



وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment, Water & Agriculture
المملكة العربية السعودية



دليل المستخدم لخدمة إيداع رسوم الخدمات
مشروع منظومة الخدمات الإلكترونية – المرحلة
الأولى
شركة شبكة التقنية للاتصالات المتكاملة





جدول المحتويات

2	جدول المحتويات
3	قائمة الأشكال
5	الباب الأول: تمهيد
5	1.1 مقدمة عامة
6	1.2 هيكلية الوثيقة
7	1.3 تعريف مختصر عن الخدمة المقدمة
9	الباب الثاني: مخطط سير اجراء الخدمة/تدفق العمل (Workflow)
9	2.1 مخطط سير إجراء خدمة/طلب ايداع رسوم الخدمات
10	2.2 الأدوار والمسؤوليات ضمن المخطط
11	الباب الثالث: الوصف التفصيلي لإجراءات تقديم الخدمة
11	3.1 خطوات عمل "مقدم الطلب"
17	3.2 خطوات عمل "الموظف المختص – تدقيق وثائق"



قائمة الأشكال

- الشكل 1: مخطط سير إجراء الخدمة.....9
- الشكل 2: شاشة الشروط والتعليمات.....14
- الشكل 3: شاشة معلومات مقدم الطلب.....14
- الشكل 4: شاشة تفاصيل الخدمة (إيداع رسوم الخدمات).....15
- الشكل 5: شاشة إضافة الوثائق.....16
- الشكل 6: شاشة التعهد.....16
- الشكل 7: شاشة الموظف المختص – تدقيق وثائق.....18



التغييرات	أعدده	الإصدارات	
		التاريخ	رقم الإصدار
الإصدار الأول	فريق شركة شبكة	2016-10-01	0.1

الباب الأول: تمهيد

1.1 مقدمة عامة

تهدف هذه الوثيقة إلى تقديم تصور واضح لخدمة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة البيئة والمياه والزراعة كمرحلة أولى من خلال (منظومة الخدمات الإلكترونية) للمتعاملين مع وزارة البيئة والمياه والزراعة وهذه الخدمة هي خدمة ايداع رسوم الخدمات، والتي من خلالها يقوم مقدم الطلب برفاق الوصول المالية المدفوعة في هذه الخدمة والمبالغ من أجل الإستفادة منها في الخدمات التي تحتاج الى مبالغ مالية، ويتم طلب هذه الخدمة من خلال الدخول الى منظومة الخدمات الإلكترونية.

تقوم هذه الوثيقة بتوصيف الخدمة الإلكترونية (eServices) وإجراءات العمل المحسّنة (Improved Business Processes) التي تحقق هذه الخدمة، مع عرض الشاشات المستخدمة وسيناريوهات العمل على الخدمة والأدوار للجهات المشاركة في تنفيذ الخدمة وخطوات تقديم الخدمة بالتفصيل.

1.2 هيكلية الوثيقة

تعتمد الوثيقة أسلوب التدرج (Top-down) في التقييم وذلك لتقديم المعلومات بشكل متدرج ومنهجي بدلاً من إغراق القارئ الكريم بالتفاصيل جملة واحدة. وتعتمد في التوصيف على مجموعة من المعايير العالمية المستخدمة بشكل مناسب دون تعقيد ودون إسهاب ممل أو اختصار مخل. يتم قراءة الوثيقة كما يلي:



