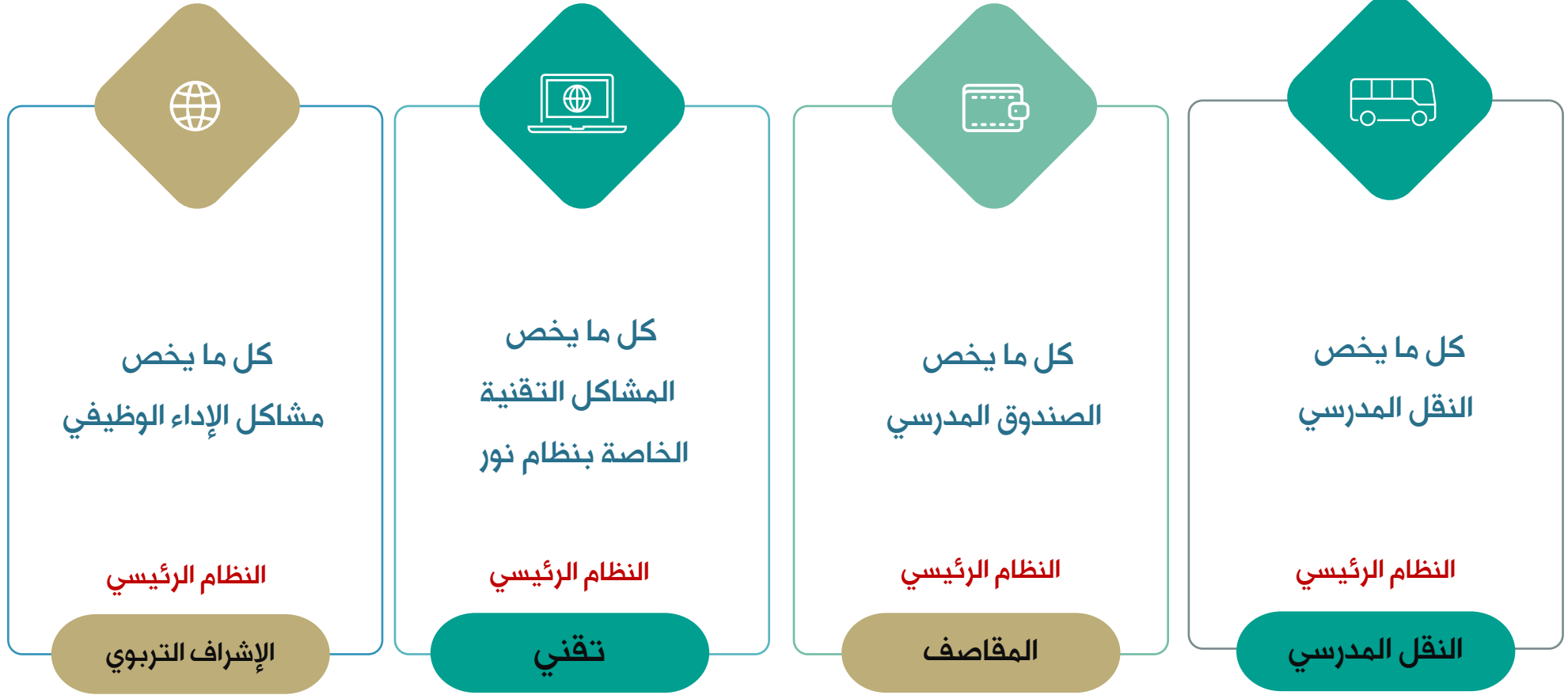
كل ما يخص
الطلاب
في مدارس
رياض الأطفال

النظام الرئيسي

رياض الأطفال

كيف؟

تختار النظام المناسب عند رفع بلاغ دعم فني في نظام نور



كيف؟

تختار النظام المناسب عند رفع بلاغ دعم فني في نظام نور



كل ما يخص
مشاكل تعبئة استمارات
الأمن والسلامة

النظام الرئيسي

الأمن والسلامة



كل ما يخص
مشاكل مصادر التعلم

النظام الرئيسي

مصادر التعلم

النظام الفرعي (أقرب فرع لمشكلتك أو أي اختيار)



