



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



دليل المستخدم لخدمة تغيير رقم الجوال
مشروع منظومة الخدمات الإلكترونية – المرحلة الاولى
شركة شبكة التقنية للاتصالات المتكامله





1. جدول المحتويات

1. جدول المحتويات	2
1.1. قائمة الأشكال	2
2. الباب الأول: تمهيد	5
2.1. مقدمة عامة	5
2.2. هيكلية الوثيقة	6
2.3. تعريف مختصر عن الخدمة المقدمة	7
3. الباب الثاني: مخطط سير اجراء الخدمة/تدفق العمل (Workflow)	9
3.1. مخطط سير إجراء خدمة/طلب تغيير رقم الجوال	9
3.2. الأدوار والمسؤوليات ضمن المخطط	10
4. الباب الثالث: الوصف التفصيلي لإجراءات تقديم الخدمة	11
4.1. خطوات عمل "مقدم الطلب"	11
4.2. خطوات عمل "الموظف المختص"	19

1.1. قائمة الأشكال



- شكل 1 : مخطط سير إجراء الخدمة.....9
- شكل 2 : شاشة الشروط والتعليمات.....14
- شكل 3 : شاشة مقدم الطلب.....15
- شكل 4 : الوثائق في الخدمة.....16
- شكل 5 : شاشة تحميل الوثائق.....17
- شكل 6 : شاشة التعهد.....18
- شكل 7: شاشة الموظف المختص.....20



التغييرات	أعدده	الإصدارات	
		التاريخ	رقم الإصدار
الإصدار الأول	فريق شركة شبكة	2016-10-1	0.1

2. الباب الأول: تمهيد

2.1. 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 طلب تغيير رقم الجوال وهي خدمة تتيح للمستخدم من خلالها تغيير رقم الجوال ، ويتم طلب هذه الخدمة من خلال الدخول الى منظومة الخدمات الإلكترونية .

تقوم هذه الوثيقة بتوصيف الخدمة الإلكترونية (eServices) وإجراءات العمل المحسنة (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.

2.2. 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-المقدمة: شرح مختصر عن محتوى الوثيقة والهدف منها ولن تقدم هذه الوثيقة

2-مخطط سير العمل في الخدمة: رسم توضيحي يبين سير العمل بالخدمة من البداية الى النهاية ويوضح تدفق سير العمل بين المشتركين بالخدمة وكذلك في اسفل الرسم مختصر لدور كل شخص أو جهة بالخدمة

3-تفصيل خطوات اجراءات العمل: شرح تفصيلي لخطوات العمل على الخدمة خطوة بخطوة مع الإشارة الى الشاشات المستخدمة من قبل المشتركين بالخدمة وأي ملاحظات تتم ألياً مثل ارسال الرسائل القصيرة أو البريد الالكتروني وفي حال الإشارة لشاشة معينة يتم إدراج صورة الشاشة في الأسفل مع رقمها

4-جدول قبول الخدمة: هذا الجدول يكون فارغا في البداية ثم يعيى من الأشخاص المعنيين بقراءة الوثيقة والموافقة عليها مثل : مستخدم الخدمة ، مدير المشروع ، مدير التطبيقات