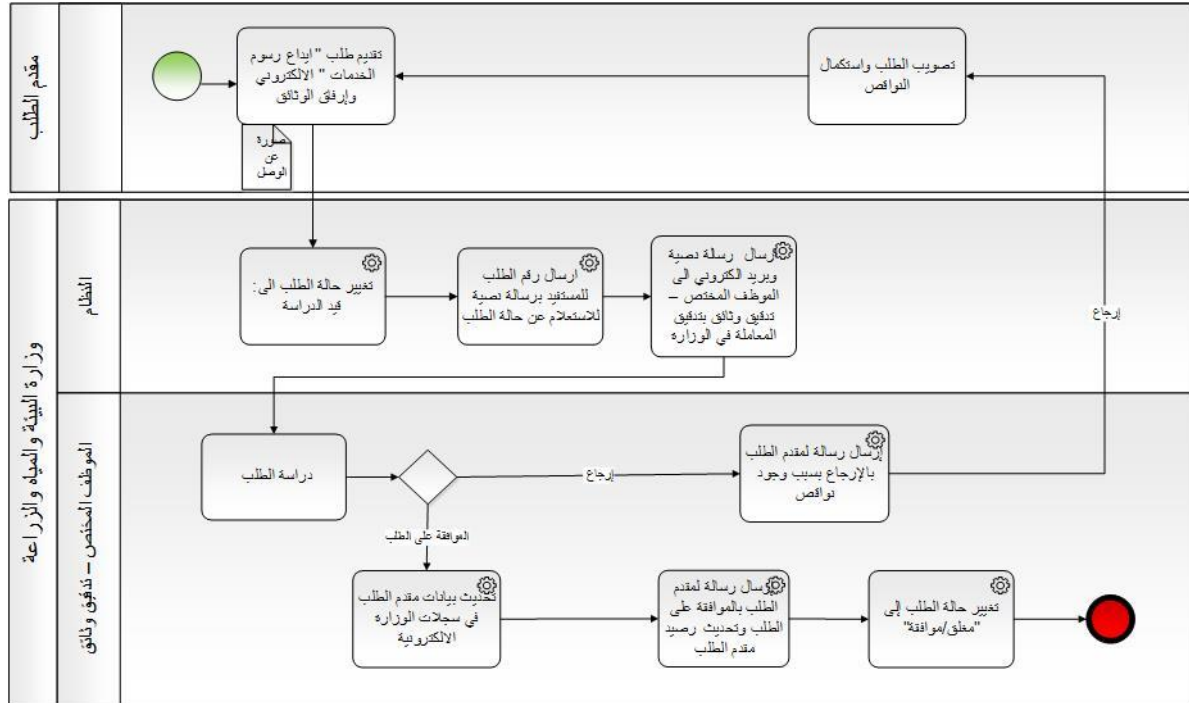
1.3 تعريف مختصر عن الخدمة المقدمة

وصف الخدمة	
تقوم وزارة البيئة والمياه والزراعة باستقبال طلبات المستخدمين الذين يتعاملون مع الوزارة في طلب الخدمات وذلك من أجل خدمة ايداع رسوم الخدمات، ويقوم مقدم الطلب بنفسه بتقديم الطلب.	
رقم الخدمة	eSrv.16
اسم الخدمة	ايداع رسوم الخدمات.
قنوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ● نظام بوابة الخدمات الإلكترونية. ● تطبيق الجوال
رسوم تقديم الخدمة	لا يوجد
الوثائق المطلوبة لتنفيذ الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ● ارفاق الوصل المالي.
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ● ان يكون المبلغ المودع مطابق لقيمة الوصل المالي المرفق مع الطلب. ● ان يكون مقدم الطلب حاصلا على حساب (User Name) وكلمة سرية للدخول الى النظام.
المشاركون في تنفيذ الإجراء	<ul style="list-style-type: none"> ● مقدم الطلب. ● الموظف المختص – تدقيق وثائق.
الأحداث التي تطلق الاجراء	ارسال طلب ايداع رسوم الخدمات من قبل مقدم الطلب.
عدد العمليات الإلكترونية خلال السنة	

مدة تنفيذ الخدمة	يوم واحد
------------------	----------

الباب الثاني: مخطط سير اجراء الخدمة/تدفق العمل (Workflow)

2.1 مخطط سير إجراء خدمة/طلب ايداع رسوم الخدمات



الشكل 1: مخطط سير إجراء الخدمة

2.2 الأدوار والمسؤوليات ضمن المخطط

#	الدور	المسؤوليات
1	مقدم الطلب	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب أول مرة من خلال شاشة تقديم الطلب.
2	الموظف المختص – تدقيق وثائق	<ul style="list-style-type: none"> اتخاذ قرار على الطلب إما بالموافقة أو الإرجاع.
3	محرك نظام الخدمات الإلكترونية الآلي	<ul style="list-style-type: none"> ارسال الرسائل النصية والبريد الإلكتروني للمعنيين. العمل كمراسل آلي بإحالة الطلب بين الموظفين حسب قراراتهم. توثيق خطوات سير الطلب. تحديث بيانات مقدم الطلب في سجلات وزارة البيئة والمياه والزراعة الأصلية آليا من خلال معلوماته التي في الطلب. تنفيذ اجراءات التصعيد الإلكتروني في حال تأخر اتخاذ الإجراء من قبل المعنيين وحسب الاعدادات الموجودة في الخدمة.

