



مدونة المناهج السعودية

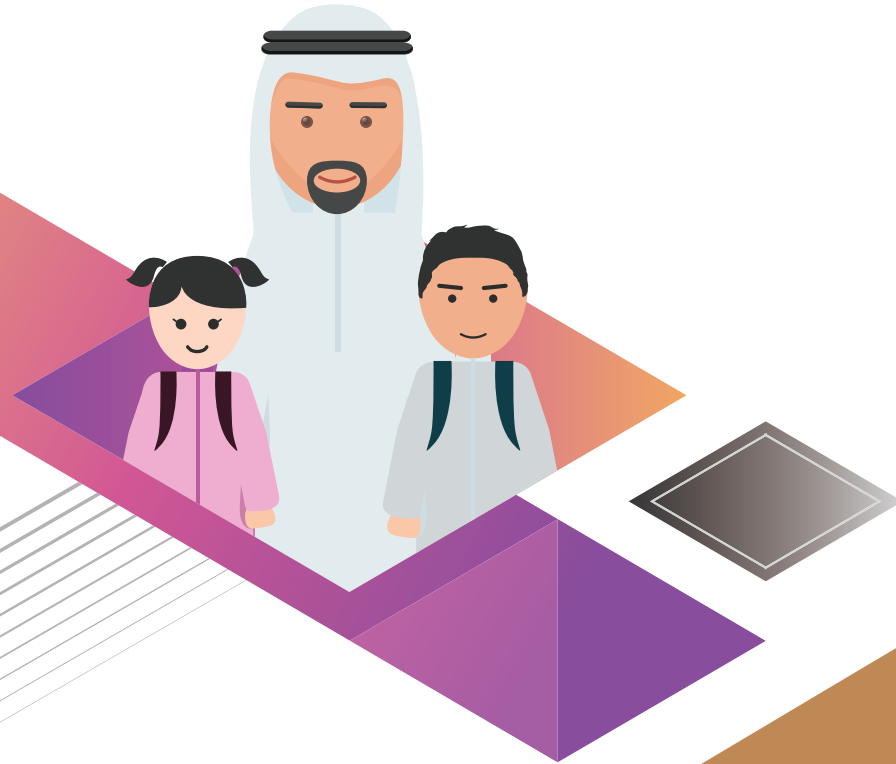
<https://eduschool40.blog>

الموقع التعليمي لجميع المراحل الدراسية

في المملكة العربية السعودية

الطالب المستفيد من خدمة النقل التعليمي وولي أمره  
دليلكم الارشادي للاستفادة من خدمات نقل تعليمي آمنة ومريحة

للعام ١٤٣٨-١٤٣٩هـ





## المحتوى

4	التمهيد
6	الجزء الأول: قبل الرحلة
24	الجزء الثاني: أثناء الرحلة
26	الجزء الثالث: بعد الرحلة
29	الخاتمة
31	الأسئلة المتكررة والاجابات
34	كيف يمكنكم التواصل مع شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي وتبليغ آرائكم ومقترحاتكم؟

## التمهيد

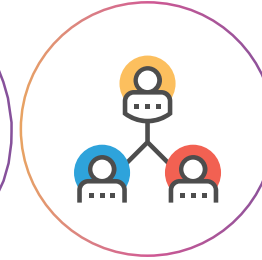
أعزاءنا أولياء أمور الطلبة، بالنظر إلى دوركم الأساسي في المساهمة في تأمين أفضل سبل الأمن لأبنائنا الطلبة وضمن أمنهم وسلامتهم، يسعدنا أن نعمل معاً على تحقيق أهداف مشتركة منها توفير نقل آمن ومريح لأبنائنا الطلبة لتفادي حوادث النقل التعليمي، وتحسين الخدمة بما يتناسب مع توجهات واستراتيجية المملكة العربية السعودية لتوفير خدمات نقل تعليمي آمنة ومريحة للطلبة ومراعاة أعلى المعايير العالمية في سلامة خدمات النقل التعليمي، واتخاذ الاحتياطات اللازمة لمنع الحوادث.

وباعتبار أن انسيابية خدمة النقل التعليمي منذ اليوم الأول للدراسة، يعتبر داعماً رئيساً لانتظام العملية التعليمية وزيادة التحصيل العلمي للطلبة من خلال تفادي التأخير أو التغيب عن المدارس، فأنتم تساهمون بشكل كبير في تدريب ابنائكم على اتباع الممارسات والالتزام بتوجيهات النقل التعليمي.

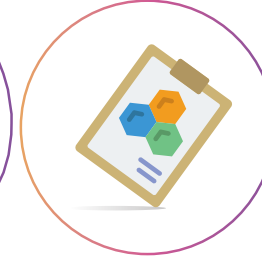
تمكنكم شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي من هذا الدليل الإرشادي، في إطار توجيهها إلى تطوير العملية التعليمية والارتقاء بخدمة النقل التعليمي إلى مستوى المواصفات العالمية، واستناداً على الخبرة الواسعة التي جمعتها على مرّ السنوات في تقديم خدمات النقل التعليمي ومتابعة تنفيذها وتقديم المشورة لوزارة التعليم في مجال السياسات، والإرشادات العملية لصانعي القرار في مجال النقل التعليمي.

وتعزيزا لخدمة النقل التعليمي وللعمل على تحقيق زيادة الوعي بالخدمات المقدمة وبالإجراءات والالتزامات الأساسية الواجب المأمكم بها لضمان نقل آمن ومريح لجميع الطلبة، يهدف هذا الدليل إلى:

بناء فهم مشترك بين أولياء أمور الطلبة والأطراف ذات العلاقة بالنقل التعليمي لمهام أولياء الأمور ولكيفية مساهمتهم في تقديم خدمات نقل تعليمي وفقا لأعلى معايير الأمن والسلامة للطلبة المستفيدين منها.



توفير إرشادات عملية خطوة بخطوة لكيفية المساهمة في تدريب الطلبة على استخدام وسائل النقل التعليمي من خلال توفير توجيهات عملية لكيفية التصرف قبل، أثناء، وبعد رحلة النقل التعليمي.



توفير أداة عملية للطلبة المشمولين بخدمة النقل التعليمي من خلال تقديم الالتزامات والواجبات أثناء الرحلة وبعدها.



ولتحقيق الهدف المرجو من هذا الدليل فإننا نتطلع على المشاركة والتعاون المتبادل بين شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي والطلبة وأولياء الأمور.

## الجزء الأول: قبل الرحلة



أعزاءنا أولياء الأمور ليمكن أبنائكم من الالتحاق بحافلات ومركبات النقل التعليمي والاستفادة من خدمة النقل التعليمي ندعوكم إلى مساعدتهم وتدريبهم على الامام ببعض الاشتراطات الأولية وكيفية التسجيل بالخدمة والاستفادة منها.

ولشرح مختلف المتطلبات سنوردها في شكل أسئلة واسئلة فرعية ونجيب عليها بصفة مبسطة كالتالي:



## 1. كيف يمكن لأبنائكم أن يكونوا جزء من رحلة النقل التعليمي

- كيف يمكنكم التسجيل بالخدمة؟ ومتى تقومون بذلك؟
- هل أنتم ضمن نطاق خدمة النقل التعليمي وكيف يتم قياسه؟
- كيف يتم تقييم استحقاق لأبنائكم للخدمة وأولويتهم في الحصول عليها؟
- كيف يمكنكم الاطلاع على قرارات استحقاق الخدمة؟



## 2. كيف تقومون بإعداد أبنائكم لرحلة النقل التعليمي؟

- ما هي أماكن انطلاق ووصول رحلات الذهاب والعودة ومواعيدها؟
- ما هي بطاقات صعود الحافلات وما الفائدة منها؟
- كيف يتوجه ابنائكم إلى نقطة ركوب الحافلة أو المركبة، ينتظرونها ويصعدون إليها بأمان وسلامة؟



وبمعرفتكم بالعناصر المذكورة والتزامكم بها ستتمكنون من الانطلاق في رحلة النقل التعليمي صباحا ومساءً بأمن وسلامة والاستفادة من خدمات مريحة وذات موثوقية عالية.