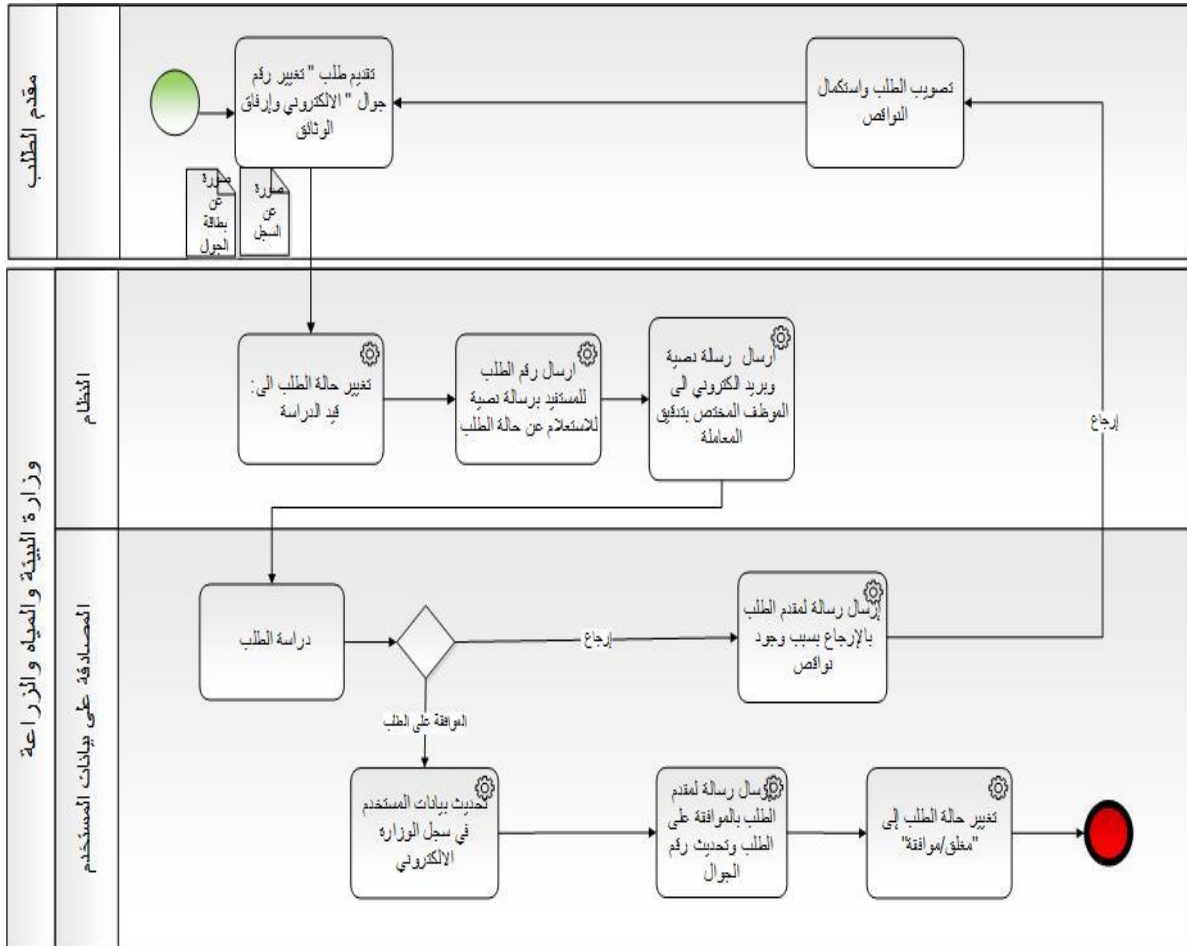
2.3. تعريف مختصر عن الخدمة المقدمة

وصف الخدمة	
تقوم وزارة البيئة والمياه والزراعة من خلال منظومة الخدمات الالكترونية بتقديم خدمة تتيح للمستخدم من خلالها تغيير رقم الجوال والرقم الجديد يتم اعتماده من قبل الوزارة من اجل التواصل مع المستخدم	
رقم الخدمة	eSrv.16
اسم الخدمة	طلب تغيير رقم الجوال
قنوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ● نظام بوابة الخدمات الإلكترونية. ● تطبيق الجوال. ● مقر الجهة.
رسوم تقديم الخدمة	لا يوجد.
الوثائق المطلوبة لتنفيذ الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ● صورة من السجل المدني أو الإقامة. ● صورة عن بطاقة الجوال
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ● أن يكون لديك مستخدم.
المشاركون في تنفيذ الإجراء	<ul style="list-style-type: none"> ● مقدم الطلب. ● الموظف المختص.
الأحداث التي تطلق الاجراء	ارسال طلب تغيير رقم الجوال.

