

نظام الدعم الموحد

دليل إستخدام

دليل مقدم الخدمة – دليل مقدم الطلب/البلاغ

مقدمة عن الدعم الموحد

عن النظام

هو نظام دعم موحد مقدم من قبل وزارة التعليم إلى جميع المستفيدين لرفع طلبات الدعم والبلاغات، ومراقبة أدائها والرفع من مستوى الجودة لضمان استمرارية العمل في جميع الأوقات

يتميز النظام بتوحيد قنوات الدعم الفني لمختلف قطاعات التعليم ضمن منظومة واحدة ورقم اتصال موحد

أهداف الدعم الموحد :

رفع مستوى جودة خدمات الدعم .

تحسين جودة الخدمات المقدمة، من خلال تبني أفضل الممارسات والمعايير ومتابعة الأداء،

تحقيق تحسين مستمر .

تسهيل عملية طلب خدمات الدعم ومراقبة أدائها .

تبسيط وتسهيل عمليات طلب الخدمات وتقديمها ومتابعة أدائها، مما يعزز الشفافية والفعالية في تنفيذ الخدمات .

حوكمة شاملة .

توفير إطار شامل للحوكمة يشمل جميع جوانب التنظيم واتخاذ القرارات بالإضافة إلى تحقيق (توازن فعال بين جميع الأطراف) مزودي الخدمة والمستفيدين .

نظام تقني يوحد علاقة المستفيد ومزود الخدمة .

تكامل تقني يوحد وينظم العمليات بين المستفيدين من الخدمات ومزوديها، مما يسهم في تحسين التفاعل وتبادل المعلومات بطريقة موحدة وفعالة .

ماهي الخدمات المتوفرة؟ الخدمات التالية هي الخدمات المتوفرة :

الخدمات المقدمة



خدمات التقنية

جميع الخدمات المتعلقة بالأجهزة التقنية و الشبكة و الإتصال و البريد الإلكتروني و التخزين و النسخ الاحتياطي وغيرها من الطلبات أو البلاغات التقنية



خدمات المبنى

تقديم الدعم لخدمات الصيانة و النظافة و التكيف



الأمن و السلامة

تقديم الدعم لخدمات الأمن و السلامة سواء كانت داخل المبنى أو خارجه أو في الأزمات و الكوارث



الخدمات المشتركة

الدعم للخدمات المالية و الميزانية و المشتريات و إدارة المستودعات و مراقبة المخزون و إدارة الوثائق و المحفوظات و الاتصالات الإدارية



خدمات الموارد البشرية

تقديم الدعم للخدمات المتعلقة بالتوظيف و الوظائف الشاغرة بالإضافة إلى خدمات الموظفين مثل الترقيات و تقييم الأداء و طلبات النقل و التكليف أو الإعارة و برامج التطوير للمواهب و سجل دوام الموظفين و تنمية الموارد البشرية و شؤون المعلمين و الوافدين و المتقاعدين

أرقام اتصال الدعم الموحد:



منصة الدعم الموحد

USC.MOE.GOV.SA



رقم الدعم الموحد

الرقم الداخلي الرقم الخارجي

8004388885

88885



منصات الخدمات التقنية: منصة التقديم على الخدمات/طلبات/بلاغات

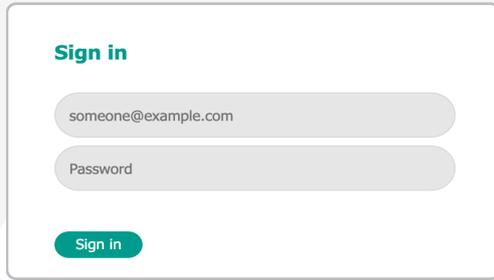
المتعلقة

بالتقنية هي منصة خدماتي khadamati.moe.gov.sa

الخدمات الأخرى: بالنسبة لخدمات المباني والأمن والسلامة والخدمات المشتركة

فتتم عبر منصة الدعم الموحد usc.moe.gov.sa

الدخول للنظام: للدخول للنظام، يرجى اتباع الخطوات التالية:



