

مركز الدعم الموحد

دليل استخدام

نظام مركز الدعم الموحد

(دليل مقدم الطلب/البلاغ)

مقدمة عن مركز الدعم الموحد

عن النظام

هو نظام دعم موحد مقدم من قبل وزارة التعليم الى جميع المستفيدين لرفع طلبات الدعم والبلاغات، ومراقبة أداءها 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 لتحقيق تحسين مستمر.

تسهيل عملية طلب خدمات الدعم ومراقبة أداءها:

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

حوكمة شاملة

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

نظام تقني يوحد علاقة المستفيد ومزود الخدمة

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

ماهي الخدمات المتوفرة؟

الخدمات التالية هي الخدمات المتوفرة (في المرحلة الحالية):



الخدمات المشتركة

الدعم للخدمات المالية والميزانية والمشتريات وإدارة المستودعات ومراقبة المخزون وإدارة الوثائق والمحفوظات والاتصالات الإدارية



خدمات الأمن والسلامة

تقديم الدعم لخدمات الأمن والسلامة سواء كانت داخل المبنى أو خارج المبنى أو في الازمات والكوارث



خدمات المباني

تقديم الدعم لخدمات الصيانة والنظافة والتكييف



خدمات التقنية

جميع الخدمات المتعلقة بالأجهزة التقنية، الشبكة والاتصال، البريد الإلكتروني، التخزين والنسخ الاحتياطي وغيرها من الطلبات أو البلاغات التقنية

أرقام اتصال الدعم الموحد

88885	الرقم الداخلي
8004388885	الرقم الخارجي

الدخول للنظام

للدخول للنظام، يرجى اتباع الخطوات التالية:

Sign in

someone@example.com

Password

Sign in

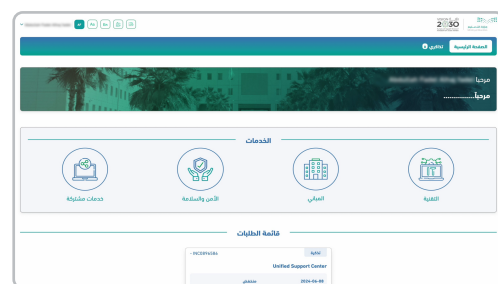
٣. أدخل معلومات حسابك (اسم المستخدم وكلمة المرور) ثم قم بتسجيل الدخول