## 1. كيف يمكن لأبنائكم أن يكونوا جزء من رحلة النقل التعليمي؟

أعضاءنا وأولياء أمور الطلبة، ليتمكن أبناءكم من الاستفادة من خدمة النقل التعليمي، نأمل اطلاعكم على مجموعة الأسئلة الفرعية والاجابات التالية واتباع ما جاء فيها بدقة للأهمية.

### كيف يمكنكم التسجيل بالخدمة؟ ومتى تقومون بذلك؟

أ.



- قبل بداية السنة الدراسية، في حال رغبتكم بخدمة النقل التعليمي، قوموا بالدخول إلى بوابة النقل التعليمي ضمن نظام نور الوزاري،
- قوموا بإدخال أو تحديث بيانات ابنائكم وتحديد موقع المنزل من خلال الخارطة وذلك عن طريق خيار النقل التعليمي.
- في حال تغير عنوان منزلكم لاحقا، قوموا بإلغاء طلب النقل السابق وانشاء طلب نقل جديد وبعد ذلك قوموا بتحديث البيانات والعنوان الجديد من خلال نظام نور الوزاري.



وللاطلاع على مزيد من التفاصيل حول عملية التسجيل يمكنكم متابعة الفيديو التوضيحي الخاص بشرح خطوات التسجيل على موقعنا على YouTube باتباع الرابط التالي:

خطوات استخدام قسم النقل المدرسي في نظام نور من قبل مشرفي النقل

نلفت انتباهكم إلى أهمية هذه المرحلة حيث أن أي طلب خدمة خارج نظام نور لن يتم قبوله.



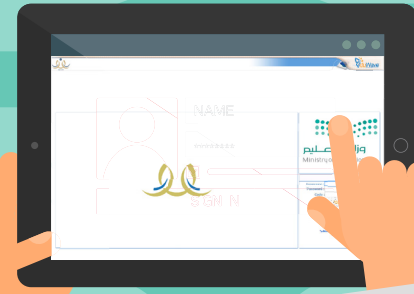
## آلية التسجيل بنظام نور وطلب خدمة النقل التعليمي

1 ادخال بيانات الطالب/الطالبة في نظام نور الوزاري

من بداية شهر شوال  
إلى نهاية شهر ذي الحجة



مسؤولية التنفيذ  
ولي الأمر

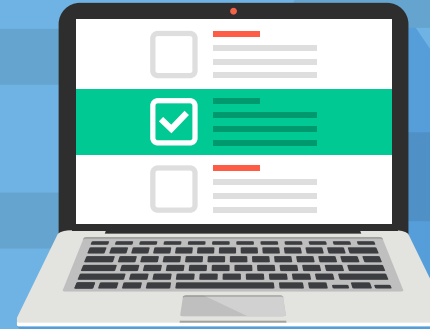


2 دراسة الطلب حسب معايير شمل الطالب بخدمة النقل التعليمي

من بداية الأسبوع الدراسي الثاني  
الى نهاية الأسبوع الدراسي الثالث



مسؤولية التنفيذ  
مشرف/مشرفة النقل





### الحاق الطالب/الطالبة بحافلة معينة

3

من بداية الأسبوع الدراسي الرابع  
إلى نهاية الأسبوع الدراسي الخامس



مسؤولية التنفيذ  
مشرف/مشرفة النقل



### إصدار بطاقة صعود الحافلة للطالب/الطالبة وتسليمها للطالب/الطالبة المشمول بالخدمة

4

من بداية الأسبوع الدراسي الرابع  
إلى نهاية الأسبوع الدراسي الخامس



مسؤولية التنفيذ  
مشرف/مشرفة النقل





ب.

### هل أنتم ضمن نطاق خدمة النقل التعليمي وكيف يتم قياسه؟

لمعرفة ما إذا كنتم ضمن نطاق الخدمة تأكدوا من استجابتكم للشروط التالية:

- ابناءكم مسجلين بمدارس التعليم العام بما في ذلك مدارس تعليم القرآن الكريم. ✓
- ابناءكم مسجلين بأقرب مدرسة من منزلكم. ✓
- المدرسة أو المدارس المسجل فيها ابنائكم مشمولة بخدمة النقل التعليمي. ويمكنكم التواصل مع مشرف/ة النقل بمدرسة ابنائكم للتأكد من هذا الشرط. ✓

ويحدد نطاق الخدمة وفقا للضوابط التالية:

#### بيئكم المعيشية

إذا كنتم من بين طلبة القرى والهجر والذين ينقلون من خارج المدينة فإن نطاق الخدمة هو نطاق قبول المدرسة.

#### برنامج دراسة أبنائكم

إذا كان ابناءكم مسجلين بمدارس تحفيظ القرآن الكريم يكون نطاق الخدمة هو نطاق قبول المدرسة.



### المسافة بين منزلكم وباب المدرسة

- تبدأ خدمة النقل للطلبة الذين تقع منازلهم على بعد (250م) من باب المدرسة الرئيسي للدخول. ويستثنى منها وجود ما يؤثر على أمن وسلامة الطلبة مثل وجود شارع رئيسي أو سيول حيث يصبح الطالب مؤهلاً للتمتع بالخدمة حتى في صورة بعد منزله أقل من 250 م من الباب الرئيسي للمدرسة.
- يجب ان لا يزيد نطاق الخدمة عن دائرة نصف قطرها (3كم) من باب المدرسة الرئيسي.
- يتم قياس المسافة بين المسكن والمدرسة عبر الطرق المباشرة بدء من أقرب بوابة مدرسية إلى منزل الطالب/الطالبة.

ونأمل أن تتطلعوا على الرسومات التوضيحية المدرجة في هذا الجزء من الدليل لمزيد من التعمق في مختلف الحالات والامام بها.

## كيف يتم تقييم استحقاق ابناءكم للخدمة وأولويتهم في الحصول عليها؟

ج.



يقوم مشرف/ة النقل بالمدرسة بتقييم وتحديد أهلية استحقاق أبناءكم للنقل التعليمي حسب معايير الأولوية والاحتياج، ويخضع كل معيار لمجموعة من القواعد كما هو موضح أدناه:

### مدى احتياج ابناءكم للخدمة:

يقوم مشرف/ة النقل بالمدرسة بقياس معيار الاحتياج من خلال المسافة الجغرافية من بوابة المدرسة إلى منزلكم، وفق المعايير التالية:

- بيئة المعيشة (المناطق الحضرية /المناطق الريفية).
- برنامج الدراسة (تعليم عام/ مدارس القرآن الكريم).
- البعد من البيت إلى المدرسة.

### مدى أولوية أبنائكم في الحصول علي الخدمة:

يحدد مشرف/ة النقل بالمدرسة أولوية استحقاق ابناءكم لخدمة النقل التعليمي على النحو التالي:

- سلامة الطالب/الطالبة.
- حالة الطالب/الطالبة الاجتماعية.
- كلما كان الطالب/الطالبة يسكن في مكان بعيد عن المدرسة، كلما كان مؤهل للنقل التعليمي.