آلية رفع البلاغات ومتابعتها

أولاً : الضغط على رابط الدعم الفني :

بإتباع التالي :

الدعم الفني
اكتب نص البحث
الدعم الفني
أسئلة شائعة
إضافة اقتراح
إضافة بلاغ
متابعة البلاغات

٢

بياناتي الشخصية
الإعدادات
تعديل ملف مستخدم
خدمات إضافية
شؤون المعلمات
شؤون الموظفين
شؤون الطالبات
الشؤون التعليمية
المهارات
التقارير
التسجيل
الدعم الفني
خدمات شؤون المعلمين

١

١ - الدخول بالضغط على الدعم الفني .

٢ - ثم الضغط على إضافة بلاغ.

إضافة بلاغ

معلومات المستخدم

هل حدثت المشكلة معك؟ : نعم لا

هاتف/جوال :

* إدارة التعليم : الإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة

المدرسة :

معلومات النظام

* النظام الرئيسي : -- اختر --

* النظام الفرعي : -- اختر --

الصفحة :

?

٣

٤

٥

٣- يمكن إضافة رقم جوال القائد/ة .

٤- **مهم جداً** اختيار النظام الرئيسي المناسب على حسب تصنيف المشكلة (للطالب / اختيار الاختبارات) المعلم (اختيار شؤون معلمين) للموظف (اختيار شؤون موظفين) للمدارس الأهلية والعالمية (اختيار مالك مدرسة / تعليم أهلي وأجنبي) .. الخ { يمكنك الرجوع للصفحة رقم (٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥) }

٥- النظام الفرعي اقرب فرع لمشكلتك.

معلومات النموذج

*** تاريخ الظهور** : 15/03/1441
12/11/2019

*** الوصف** : اسم الطالب أو المعلم أو الموظف ثلاثي:

السجل المدني:

وصف الطلب أو المشكلة بكل وضوح
110 حرف من 1000

المرفق : تحميل

(*) حقول إجبارية.