15000	عدد العمليات الإلكترونية خلال السنة
30دقيقة	مدة تنفيذ الخدمة

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

3.1. مخطط سير إجراء خدمة/طلب تغيير رقم الجوال



شكل 1: مخطط سير إجراء الخدمة

3.2. الأدوار والمسؤوليات ضمن المخطط

#	الدور	المسؤوليات
1	مقدم الطلب	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب خلال شاشة تقديم الطلب.
2	الموظف المختص	<ul style="list-style-type: none"> دراسة الطلب والمرفقات واتخاذ قرار من خلال الشاشة اما بالموافقة وإرسال اسم المستخدم وكلمة المرور إلى مقدم الطلب أو ارجاع الطلب في حال عدم توفر الشروط وإرسال رسالة إلى مقدم الطلب بوجود نواقص.
3	محرك نظام الخدمات الالكترونية الآلي	<ul style="list-style-type: none"> ارسال الرسائل النصية والبريد الالكتروني للمعنيين. تغيير رقم الجوال للمستخدم. توثيق خطوات سير الطلب.

4. الباب الثالث: الوصف التفصيلي لإجراءات تقديم الخدمة

4.1. خطوات عمل "مقدم الطلب"

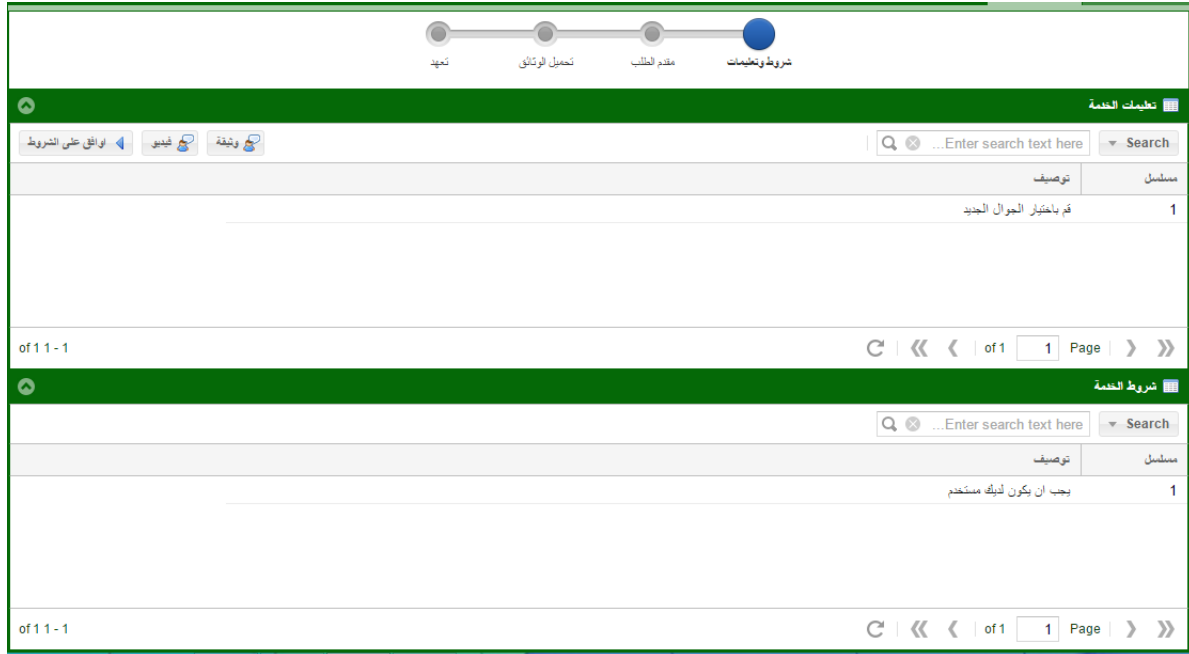
#	توصيف الخطوة (النشاط)	ملاحظات
1	يقوم مقدم الطلب بالدخول الى نظام الخدمات الالكترونية (منظومة الخدمات الإلكترونية) , واختيار "التسجيل/تغيير رقم الجوال/تقديم الطلب".	
2	تظهر لمقدم الطلب شاشة تحتوي على شروط وتعليمات الخدمة فيقوم بقراءتها والتأكد من الإلتزام بها قبل المضي بالخدمة ويضغط على زر الموافقة على الشروط لينتقل لشاشة مقدم الطلب.	الشكل 2: يبين شاشة شروط وتعليمات الخدمة.
3	تظهر لمقدم الطلب شاشة مقدم الطلب الخاصة بنظام (منظومة الخدمات الإلكترونية) والتي تمكن مقدم الطلب من تعبئة المعلومات الخاصة به.	الشكل 3: يبين شاشة مقدم الطلب.
4	<ul style="list-style-type: none"> يقوم مقدم الطلب بتعبئة نموذج " بيانات المستخدم الشخصية" الإلكتروني ومن ضمن حقول الطلب يوجد بعض الحقول الإلزامية التي يجب تعبئتها وهي (رقم الجوال، البريد الإلكتروني، مجموعة الصلاحيات، مركز خدمات المستفيدين). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • ويوجد حقول غير إلزامية مثل (العنوان) كما يوجد حقول يتم تعبئتها بشكل آلي وهي (رقم الطلب الإلكتروني، تاريخ الطلب هجري، تاريخ الطلب ميلادي، اسم الطلب). 	