## نطاق الخدمة ومعايير الاستحقاق

المناطق الحضرية والشبه حضرية

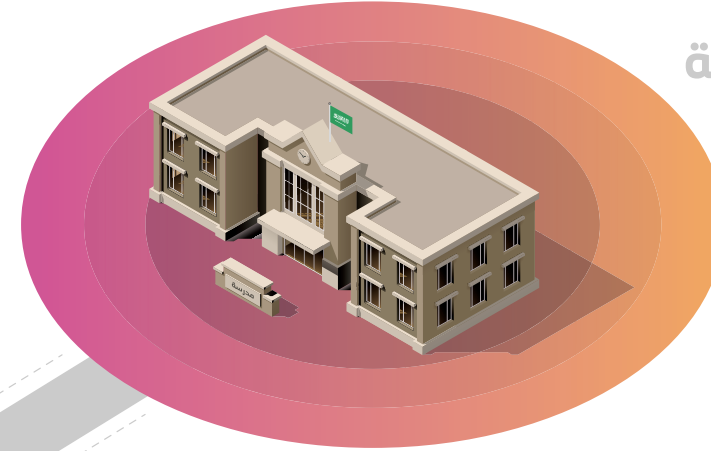
التعليم العام

تحفيظ القرآن الكريم

من 250 م إلى 3 كم

ضمن نطاق قبول المدارس

المدرسة

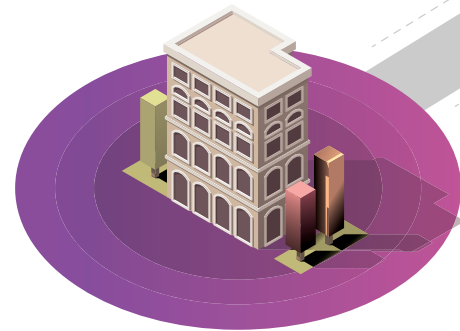


### أولوية القبول

- الطالب الأصغر سناً
- الأحقية لمن يسكن أبعد عن المدرسة
- الحالة الإجتماعية

من 250 م إلى 3 كم

المنزل





## نطاق الخدمة ومعايير الاستحقاق

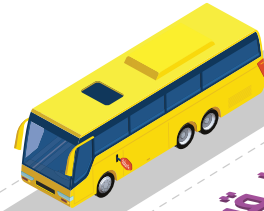
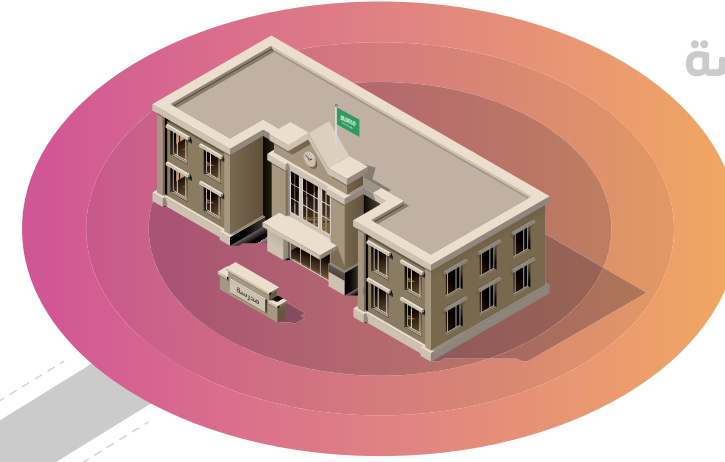
تحفيظ القرآن الكريم

التعليم العام

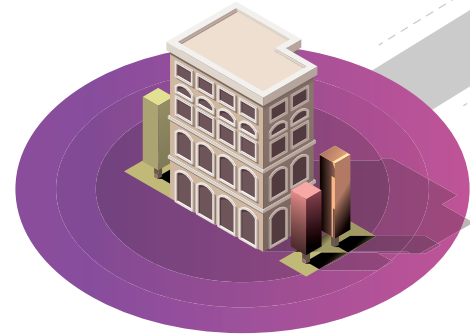
القرى والهجر

ضمن نطاق قبول المدارس    ضمن نطاق قبول المدارس

المدرسة



ضمن نطاق قبول المدارس



المنزل

### أولوية القبول

- الطالب الأصغر سناً
- الأحقية لمن يسكن أبعد عن المدرسة
- الحالة الإجتماعية

## نطاق الخدمة ومعايير الاستحقاق

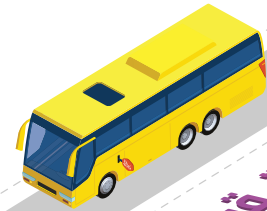
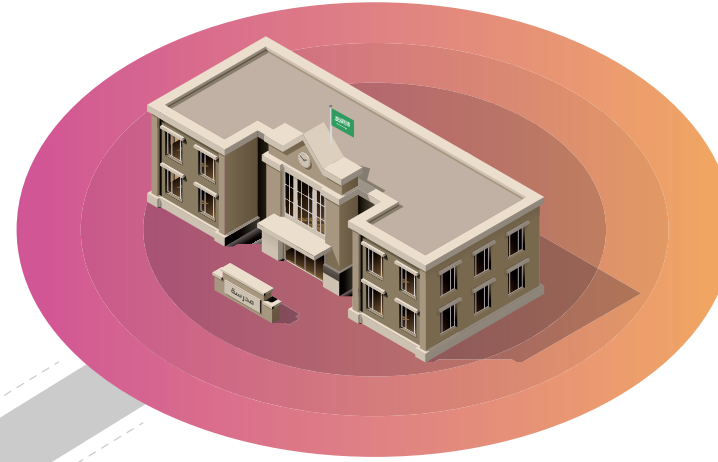
من ينقل من خارج المدينة

التعليم العام

تحفيظ القرآن الكريم

ضمن نطاق قبول المدارس ضمن نطاق قبول المدارس

المدرسة

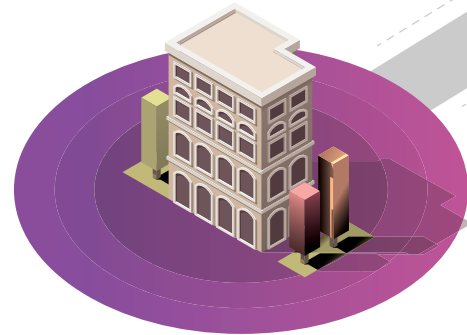


ضمن نطاق قبول المدارس

### أولوية القبول

- الطالب الأصغر سناً
- الأحقية لمن يسكن أبعد عن المدرسة
- الحالة الاجتماعية

المنزل



## كيف يمكنكم الاطلاع على قرارات استحقاق الخدمة؟

د.



- أعزاءنا أولياء الأمور، في حال قبول طلبكم سيظهر لكم في نظام نور الوزاري الموافقة على طلبكم.
- وفي حال رفض طلبكم سيظهر لكم في نظام نور الوزاري قرار رفض الطلب مع شرح لأسباب الرفض.
- وفي حال عدم رضاكم عن قرار مشرف/ة النقل بالمدرسة حول استحقاق أبناءكم لخدمة النقل التعليمي وأسبابه، نقترح عليكم:
  - التواصل مع مشرف/ة النقل بالمدرسة لخدمتكم وتقديم التوضيحات اللازمة أو اتخاذ الإجراءات الضرورية بحسب الحالة.
  - التواصل مع خدمة العملاء بالشركة باستعمال مختلف وسائل التواصل المتاحة وسيتمّ خدمتكم وتزويدكم بالمعلومات والارشادات.



وفي إطار سعيينا لخدمتكم فإنّه في حال زيادة عدد الطلبة المستحقين لخدمة النقل التعليمي خلال العام الدراسي عن المخصص للمدرسة، فإن المقاعد لهؤلاء الطلبة تدخل ضمن طلبات المقاعد الإضافية.

ويقوم مشرف/ة النقل بالمدرسة بتحديد الطلبة الاضافيين حسب الاحتياج والأولوية من خلال بوابة النقل التعليمي في نظام نور الوزاري، وعليه تقوم شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي بدراسة الطلب والنظر في امكانية اعادة توزيع مخصصات المدارس حسب الاحتياج والأولوية على مستوى إدارة التعليم.