Sign in

someone@example.com

Password

Sign in

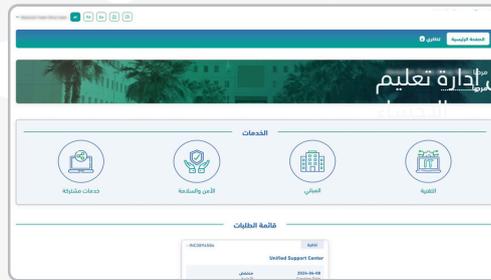
أدخل معلومات حسابك (اسم المستخدم وكلمة المرور) ثم قم بتسجيل الدخول



اضغط على نوع الحساب الذي ستقوم بتسجيل الدخول من خلاله



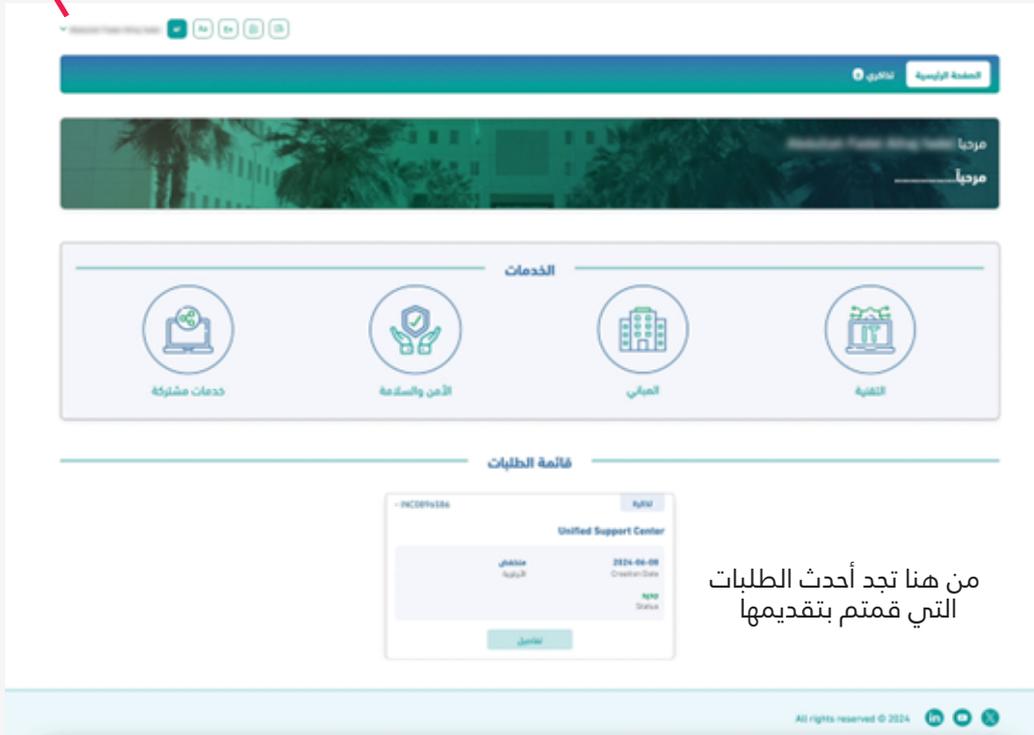
من خلال المتصفح، يرجى ادخال رابط الوصول للنظام usc.moe.gov.sa



عند تسجيل الدخول ستظهر الصفحة الرئيسية

الجزء الخاص بإدارة الحساب وتسجيل الخروج

واجهة الصفحة الرئيسية



من هنا يمكن البدء بإختيار الخدمة وتقديم الطلب

من هنا تجد أحدث الطلبات التي قمتم بتقديمها

فتح طلب/بلاغ جديد

يرجى التأكد من تعبئة جميع المعلومات الإلزامية، وإضافة ملفات المرفقات في حال طلبها

قم بتعبئة نموذج الطلب/البلاغ

اختر نوع الطلب، (في حال إختيار طلبات التقنية سيتم تحويلكم إلى نظام خدماتي)



تمت معالجة البلاغ

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تم حل البلاغ

بعد تنفيذ الطلب/حل البلاغ سيتم إرسال اشعار إلى بريدكم الإلكتروني



بلاغ جديد

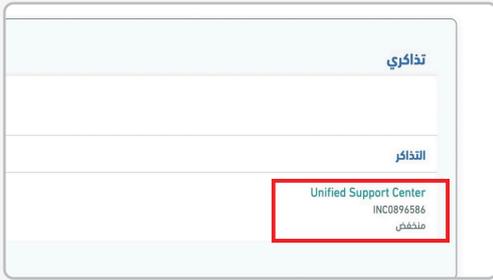
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تم فتح بلاغ جديد