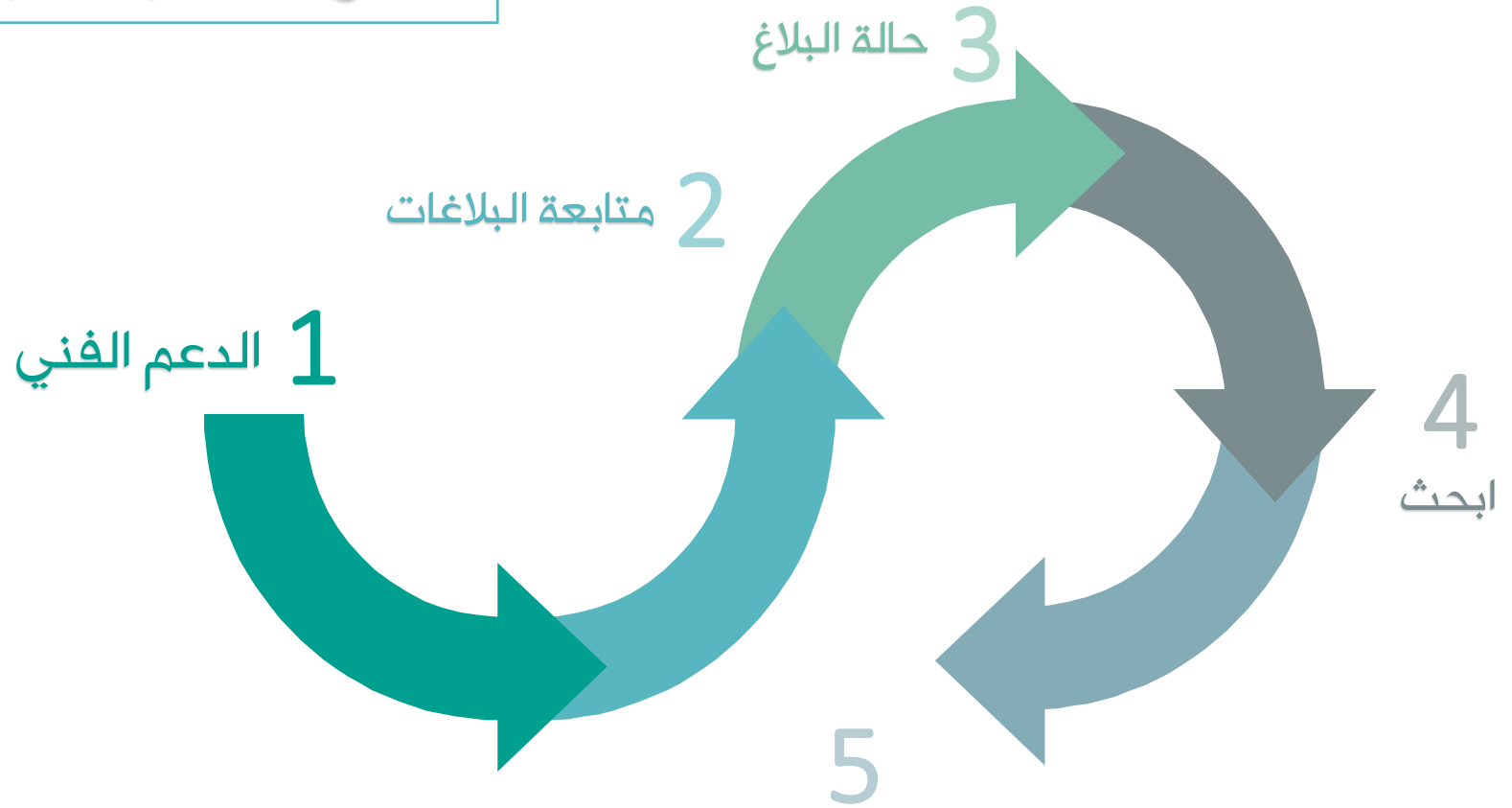
عودة
إرسال

٦

٧

- ٦- لسرعة إنجاز العمل يجب كتابة وصف المشكلة بكل وضوح ومكتمل البيانات مثل ما هو موضح بالصورة
(**كتابة الاسم والسجل المدني** للطالب أو المعلم أو الموظف أو الوكيل الخ
- ٨- وصف مشكلتك أو طلبك بوضوح .
- ٧- أرفاق ما يثبت أن وجد.
- ٨- بعد التأكد من كتابة المشكلة ومراجعتها يتم الضغط على إرسال.

خطوات متابعة البلاغات



الضغط على عنوان النظام الرئيسي
(في الجدول المعروض)

النظام الرئيسي	: -- الكل --
رقم البطاقة	:
درجة الأهمية	: -- الكل --
الحالة	: مفتوحة
نوع النموذج	:
أنشئ بواسطة	: -- الكل --
تاريخ إنشاء البطاقة	: مفتوحة
من تاريخ	: مغلقة
إلى تاريخ	:

الدعم الفني
اكتب نص البحث
الدعم الفني
أسئلة شائعة
إضافة اقتراح
إضافة بلاغ
متابعة البلاغات

١- الضغط على متابعة البلاغات.

٢- الحالة

(**مفتوحة** / المقصود بها بلاغات مفتوحة لم يتم الرد عليها)

(**مغلقة** / تم الرد على البلاغ)

درجة الأهمية : -- الكل --
 الحالة : مفتوحة
 نوع النموذج : بلاغ
 أنشئ بواسطة :
 تاريخ إنشاء البطاقة :
 من تاريخ :
 إلى تاريخ :

لعرض القائمة التفسيرية للالوان، انقر هنا.

لا يوجد نتائج مطابقة لمدخلات البحث.

ابحث

٣- اختيار الحالة (مفتوحة)

٤- الضغط على ابحث .

٥- (لا يوجد نتائج مطابقة لمدخلات البحث) المقصود لا يوجد بلاغات لم يتم الرد عليها.