## 2. كيف تقومون بإعداد ابنائكم لرحلة النقل التعليمي؟

إنّ نجاح رحلة النقل التعليمي ووصول ابنائنا الطلبة إلى مدارسهم وعودتهم إلى منازلهم بأمن وسلامة وفي ظروف مريحة يعتمد على حسن الاستعداد للرحلة وعلى حرصكم على اعدادهم للرحلة بالشكل المناسب.

ولمساعدتكم في النجاح في هذه المهمة، الرجاء الاطلاع بتمعن على مختلف العناصر المدرجة في هذا الجزء من الدليل والحرص على إنجازها بالشكل المطلوب. ومن المتوقع منكم، كأولياء أمور، شرح كيفية التصرف عند انتظار الحافلة والصعود والنزول وخلال الرحلة لأبنائكم.

ولتطبيق أعلى معايير السلامة والأمان نرجو اتباع الطلبة لما يلي:

### ما هي أماكن انطلاق ووصول رحلات الذهاب والعودة ومواعيدها؟

أ.



في إطار حرص الشركة على أمن وسلامة أبنائنا الطلبة وتوفير نقل تعليمي مريح لهم، نحيطكم علماً بالتالي:

- سيتم نقل أبناءكم من منازلهم وإلى المدرسة والعكس صباحاً ومساءً، ويمكن في بعض الحالات اعتماد النقل من نقاط تجمع محددة يتم اختيارها بمنتهى العناية ووفقاً لضوابط مدروسة مسبقاً لضمان الأمان والسلامة.
- احرصوا على حصول ابنائكم على إذن معتمد من قبل مشرف/ة النقل بالمدرسة بالصعود أو النزول في مكان توقف غير أماكن التوقف المحددة.
- سيقوم مشرف/ة النقل بالمدرسة بتزويدكم بالتوقيت المتوقع لانطلاق الرحلات الصباحية وبموعد وصول الحافلة أو المركبة بالنسبة للرحلة المسائية. وستحرص الشركة على متابعة المتعهدين لضمان التزامهم بمواعيد انطلاق ووصول الرحلات، كما نشكر تفهمكم بأنّ مواعيد الانطلاق والوصول تتأثر بحالة الطرق وبظروف السير وهو ما يتطلب تفاعلهم الإيجابي وتعاونكم لتجنب أي تأخير.
- في حال اضطر المتعهد لنقل الطلبة بأكثر من ردّ واحد، فإنّه سيلتزم بأن لا تزيد مدة انتظار ابنائكم المشمولين برحلة الرد الثاني عن 45 دقيقة من وقت انصرافهم من المدرسة شاملاً الحد الأقصى للانتظار الحافلة قبل تحرك الرد الأول 10 دقائق و35 دقيقة لزمن رحلة الرد الأول.

## ب. ما هي بطاقات صعود الحافلات وما الفائدة منها؟



يتمّ اعتماد بطاقات صعود الحافلات لتسهيل عملية صعود الطلبة للحافلة أو المركبة، وتلفت انتباهكم إلى التالي:

- سيقوم مشرف/ة النقل بالمدرسة بتوزيع البطاقات على أبنائنا الطلبة المشمولين بخدمة النقل التعليمي.
- يقوم الطلبة بإظهار بطاقة صعود الحافلة للسائق عند صعود الحافلة.
- احرصوا على الاحتفاظ بالبطاقة وفي حالة ضياعها أو تلفها، قوموا بإبلاغ مشرف/ة النقل في المدرسة لكي يقوم بدوره بإصدار بطاقة بديلة لكم من خلال النظام.





## كيف يتوجه ابنائكم إلى نقطة ركوب الحافلة أو المركبة، ينتظرونها ويصعدون إليها بأمان وسلامة؟

ج.



تفاعلكم الإيجابي مع ابنائكم وتدريبهم على كيفية السير من البيت إلى نقطة ركوب الحافلة يساهم في رفع وعيهم بأهمية إرشادات الأمن والسلامة ويشجعهم على اتباعها وهو ما سيقبل من نسبة الاخطار والحوادث التي قد يتعرضون لها وأنتم بذلك تساهمون في ضمان أمنهم وسلامتهم.

أعزاءنا أولياء الأمور احرصوا على تدريب ابنائكم على:



التزام الهدوء عند انتظار الحافلة/  
المركبة في المكان المخصص  
والتوجه إليها بانتظام



السير على الرصيف بعيدا عن  
الطريق



حملهم لبطاقة صعود الحافلة/  
المركبة



الخروج من المنزل إلى نقطة  
ركوب الحافلة/المركبة في  
الوقت المناسب



إبراز بطاقة صعود الحافلة/  
المركبة للسائق



الصعود بعد توقف الحافلة/  
المركبة مع مسك المقبض  
المخصص للصعود، والاسترشاد  
بالقاعدة الذهبية والتي توضح  
مكان وطريقة صعود ونزول  
الطلبة إلى الحافلة



التأكد من وقوف الحافلة/  
المركبة تماما عند صعودهم  
إليها



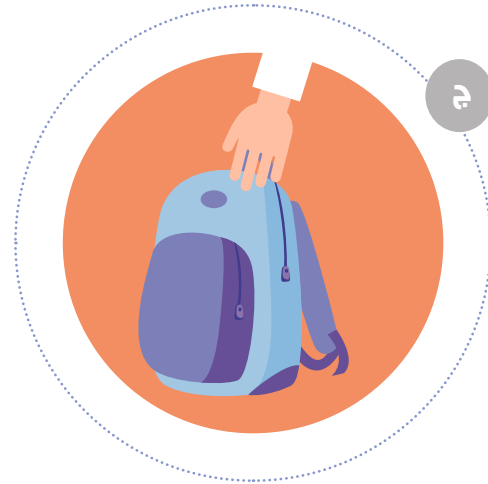
عدم التحدث إلى الغرباء





## الجزء الثاني: أثناء الرحلة

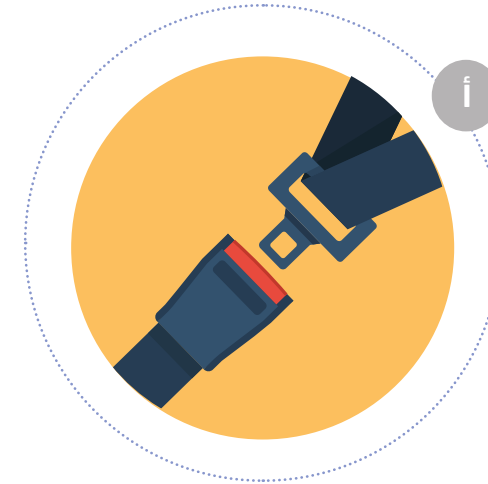
أبنائنا الطلبة، بعد التزامكم بالإرشادات والتعليمات الوقائية للأمن والسلامة وعودكم إلى حافلاتكم أو مركباتكم، تنطلقون في رحلتكم. ونتمنى لكم رحلة آمنة ومريحة. ولتحقق ذلك نؤكد عليكم الالتزام بالعناصر الثلاثة التالية:



استعدادكم لمغادرة الحافلة  
والنزول بأمان



مساهمتكم في المحافظة على  
حافلتكم وعلى جو إيجابي للرحلة



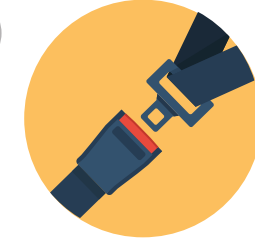
جلوسكم في مقاعدكم والتزامكم  
بوضع حزام الأمان طوال الرحلة

ينبغي أن تعلم عدة أمور يتعين عليك الالتزام بها أثناء رحلة النقل التعليمي وستمكنك قراءتك المتأنية لهذا القسم من فهمها.