٢. اضغط على نوع الحساب الذي ستقوم بتسجيل الدخول من خلاله



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

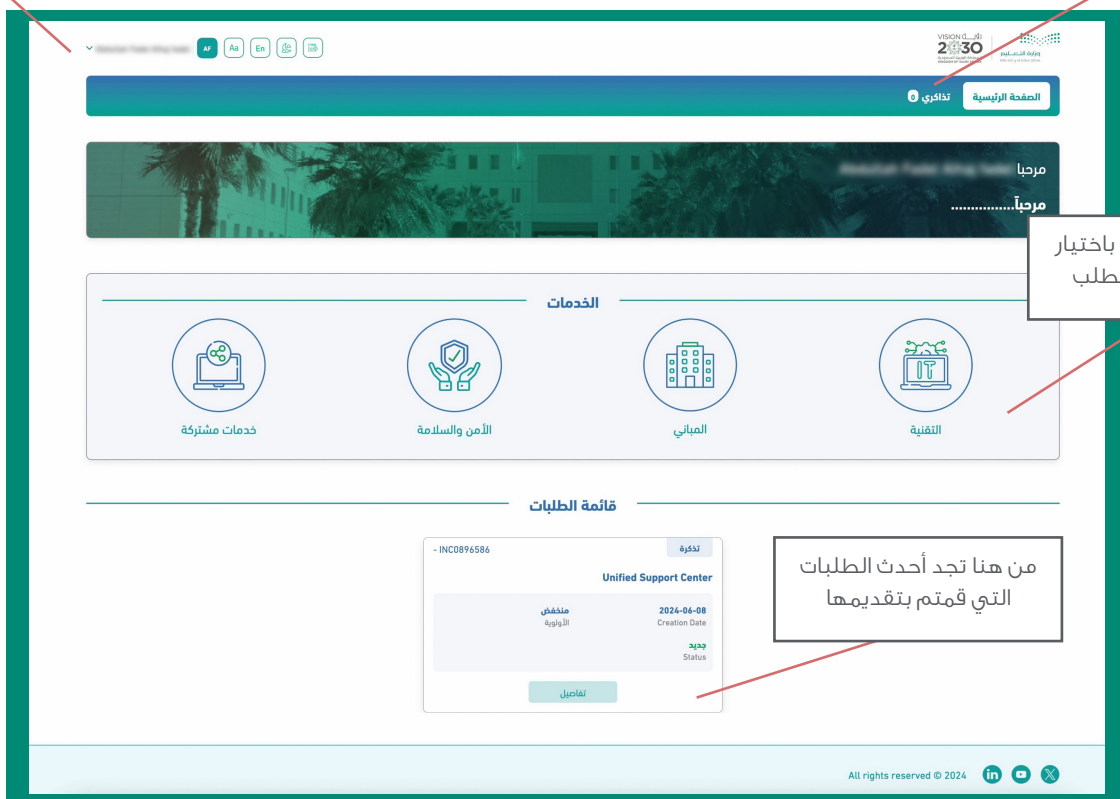


٤- عند تسجيل الدخول ستظهر الصفحة الرئيسية

واجهة الصفحة الرئيسية

الجزء الخاصة بإدارة الحساب وتسجيل الخروج

من هنا يمكنكم مشاهدة جميع الطلبات (التذاكر) التي تم تقديمها



فتح طلب/بلاغ جديد:

٣. يرجى التأكد من ملأ جميع المعلومات الإلزامية،
وأضافة ملفات المرفقات في حال طلبها

٢. قم بملأ نموذج الطلب/البلاغ

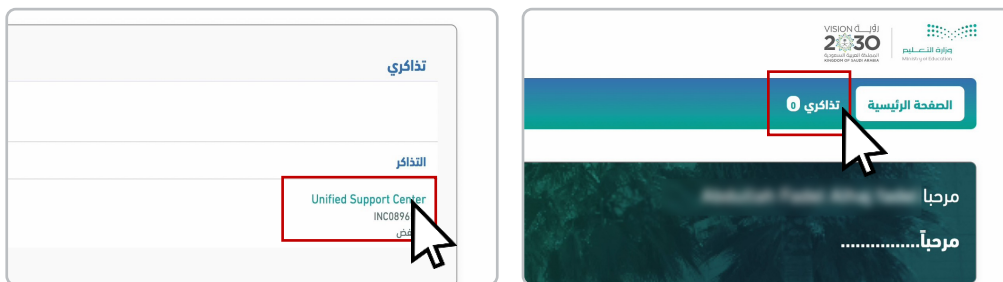
١. اختر نوع الطلب، (في حال اختيار طلبات
التقنية سيتم تحويلكم إلى نظام خدماتي)

٦. بعد تنفيذ الطلب/حل البلاغ سيتم
ارسال اشعار إلى بريدكم الإلكتروني

٥- بعد استلام الطلب/البلاغ سيتم ارسال اشعار
إلى بريدكم الإلكتروني باستلامه

٤. بعد اكتمال ملأ النموذج اضغط على "أرسل"

متابعة طلب/بلاغ:



١. من خلال الصفحة الرئيسية اضغط على "تذكاري"
- ٢- اختر التذكرة المراد متابعتها

واجهة متابعة الطلب

يمكنكم إلغاء البلاغ من هنا

يمكنكم الرد على مقدم الخدمة من هنا

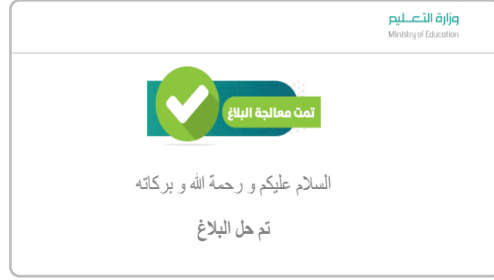
من هنا يمكنكم مشاهدة سجل التذكرة والمحادثة منذ بداية التقديم

من هنا يمكنكم مشاهدة حالة ومعلومات التذكرة/البلاغ

من هنا يمكنكم مشاهدة المرفقات التي تم رفعها

إعادة فتح الطلب/البلاغ:

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

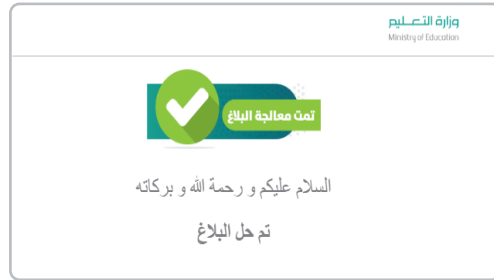


٢- في نهاية الرسالة اختر "رفض الحل"، وسيصلكم اشعار بإعادة فتح الطلب/البلاغ

١- من خلال بريدكم الإلكتروني، افتح رسالة حل البلاغ المرسلة من نظام الدعم الموحد

تقييم الخدمة:

يمكنكم تقييم الخدمة المقدمة لكم من خلال الخطوات التالية:



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

١- من خلال بريدكم الإلكتروني، افتح رسالة حل البلاغ المرسلة من نظام الدعم الموحد

إغلاق الطلب/البلاغ:

بعد حل البلاغ وفي حال لم يتم الاعتراض على الحل خلال مدة ٣ أيام سيتم تحويل حالة الطلب/البلاغ إلى "مغلق" بشكل آلي.