الباب الثالث: الوصف التفصيلي لإجراءات تقديم الخدمة

3.1 خطوات عمل "مقدم الطلب"

#	توصيف الخطوة (النشاط)	ملاحظات
4	يقوم مقدم الطلب بالدخول الى منظومة الخدمات الالكترونية, واختيار "التسجيل / ايداع رسوم الخدمات / تقديم الطلب"	
5	تظهر لمقدم الطلب شاشة تحتوي على شروط وتعليمات الخدمة فيقوم بقراءتها والتأكد من الالتزام بها قبل المضي بالخدمة ويضغط على زر "وافق على الشروط" لينتقل لشاشة معلومات الطلب.	الشكل 1 يبين شاشة شروط وتعليمات الخدمة
6	يقوم مقدم الطلب بتعبئة نموذج " طلب خدمة ايداع رسوم الخدمات " الإلكتروني ويحدد داخل الطلب نوعه وصاحبه ويتم ألياً بتعبئة حقول البريد الإلكتروني ورقم الجوال والعنوان ويضغط على زر انشاء معاملة جديدة فيقوم النظام اليأ بصرف رقم متسلسل للطلب.	الشكل 2 يبين شاشة معلومات مقدم الطلب
7	يقوم نظام بوابة الخدمات الإلكترونية بالتحقق من الحقول في الطلب وفي حال وجود نقص او خطأ في الحقول يقوم النظام باظهار رسالة توضح الخطأ للمدخل ليقوم بتصحيحه.	

<p>الشكل 3 يوضح شاشة تفاصيل خدمة ايداع الرسوم</p>	<p>في حال عدم وجود خطأ في الادخال يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "التالي" فيقوم النظام باظهار شاشة تفاصيل خدمة ايداع الرسوم.</p>	<p>8</p>
	<p>يقوم مقدم الطلب باضافة المعلومات الرئيسية التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • المبلغ. • تاريخ الوصل. • الوقت (ساعة). • الوقت(دقائق). • البنك. • فرع البنك. • ثم الضغط على زر "اضافة" لتخزين السجل. 	<p>9</p>
<p>الشكل 4 يوضح شاشة تحميل الوثائق المطلوبة</p>	<p>عند الانتهاء من اضافة جميع الحقول المطلوبة يقوم مقدم الطلب بضغط زر "التالي" فتظهر له شاشة تحميل الوثائق المطلوبة وتظهر في الشاشة اسماء الوثائق المطلوب تحميلها ويكون حقل اسم الملف امام اسم الوثيقة فارغا و الوثائق المطلوبة كالتالي:</p> <p>1. ارفاق الوصل المالي.</p>	<p>10</p>
	<p>يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر التحميل (شكل قلم) على يمين اسم الوثيقة فتظهر شاشة تحميل الوثائق فيقوم بالضغط على زر (UPLOAD) فيقوم باختيار ملف الوثيقة المطلوبة من الجهاز والضغط على زر "تحميل الوثائق" فيقوم النظام بتحميل الوثيقة من جهاز المستخدم الى قاعدة بيانات النظام.</p>	<p>11</p>
<p>الشكل 5 يوضح نص التعهد الخاص بهذه الخدمة</p>	<p>بعد اتمام تحميل الوثائق المطلوبة يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "التالي" فتظهر له شاشة التعهد.</p>	<p>12</p>

	<p>13 يقوم مقدم الطلب بقراءة نص التعهد ومن ثم اختيار (نعم) امام جملة (موافق على الشروط) فيقوم النظام الياً بإظهار زر (تنفيذ الطلب).</p>	
	<p>14 يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "تنفيذ الطلب" وهنا ينتهي دور مقدم الطلب ويقوم النظام باحالة الطلب الى محرك الخدمات الآلي والذي بدوره يقوم بتنفيذ خطوات معالجة الطلب حسب السيناريو المعد مسبقاً لهذه الخدمة.</p>	
	<p>15 يقوم النظام بتغيير حالة الطلب الى "تحت الاجراء" ويقوم بإحالة الطلب الى موظف التسجيل ويقوم بإرسال رسالة نصية لمقدم الطلب بانه جاري العمل على الطلب وكذلك ارسال بريد الكتروني الى الموظف المختص - تدقيق وثائق بوجود طلب لديه يحتاج الى اجراء.</p>	