### أ جلوسكم في مقاعدكم والتزامكم بوضع حزام الأمان طوال الرحلة

عند صعودكم إلى حافلاتكم ومركباتكم احرصوا على:

- التوجه إلى أقرب مقعد متاح والجلوس فيه.
- مراعاة الجلوس بطريقة صحية والمحافظة على تجهيزات الحافلة ونظافتها.
- البقاء جالسين في جميع الأوقات حينما تكون الحافلة أو المركبة متحركة.



### ب المساهمة في المحافظة على حافلتكم وعلى جو إيجابي للرحلة

- وضع الحقيبة تحت المقعد وربط حزام الأمان.
- الابتعاد عن التصرفات التي من الممكن أن تسبب الحوادث.
- الالتزام بالهدوء وعدم الازعاج أثناء سير الحافلة/المركبة.
- الامتناع عن الأكل والشرب داخل الحافلة أو المركبة.
- تجنب استخدام أو احضار التبغ، وأعواد الثقاب، وولاعات السجائر، وكل ما يخل بالآداب.
- الامتناع عن اخراج الرأس أو اليدين أو اي جزء من الجسم خارج الحافلة في جميع الأوقات.
- استخدام مخارج الطوارئ فقط في حالات الطوارئ، أو حين الامر بذلك.



### ج استعدادكم لمغادرة الحافلة والنزول بأمان

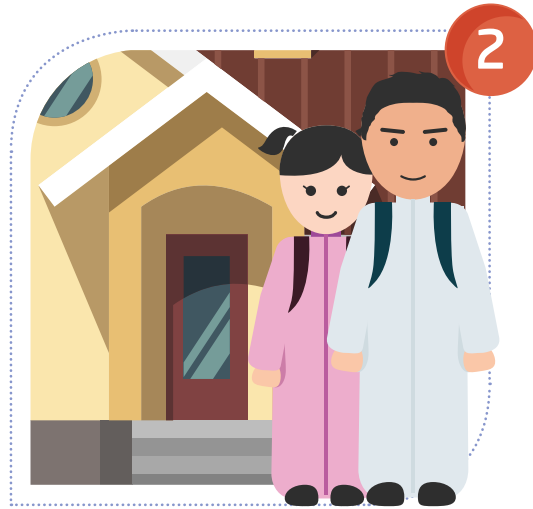
- التأكد من وقوف الحافلة أو المركبة تماما عند النزول منها.
- جمع الاغراض والاستعداد للنزول.
- النزول مع مسك مقبض الباب لسلامتك.
- عدم التدافع والسماح بنزول طالب أو طالبة تلو الاخر.
- اتباع تعليمات السائق عند الصعود والنزول من الحافلة أو المركبة.





## الجزء الثالث: بعد الرحلة

أبنائنا الطلبة، نأمل منكم الالتزام بالمتطلبات التالية حتى نضمن وصولكم إلى منازلكم بأمن وسلامة.



توجهكم مباشرة إلى منازلكم أو مدارسكم



عبوركم الطريق بأمن وسلامة وفقا للقاعدة الذهبية



ونورد عليكم في هذا الجزء بعض القواعد البسيطة واللازمة لأمنكم وسلامتكم فلا تترددوا في تطبيقها بعد نهاية كل رحلة، وانتبهوا أنّ سلامتكم تعتمد على ذلك.

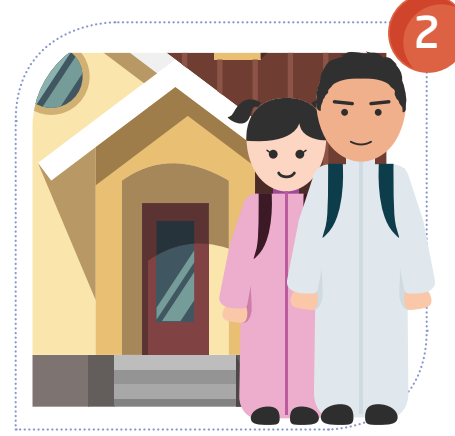
### عبوركم الطريق بأمن وسلامة وفقا للقاعدة الذهبية

- السير أكثر من خمس خطوات بعيدا عن الحافلة باتجاه الرصيف.
- عدم الرجوع إلى الحافلة إطلاقا أو الاقتراب من جسم الحافلة.
- عند عبورك الطريق، انظروا إلى اليسار ثم اليمين ثم إلى اليسار وتأكدوا من خلو الطريق، ثم اعبروا الطريق بأمان.
- اعبروا الشارع بحذر تحت توجيه السائق عند الصعود والخروج من الحافلة.
- السير على الرصيف بعيدا عن الطريق.



## توجهكم مباشرة الى منازلكم أو مدارسكم

- لا تتحدثوا مع الغرباء أثناء خروجكم من المنزل والعودة إليه.
- في حال نزولكم في نقطة تجمع، قوموا بانتظار ولي أمركم أو من ينوب عنه بهدوء بعيدا عن الطريق أو بالسير على الرصيف بحذر لحين وهولكم لمنازلكم.



يمكنكم متابعة الفيديو التوضيحي عن القاعدة الذهبية والتي توضح مكان وطريقة صعود ونزول الطلبة إلى الحافلة على موقعنا على YouTube باتباع الرابط التالي:

نصائح حمد: القاعدة الذهبية لاستخدام الحافلة المدرسية

## الذاتمة

يمكنكم الاطلاع على قرارات استحقاق الخدمة من خلال نظام نور الوزاري. وفي حال رفض طلبكم سيتم شرح أسباب الرفض. وفي حال عدم رضائكم عن قرار الرفض نقتراح عليكم التواصل مع الشركة لتبليغ آرائكم. كما تسعى الشركة قدر الإمكان إلى الاستجابة لطلبات النقل الإضافية وذلك لتوسيع التغطية بخدمة النقل التعليمي.

بالنظر إلى محدودية عدد المقاعد بالحافلات والمركبات وسعيها إلى إعطاء الأولوية للأكثر استحقاقا، سيقوم مشرف/ة النقل بالمدرسة بالتأكد من شمولكم بنطاق الخدمة وتقييم مدى استحقاقكم للخدمة بالاعتماد على البيانات المسجلة بالنظام.

في حال رغبتكم بخدمة النقل التعليمي، قوموا بإدخال أو تحديث بيانات ابنائهم في نظام نور، حسب الآلية المشروحة في هذا الدليل.

أنّ نجاح رحلة النقل التعليمي ووصول ابنائنا الطلبة إلى مدارسهم وعودتهم إلى منازلهم بأمن وسلامة وفي ظروف مريحة يعتمد على حسن الاستعداد للرحلة وعلى حرصكم على اعدادهم للرحلة بالشكل المناسب ولذلك من المتوقع منكم تدريبهم على:

03 الصعود الآمن إلى الحافلة أو المركبة.

02

التأكد من حملهم بطاقات صعود الحافلات وابتزازها للسائق عند صعود الحافلة

01

أماكن انطلاق ووصول رحلات الذهاب والعودة ومواعيدها

أثناء رحلة النقل التعليمي، تطلون إلى مدارسكم وإلى منازلكم وتستمتعون برحلة آمنة ومريحة عند اتباعكم للإرشادات التالية:

1 الجلوس في مقاعدكم والتزام بوضع حزام الأمان طوال الرحلة

2 المساهمة في المحافظة على حافلتكم وعلى جو إيجابي للرحلة من خلال الالتزام بتوجيهات مدونة سلوك الطلبة أثناء الرحلة

3 استعدادكم لمغادرة الحافلة والنزول منها بأمان وفقا لما جاء في القاعدة الذهبية



بعد انتهاء الرحلة، نأمل منكم الالتزام بالمتطلبات التالية حتى نضمن ووصولكم إلى منازلكم بأمن وسلامة.