بعد استلام الطلب/البلاغ سيتم إرسال اشعار إلى بريدكم الإلكتروني بإستلامه

بعد إكمال تعبئة النموذج اضغط على "أرسل"

متابعة طلب/بلاغ:



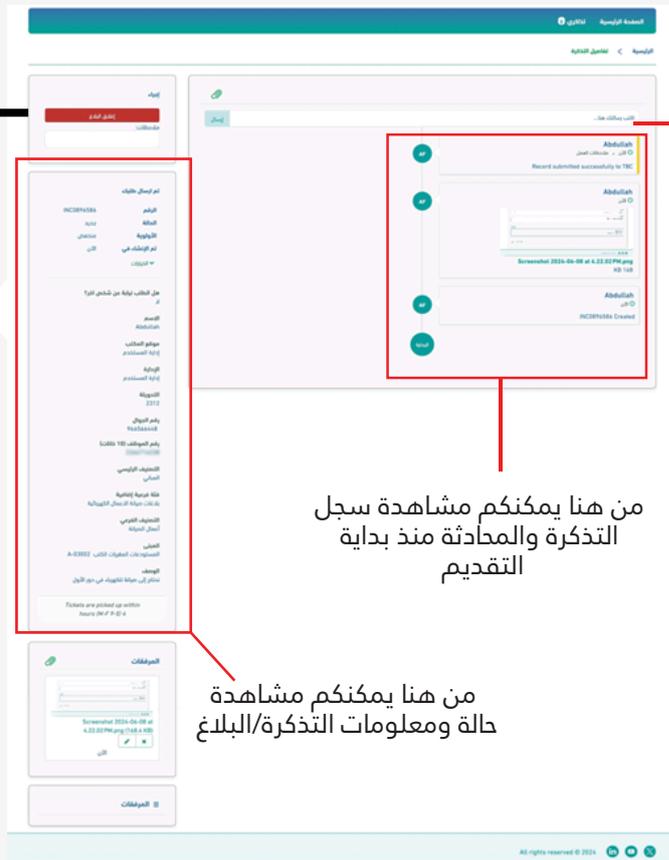
اختر التذكرة المراد متابعتها



من خلال الصفحة الرئيسية اضغط على "تذكري"

واجهة متابعة الطلب

من هنا يتم إلغاء البلاغ



يمكنكم الرد على مقدم الخدمة من هنا

من هنا يمكنكم مشاهدة سجل التذكرة والمحادثات منذ بداية التقديم

من هنا يمكنكم مشاهدة حالة ومعلومات التذكرة/البلاغ

إعادة فتح الطلب/البلاغ:

في حال كنت غير راضي عن الحل يمكنكم إعادة فتح الطلب أو البلاغ من خلال الخطوات التالية:

الخدمات المشتركة	التصنيف
الصفحة	التصنيف الفرعي
2024-06-07 15:57:23 AST	تم فتح التكرار في
test	ملاحظات الحل

في نهاية الرسالة اختر "رفض الحل"، وسيصلكم إشعار بإعادة فتح الطلب/البلاغ

وزارة التعليم
Ministry of Education

تمت معالجة البلاغ

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
تم حل البلاغ

من خلال بريدكم الإلكتروني، افتح رسالة حل البلاغ المرسله من نظام الدعم الموحد

تقييم الخدمة:

تقييم الخدمة المقدمة لكم من خلال الخطوات التالية:

الخدمات المشتركة	التصنيف
الصفحة	التصنيف الفرعي
2024-06-07 15:57:23 AST	تم فتح التكرار في
test	ملاحظات الحل

نهاية الرسالة اختر "قبول الحل"، وسيتم الانتقال بكم لتقييم الخدمة

وزارة التعليم
Ministry of Education

تمت معالجة البلاغ

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
تم حل البلاغ

من خلال بريدكم الإلكتروني، افتح رسالة حل البلاغ المرسله من نظام الدعم الموحد

إغلاق الطلب/البلاغ:

بعد حل البلاغ وفي حال لم يتم الاعتراض على الحل خلال مدة 3 أيام سيتم تحويل حالة الطلب/البلاغ إلى "مغلق" بشكل آلي .