5	يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "إنشاء معاملة جديدة".	
6	يقوم نظام بوابة الخدمات الإلكترونية بالتحقق من الحقول في الطلب وفي حال وجود نقص أو خطأ في الحقول يقوم النظام بإظهار رسالة توضح الخطأ للمدخل ليقوم بتصحيحه.	
7	في حال عدم وجود خطأ في الإدخال يقوم النظام بتخزين البيانات وإظهار رسالة للمستخدم تفيد بتخزين البيانات بنجاح.	
8	يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر التالي الذي ينقله إلى شاشة تحميل الوثائق المطلوبة ويكون حقل اسم الملف أمام اسم الوثيقة فارغا.	
9	يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر التحميل (شكل قلم) على يمين اسم الوثيقة فتظهر شاشة تحميل الوثائق	<p>الشكل 4: يبين شاشة الوثائق في الخدمة.</p> <p>الشكل 5: يبين شاشة تحميل الوثائق.</p>

	<p>فيقوم بالضغط على زر (UPLOAD) فيقوم باختيار ملف الوثيقة المطلوبة من الجهاز والضغط على زر "تحميل الوثائق" فيقوم النظام بتحميل الوثيقة من جهاز المستخدم إلى قاعدة بيانات النظام.</p>	
10	<p>بعد إتمام تحميل الوثائق المطلوبة يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "التالي" فتظهر له شاشة التعهد.</p>	
11	<p>يقوم مقدم الطلب بقراءة نص التعهد ومن ثم إختيار (نعم) أمام جملة (موافق على الشروط) فيقوم النظام آلياً بإظهار زر "تنفيذ الطلب".</p>	الشكل 6: يبين شاشة التعهد.
12	<p>يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "تنفيذ الطلب" وهنا ينتهي دور مقدم الطلب ويقوم النظام بإحالة الطلب إلى محرك الخدمات الآلي والذي بدوره يقوم بتنفيذ خطوات معالجة الطلب حسب السيناريو المعد مسبقاً لهذه الخدمة.</p>	
13	<p>يقوم النظام بتغيير حالة الطلب إلى "تحت الإجراء" ويقوم بإحالة الطلب إلى الموظف المختص ويقوم بإرسال رسالة نصية لمقدم الطلب بأنه جاري العمل على الطلب وكذلك</p>	