1 عبوركم الطريق بأمن وسلامة وفقا للقاعدة الذهبية

2 توجهكم مباشرة إلى منازلكم أو مدارسكم

## الأسئلة المتكررة والإجابات

س ج

### كيف أعرف أنّ المدرسة مشمولة بالخدمة؟

لمعرفة ما إذا كانت المدرسة المسجل بها ابنائكم مشمولة بخدمة النقل التعليمي، الرجاء التواصل مع مشرف/ة النقل بالمدرسة أو مع إدارة خدمة العملاء بشركة تطوير لخدمة النقل التعليمي.

### كيف اعترض على قرار عدم قبول طلب خدمة النقل التعليمي؟

يمكنكم تسجيل ابنائكم بالخدمة من خلال الدخول لنظام نور الوزاري في المواعيد المحددة لفتح التسجيل. وسيقوم مشرف/ة النقل بالمدرسة بإشعاركم بمواعيد التسجيل. وللإطلاع على مزيد من التفاصيل حول عملية التسجيل يمكنكم متابعة الفيديو التوضيحي الخاص بشرح خطوات التسجيل على موقعنا على YouTube باتباع الرابط التالي:

[www.youtube.com/channel/UCsnGrkphAS7yUrpgVWDxw](http://www.youtube.com/channel/UCsnGrkphAS7yUrpgVWDxw)

### كيف اعترض على قرار عدم قبول طلب خدمة النقل التعليمي

يقوم مشرف/ة النقل بالمدرسة باتخاذ قرارات استحقاق الخدمة بالاعتماد على مجموعة من القواعد والمعايير والتي ورد شرحه في الجزء الأول من هذا الدليل. ويراعي عند تقييمه لاستحقاق الخدمة المعايير المتعلقة بنطاق الخدمة وألوية الطالب/الطالبة في الحصول عليها بالاعتماد على ظروفه الخاصة. وفي حال رفض طلبكم سيظهر لكم في نظام نور الوزاري قرار رفض الطلب مع شرح لأسباب الرفض. وفي حال عدم رضاءكم عن قرار مشرف/ة النقل بالمدرسة حول استحقاق أبناءكم لخدمة النقل التعليمي وأسبابه، نقترح عليكم:

- التواصل مع مشرف/ة النقل بالمدرسة لخدمتكم وتقديم التوضيحات اللازمة أو اتخاذ الإجراءات الضرورية بحسب الحالة.
- التواصل مع خدمة العملاء بالشركة باستعمال مختلف وسائل التواصل المتاحة وسيتمّ خدمتكم وتزويدكم بالمعلومات والارشادات.



### طلب تغيير الحافلة.

يقوم مشرف/ة النقل بالمدرسة بتحديد الحافلة المناسبة لكل طالب/طالبة وبتحديد وقت الصعود ورقم الرحلة لكل طالب/طالبة مشمول بالخدمة ضمن نطاق عدد المقاعد الكلي للحافلة/المركبة بناء على موقع منزل الطالب/الطالبة وعلى مسارات الخدمة. وفي حال رغبتكم في تغيير الحافلة قوموا بالتواصل مع إدارة المدرسة وشرح أسباب الطلب. وستقوم إدارة المدرسة بالتنسيق لدراسة الموضوع وتزويدكم بقرارها.



### شكوى على سلوكيات سائق الحافلة أو المركبة

سائقي الحافلات والمركبات ملزمين بمجموعة من الضوابط والسلوكيات قبل انطلاق الرحلة، اثناءها وبعدها بغاية المحافظة على أمن وسلامة الطلبة وراحتهم. وفي حال ملاحظتكم لأي سلوكيات مخالفة لذلك يمكنكم التواصل مع مشرف/ة النقل بالمدرسة أو بشركة تطوير لخدمات النقل التعليمي.



### شكوى على طالب/طالبة بالحافلة أو المركبة.

يتعين على الطلبة التقيد بمجموعة من السلوكيات التي تهدف لضمان أمنهم وسلامتهم وتوفير جو إيجابي ومريح في رحلات النقل التعليمي. وفي حال ملاحظة بعض التصرفات المخالفة يمكنكم التواصل مع مشرف/ة النقل بالمدرسة لاتخاذ الإجراءات اللازمة.



### في حال تأخر وصول الحافلة

يتعين على متعهدي النقل التعليمي وعلى سائقيهم الالتزام بمواعيد الرحلات ولكن في حال تأخر الحافلة فالرجاء التواصل مع مشرفة/ة النقل بالمدرسة لاتخاذ الإجراءات اللازمة.





### في حال عدم ذهاب الطالب للمدرسة مع من يتم التواصل لإبلاغه بتغيب ابني/ابنتي أو باستخدامه لوسيلة نقل أخرى؟

من المتوقع أن يلتزم الطالب/الطالبة باستخدام الحافلة أو المركبة المخصصة له بصفة يومية ولذلك فإنه يتعين التواصل بصفة مسبقة مع مشرف/ة بالمدرسة التابع لها لإبلاغه بذلك.



### في حال عدم استلام بطاقة صعود الحافلة أو فقدانها.

سيقوم مشرف/ة النقل بالمدرسة بتوزيع البطاقات على الطلبة المشمولين بخدمة النقل التعليمي. ويقوم الطلبة بإظهار بطاقة صعود الحافلة عند استخدام الحافلة. ويتعين على الطلبة الاحتفاظ بالبطاقة وفي حالة ضياعها أو تلفها، قوموا بإبلاغ مشرف/ة النقل في المدرسة لكي يقوم بدوره بإصدار بطاقة بديلة لكم من خلال النظام.



### في حال انقطاع الخدمة.

تحرص شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي على المحافظة على استمرارية الخدمة وانتظامها. وفي حال انقطاع الخدمة بسبب بعض الظروف الطارئة أو الاستثنائية، قوموا بالتواصل مع مشرف/ة النقل بالمدرسة لفهم أسباب الانقطاع والموعد المنتظر لاستئناف الخدمة.



### في حال عدم تطابق الحافلة مع اشتراطات الأمن والسلامة.

قامت الشركة بتطوير اشتراطات الأمن والسلامة الخاصة بالحافلات والمركبات وتزويد المتعهدين بها. ويتعين على المتعهدين بالالتزام بها. ويتوقع منكم ابلاغ مشرف/ة النقل بالمدرسة وشركة تطوير لخدمات النقل التعليمي بملاحظاتكم



## كيف يمكنكم التواصل مع شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي وتبليغ آرائكم ومقترحاتكم؟

نحن في شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي لا نكتفي بتطوير خدماتنا للعملاء، بل نظهر قدراً كبيراً من الاهتمام بآرائهم ومقترحاتهم وشكواهم. ولأننا ندرك أن لكم مقترحات أو مطالب أو شكوى نتيجة خطأ غير مقصود أو سوء فهم أو اختلاف وجهات النظر، فقد أنشأنا إدارة خدمة العملاء لتستقبل طلباتكم ومقترحاتكم وتتعرف على آرائكم بل وتحقق في شكواكم وتتابع حلها مع الإدارات المعنية داخل الشركة وتحيط العملاء علماً بكل ما تم من إجراءات في سبيل حلها بعدل وإنصاف وفي أقصر وقت ممكن.

تقدم إدارة خدمة العملاء خدمات اتصالات ومعلومات موثقة وفعالة للمساهمين وتعمل انطلاقاً من معرفتها بأكثر العوامل قيمة لدى العملاء وهي الاهتمام والموثوقية والسرعة والكفاءة.

ورغبة من الشركة في توفير وسائل التواصل الفعالة فقد أطلقت مركز خدمة العملاء الموحد للنقل التعليمي على مستوى المملكة وذلك لاستلام الملاحظات والمقترحات والاستفسارات الخاصة بتقديم الخدمة من قبل أولياء الأمور والمستفيدين من خدمة النقل التعليمي والرد عليها، وذلك عبر فتح قنوات تواصل متاحه للجميع لتحقيق ضمان تحسين مستوى خدمات النقل التعليمي ومعالجة نواحي القصور.