بمعنى تم الرد على البلاغات الذي تم ارسالها .

متابعة البلاغات

النظام الرئيسي	:	-- الكل --
رقم البطاقة	:	
درجة الأهمية	:	-- الكل --
الحالة	:	مغلقة
نوع النموذج	:	بلاغ
أنشئ بواسطة	:	
تاريخ إنشاء البطاقة	:	
من تاريخ	:	
إلى تاريخ	:	

٦

٧

ابحث

٦- نختار الحالة (**مغلقة**)

٧- ثم نضغط على (**ابحث**)

لعرض صفحة قابلة للطباعة، انقر هنا.

وصف البلاغ	مكان الطلب الحالي	نوع النموذج	تاريخ الحل	المدرسة	الحالة	تاريخ الرد/ التصعيد	تاريخ الإنشاء	درجة الأهمية	النظام الرئيسي	أنشئ بواسطة	الرقم
وصف البلاغ	مستوى المدرسة /	بلاغ	23/02/1440 01/11/2018 22:07		أغلقت	23/02/1440 22:07 01/11/2018	19/02/1440 28/10/2018	منخفض	٩ رياض اطفال		133292
وصف البلاغ	مستوى المدرسة /	بلاغ	10/05/1440 16/01/2019 12:12		أغلقت	10/05/1440 12:12 16/01/2019	07/05/1440 13/01/2019	منخفض	رياض اطفال		195976
وصف البلاغ	مستوى المدرسة /	بلاغ	04/02/1439 24/10/2017 10:54		أغلقت	04/02/1439 10:54 24/10/2017	04/02/1439 24/10/2017	منخفض	الاختبارات		18422
وصف البلاغ	مستوى المدرسة /	بلاغ	15/02/1440 24/10/2018 12:34		أغلقت	15/02/1440 12:34 24/10/2018	15/02/1440 24/10/2018	منخفض	الاختبارات		129126

٨- سيظهر أمامك جدول يشمل جميع البلاغات التي تم رفعها من المدرسة ابحث عن البلاغ المراد الإطلاع عليه لمعرفة هل تم الحل أم هناك إجراء أو طلب آخر.

٩- لفتح الرد على البلاغ في العامود (النظام الرئيسي) نقوم بالضغط على عنوان النظام مثلاً (الاختبارات)

رقم البطاقة	: 1888361
إدارة التعليم	: الإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة
المدرسة	: المدارس المتعددة الابتدائية الثانية
معلومات النظام	
النظام الرئيسي	: تقني
النظام الفرعي	: الموافقة على البيانات
الصفحة	:
معلومات النموذج	
درجة الأهمية	: منخفض
تاريخ الظهور	: 11/02/1442
	: 28/09/2020
وصف البطاقة والتعليقات/الردود	
<p>الطالبة بهوية تاريخ المظهر مؤرشفة المكرمة قائدة المدرسة</p> <p>عند رفع البلاغات يجب اختيار النظام المناسب والصحيح للطلب فهذا البلاغ يتم رفعه باختيار النظام الرئيسي للاختبارات وطلب فك أرشفة الطالبة</p> <p>يجب إعادة رفع البلاغ واختبار النظام الصحيح.</p> <p>أغلقت بتاريخ: 11/02/1442 -- 1:57 28/09/2020 بواسطة: ماجده عوده مسعود الحازمي - موظف دعم فني مستوى الإدارة</p>	
<p>عودة</p> <p>إعادة فتح</p>	

١٠- ستجد وصف المشكلة أو الطلب التي تم رفعه باللون الأسود .

١١- الرد على البلاغ من موظف الدعم باللون (الأحمر) .

١٢- في حالة وجود استفسار / أو طلب أرفاق من موظف الدعم / أو لم تجد حل للمشكلة لا تقوم برفع بلاغ جديد بل الضغط

على (إعادة فتح) ومتابعة البلاغ إلى أن يتم حل المشكلة.



وزارة التعليم
Ministry of Education



إدارة تقنية المعلومات
Information Technology Management

نعمل بجودة وإتقان من أجلك يا وطن