	إرسال رسالة نصية إلى الموظف المختص بوجود طلب لديه يحتاج إلى مصادقة.	
--	--	--

شاشة الشروط والتعليمات



شكل 2 : شاشة الشروط والتعليمات

شاشة مقدم الطلب

بيانات الطلب

التالي السابق إنشاء معاملة جديدة حفظ

رقم الطلب الإلكتروني: تاريخ الطلب هـ: تاريخ الطلب م:

اسم الطلب:

بيانات المستخدم الشخصية

رقم الجوال: * بريد الإلكتروني: *

العنوان:

مجموعة الخدمات: * مركز خدمات المستخدمين: *

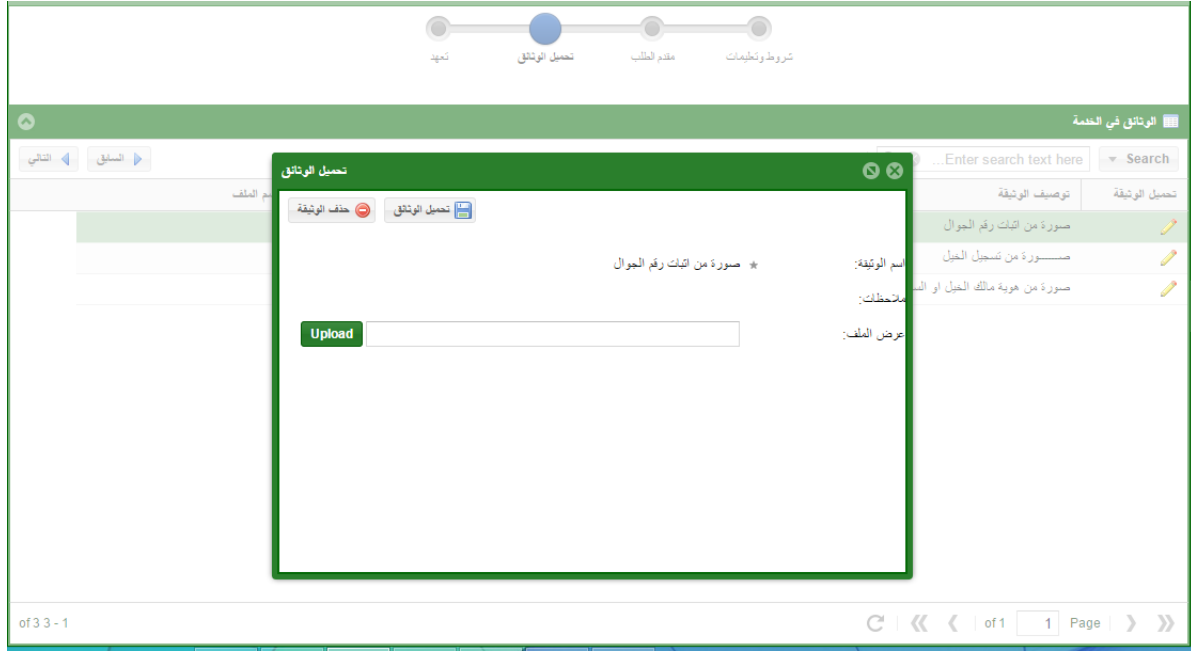
شكل 3: شاشة مقدم الطلب

شاشة الوثائق في الخدمة

اسم الملف	ملاحظات	الوثيقة اجبارية اكتمال	الوثيقة اجبارية	توصيف الوثيقة	تحميل الوثيقة
		لا	نعم	صورة من اثبات رقم الجوال	
		لا	نعم	مسنورة من تسجيل الخيل	
		لا	نعم	صورة من هوية مالك الخيل او السجل التجاري للشركة	