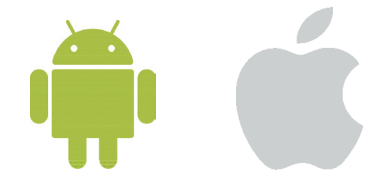
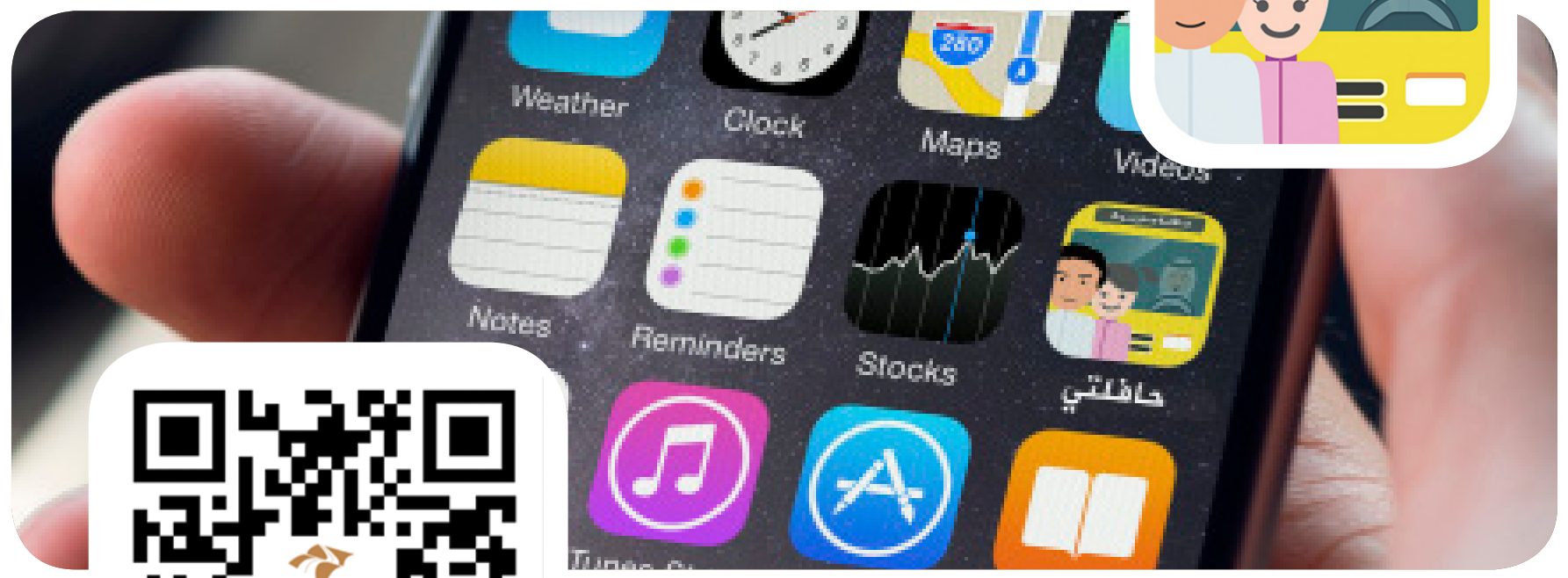
حيث يمكنكم التواصل معنا عن طريق قنوات التواصل التالية:

<a href="http://www.tatweertransit.com">www.tatweertransit.com</a>		800 123 1000	
شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي		@TatweerTransit	
تطبيق حافلتي للأجهزة الذكية		Tatweer Educational Transportation Services Company	
<a href="mailto:cs@tatweertransit.com">cs@tatweertransit.com</a>			



# تطبيق حافلتي

Hafelty Application





## ما هو تطبيق حافلتي؟

تم تطوير تطبيق الأجهزة الذكية الخاص بالبلاغات عن مستوى خدمة النقل التعليمي كخطوة أولى لتحسين جودة النقل التعليمي. كما سيساعد في الحصول على المعلومات المطلوبة عن الشركة وكذلك الإبلاغ عن أي ملاحظات على مستوى جودة الخدمة من قبل أولياء الأمور ومن يهمهم الأمر.

## لماذا قمنا بتطوير تطبيق حافلتي؟

يهدف هذا التطبيق لخلق قناة تواصل بين الشركة والمستهدفين من خدماتها بالإضافة لخلق قناة اتصال يساهم الجمهور العام من خلالها في تحسين مستوى خدمات النقل التعليمي، حيث يمكن للمستخدم الحصول على معلومات آنية عن الخدمة وتلقى البلاغات اليومية وابداء الرأي في الخدمة والإبلاغ عن أي خلل قد يطرأ على تقديم الخدمة.

## ما هي أهم الخدمات والخصائص التي يوفرها تطبيق حافلتي؟

تشتمل خدمات التطبيق على الخصائص التالية:

- تقديم البلاغ عن المتعهدين في حال وجود ملاحظات على مستوى الحافلة أو السائق، كالإبلاغ عن حوادث مرورية وحالات قطع الإشارة والتأخر في وصول الحافلة وخلافه.
- توعية المستخدمين عن أخبار ونشاطات الشركة.
- توفير قنوات التواصل مع الشركة.
- توفير صفحات التواصل الاجتماعية للشركة، مثل (تويتر وفيس بوك... الخ)

The screenshot shows the Takweer app interface. At the top, there is a status bar with the time 2:44 PM, battery level, and signal strength. Below the status bar is the app header with the Takweer logo and the text 'شركة تطوير النقل التعليمي' (Takweer Co. Educational Transportation). The main content area has three tabs: 'أبلغ عن حالة' (Report Status), 'الأخبار' (News), and 'عن الشركة' (About Us). Below the tabs are three circular icons: 'الموقع\*' (Location), 'صورة\*' (Image), and 'شركة النقل\*' (Transportation Company). The form below contains several input fields: 'نوع البلاغ عن الحالة\*' (Type of report), 'رقم اللوحة\*' (Plate number), 'الرقم التشغيلي' (Operational number), 'الوصف' (Description), 'بيانات التواصل' (Contact information) section with 'الاسم\*' (Name), 'رقم الهاتف (+966XXXXXXXXXX)\*' (Phone number), 'البريد الإلكتروني' (Email), and 'هوية المرسل\*' (Sender ID). At the bottom is an 'إرسال' (Send) button.