شاشة الشروط والتعليمات

الشكل 2: شاشة الشروط والتعليمات

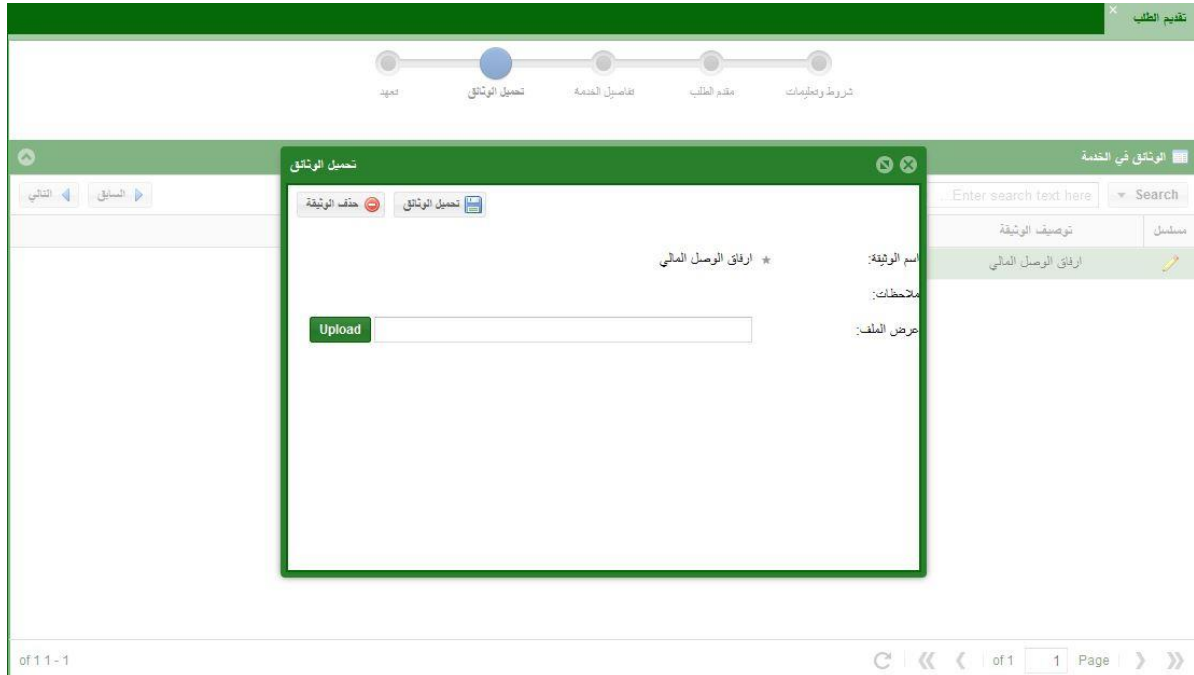
شاشة معلومات مقدم الطلب

الشكل 3: شاشة معلومات مقدم الطلب

شاشة تفاصيل خدمة ايداع رسوم الخدمات

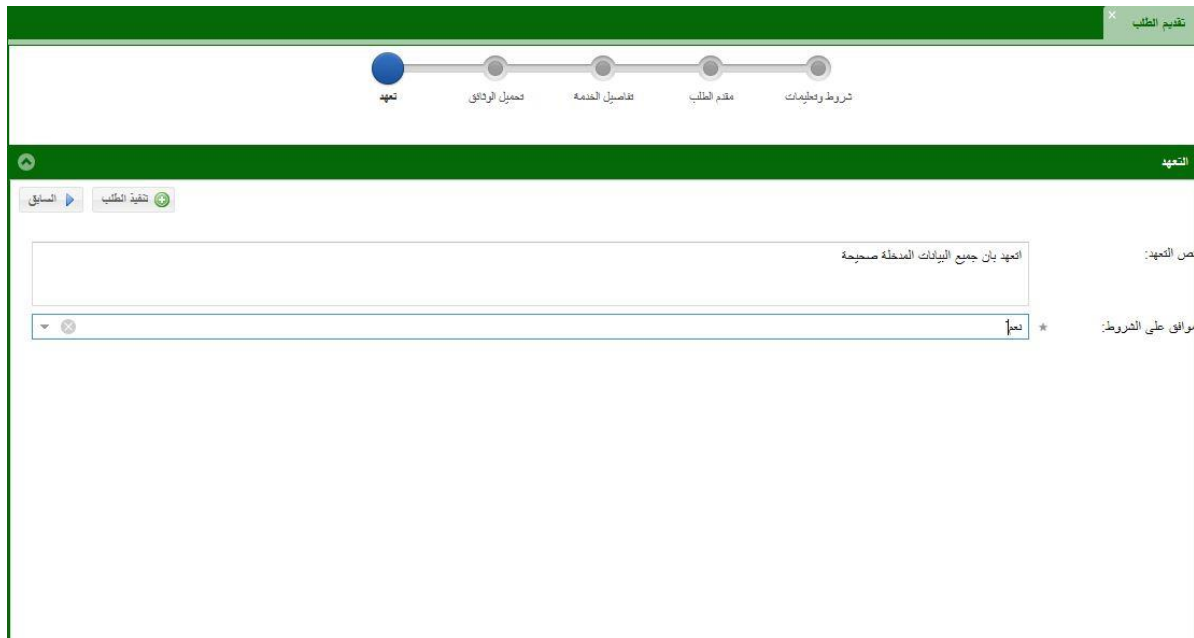
الشكل 4: شاشة تفاصيل الخدمة (إيداع رسوم الخدمات)

شاشة إضافة الوثائق



الشكل 5: شاشة إضافة الوثائق

شاشة التعهد



الشكل 6: شاشة التعهد

3.2 خطوات عمل "الموظف المختص - تدقيق وثائق"

#	توصيف الخطوة (النشاط)	ملاحظات
	يقوم موظف التسجيل بالدخول الى منظومة الخدمات الالكترونية, واختيار "التسجيل/إيداع رسوم الخدمات / الموظف المختص - تدقيق وثائق"	
2	يقوم الموظف المختص بالدخول إلى الطلب من خلال الشاشة الخاصة به ويقوم بدراسة الطلب والوثائق المرفقة واتخاذ الإجراء المناسب.	الشكل 7: بين شاشة موظف التسجيل .
3	في حالة وجود خطأ أو عدم توفر الشروط في الطلب يقوم الموظف بإدخال ملاحظاته وسبب الإرجاع من خلال الضغط على زر "الإشعارات" ومن ثم اختيار اضافة ملاحظة ومن ثم الضغط على زر "ارجاع الى مقدم الطلب" فيقوم النظام بإرجاع المعاملة وإرسال رسالة نصية لمقدم الطلب بوجود نواقص او خطأ.	
4	في حال كانت المعاملة سليمة يقوم الموظف بالضغط على "الموافقة على الطلب" ، فيقوم النظام بتغيير حالة الطلب إلى "موافقة نهائية" ويقوم بإرسال رسالة نصية الى مقدم الطلب تفيد بالموافقة على طلبه ويتم تحديث بيانات مقدم الطلب في النظام ويتم اغلاق المعاملة.	

شاشة الموظف المختص – تدقيق وثائق

الموظف المختص - تدقيق وثائق

متابعة الطلبات

الإشعارات الموافقة على الطلب ارجاع الى مقدم الطلب بحث

اسم المعاملة	رقمها	تاريخ تقديم الطلب	التاريخ م	الاجراء	ملاحظات	الحالة	درجة الاهمية
no data found							

بيانات المعاملة

تعليمات الخدمة شروط الخدمة متابعة المعاملة معلومات مقدم الطلب ايداع رسوم الخدمات الوثائق في الخدمة

Reset

معلومات الإيداع

المبلغ:	تاريخ الوصول:	
الوقت (ساعة):	الوقت (دقيقة):	
البنك:	فرع البنك:	

الشكل 7: شاشة الموظف المختص – تدقيق وثائق