شكل 4: الوثائق في الخدمة

شاشة تحميل الوثائق



شكل 5 : شاشة تحميل الوثائق

شاشة التعهد

The screenshot shows a web interface for the 'Commitment' (التعهد) step. At the top, a progress bar indicates four stages: 'التعهد' (Commitment), 'تحميل الوثائق' (Upload Documents), 'مقدم الطلب' (Applicant), and 'شروط وتعليمات' (Terms and Conditions). The 'التعهد' step is currently active. Below the progress bar, there are two buttons: 'السابق' (Previous) and 'تأكيد الطلب' (Confirm Request). The main content area contains a text input field with the placeholder text: 'التعهد بان بيانات الجوال هذا خاص بي وعلى اسمي وان استقبل كل الرسائل على هذا الجوال وان لا اسلم هذا الرقم لمن كان'. To the right of the input field is the label 'بخط التعهد:'. Below the input field is a dropdown menu with a 'نعم' (Yes) option selected, and the label 'موافق على الشروط:'. The entire form is enclosed in a green border.

شكل 6 : شاشة التعهد

4.2. خطوات عمل "الموظف المختص"

#	توصيف الخطوة (النشاط)	ملاحظات
1	يقوم الموظف المختص بالدخول الى نظام بوابة الخدمات الالكترونية (منظومة الخدمات الإلكترونية) , واختيار التسجيل /تغيير رقم الجوال/المصادقة على بيانات المستخدم	
2	يقوم الموظف المختص بالدخول إلى الطلب من خلال الشاشة الخاصة به ويقوم بدراسة الطلب والوثائق المرفقة واتخاذ الإجراء المناسب.	الشكل 7: يبين شاشة الموظف المختص .
3	في حالة وجود خطأ أو عدم توفر الشروط في الطلب يقوم الموظف بإدخال ملاحظاته وسبب الإرجاع في خانة الملاحظات الموجودة في تبويب معلومات مقدم الطلب والضغط على زر "حفظ" ومن ثم الضغط على زر "ارجاع الطلب" فيقوم النظام بإرجاع المعاملة وإرسال رسالة نصية لمقدم الطلب بوجود نواقص او خطأ.	
4	في حالة صحة الطلب يقوم الموظف بالموافقة على تغيير رقم الجوال للمستخدم ثم الضغط على زر "الموافقة على الطلب" فيقوم النظام بتعديل رقم الجوال ومن ثم ارسال رسالة نصية إلى مقدم الطلب مع إعلامه بالموافقة على طلبه وتغيير حالة الطلب إلى "مغلق/موافقة".	

شاشة الموظف المختص بالتدقيق

The screenshot displays a web application interface for an employee's verification screen. The interface is primarily green and white. At the top, there is a header with the text "متابعة الطلبات" (Follow Requests). Below the header, there is a search bar and several buttons: "موافقة على الطلب" (Approve Request), "ارجاع" (Return), and "بحث" (Search). The main area contains a table with the following columns: "اسم المعاملة" (Request Name), "رقبها" (Serial Number), "تاريخ تقديم الطلب" (Request Submission Date), "التاريخ م" (Date), "ممسئل" (Employee Name), "الاجراء" (Action), "اسم المستخدم" (User Name), "رقم الجوال" (Mobile Number), and "البريد" (Email). Below the table, there is a message "no data found" and a pagination control showing "of 0 Page". Below the table, there is a section titled "بيانات المعاملة" (Request Data) with a search bar and a "Search" button. The search bar contains the text "...Enter search text here". Below the search bar, there is a table with the following columns: "التعليقات" (Comments) and "ممسئل" (Employee Name). The table contains one row with the text "تأكد من ان الوثائق سليمة" (Ensure documents are correct) and the number "1". At the bottom of the page, there is a pagination control showing "of 1 1 Page".

شكل 7: شاشة الموظف المختص