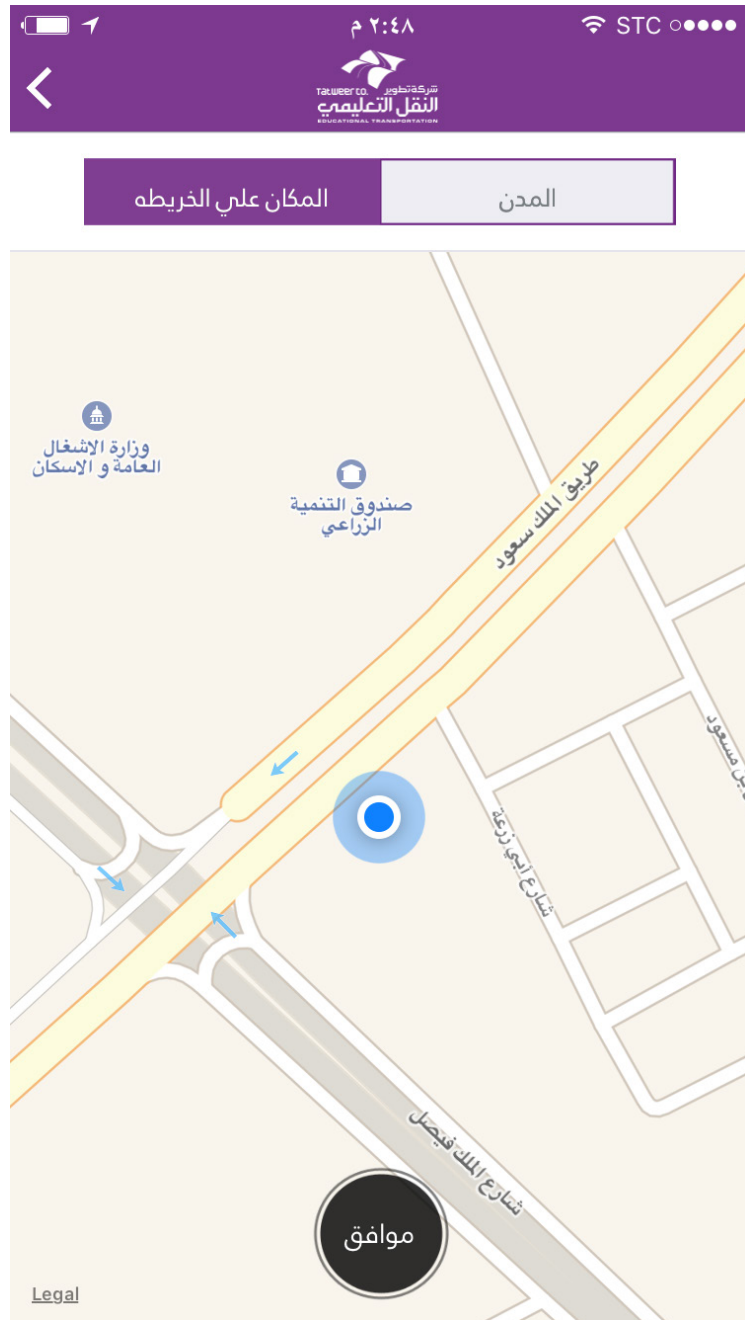
## كيف يمكنكم استخدام تطبيق حافلتي والاستفادة منه؟

تمكنكم اتباع الخطوات التالية عند استخدام التطبيق:

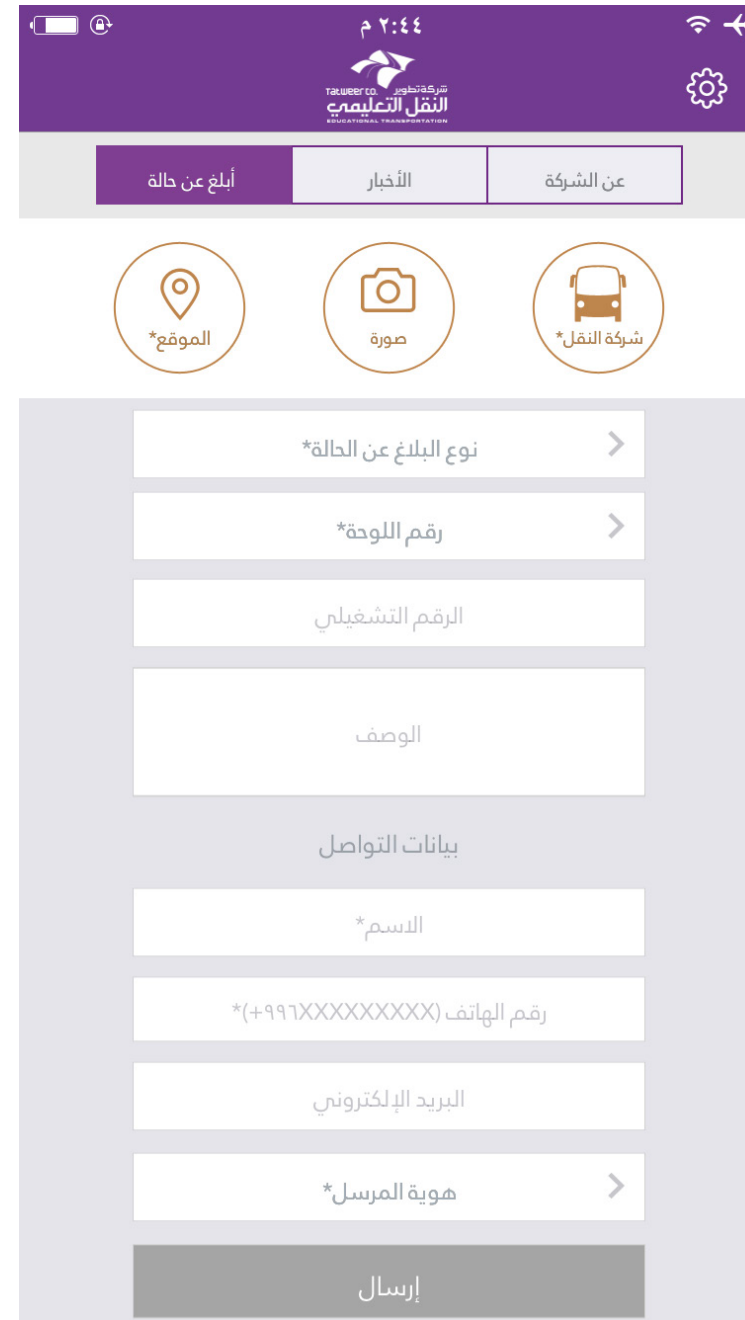
- أ. تحميل التطبيق من متجر ابل واندرويد
- ب. الدخول على تطبيق الاجهزة الذكية "حافلتي"
- ج. اختيار ابلغ عن حالة
- د. تعبئة الاستمارة



و. اختيار شركة النقل المسؤولة



ه. تحديد موقع البلاغ على الخارطة





## ج. النقر على ايقونة ارسال

The screenshot shows the mobile app interface with the 'Send' button highlighted. The top bar is purple with the company logo and name 'شركة النقل التعليمي' (Educational Transportation) and 'TALUEER CO. EDUCATIONAL TRANSPORTATION'. Below the top bar are three buttons: 'أبلغ عن حالة' (Report Case), 'الأخبار' (News), and 'عن الشركة' (About Company). Below these are three circular icons: 'الموقع\*' (Location), 'صورة\*' (Image), and 'شركة النقل\*' (Transportation Company). The main form contains several input fields: 'نوع البلاغ عن الحالة\*' (Type of report), 'رقم اللوحة\*' (License plate number), 'الرقم التشغيلي' (Operational number), 'الوصف' (Description), 'بيانات التواصل' (Contact information), 'الاسم\*' (Name), 'رقم الهاتف (+٩٦٦XXXXXXXXXX)\*' (Phone number), 'البريد الإلكتروني' (Email), 'هوية المرسل\*' (Sender ID), and a final 'إرسال' (Send) button.

## ز. تعبئة الحقول المطلوبة (نوع البلاغ، رقم اللوحة، وصف البلاغ)

The screenshot shows the mobile app interface with the 'Report Case' button highlighted. The top bar is purple with the company logo and name 'شركة النقل التعليمي' (Educational Transportation) and 'TALUEER CO. EDUCATIONAL TRANSPORTATION'. Below the top bar are three buttons: 'أبلغ عن حالة' (Report Case), 'الأخبار' (News), and 'عن الشركة' (About Company). Below these are three circular icons: 'الموقع\*' (Location) with the numbers '24,670' and '46,699', 'صورة\*' (Image), and 'شركة النقل\*' (Transportation Company). The main form contains several input fields: 'نوع البلاغ عن الحالة\*' (Type of report), 'رقم اللوحة\*' (License plate number), 'الرقم التشغيلي' (Operational number), 'الوصف' (Description), 'بيانات التواصل' (Contact information), and 'الاسم\*' (Name). At the bottom, there are two buttons: 'الكاميرا' (Camera) and 'معرض الصور' (Image gallery).

