

فبراير 2025

تجاوب TAJAWOB

دليل المستفيد

المنصة الوطنية للمقترحات والشكاوى والبلاغات

01.

نبذة عن المنصة

02.

نبذة عن دليل المستخدم

03.

آلية تسجيل المستخدمين

1.3 آلية تسجيل المستخدم

المواطن أو المقيم

2.3 آلية تسجيل المستخدم

غير المقيم

3.3 آلية تسجيل شركة

04.

آلية تسجيل دخول المستخدمين

1.4 تسجيل دخول المستخدم

المواطن أو المقيم

2.4 تسجيل دخول المستخدم

غير المقيم

3.4 تسجيل دخول الشركات

05.

الصفحة الرئيسية للمستخدم

06.

إدارة الملف الشخصي للمستخدم

1.6 إدارة الملف الشخصي

للمواطن أو المقيم

2.6 إدارة الملف الشخصي

للشركات

07.

إدارة المقترحات

1.7 تقديم المقترحات العامة

2.7 توضيح المقترحات العامة

3.7 إغلاق مقترحات عامة

08.

إدارة الشكاوى

1.8 تقديم شكوى عامة

2.8 تقديم شكوى متعلقة بخدمة

3.8 توضيح الشكاوى

4.8 إغلاق الشكاوى

09.

إدارة البلاغات

1.9 تقديم بلاغ

2.9 توضيح بلاغ

3.9 إغلاق بلاغ

10.

إدارة الاستفسارات

1.10 تقديم استفسار

2.10 توضيح استفسار

3.10 إغلاق استفسار

01.

نبذة عن المنصة

جاءت المنصة تعزيزاً لنهج المشاركة المجتمعية والاستماع للمواطنين والمقيمين لتجويد الخدمات الحكومية وتعزيز رضا المستفيدين، وتعد المنصة قناة إلكترونية مركزية موحدة ستتكامل مع أكثر من 55 مؤسسة حكومية، وتم تصميمها بمنهجيات متطورة تدعم الاستجابة و الشفافية في التعامل مع الطلبات، كما توظف أحدث التقنيات لضمان تجربة مستخدم متميزة وشاملة، مع واجهة استخدام سهلة لضمان شمولية الوصول لجميع الفئات، إضافة إلى أنظمة حماية متقدمة للحفاظ على خصوصية بيانات المستخدمين.

مصطلحات المنصة:

المقترح:

أي فكرة أو آلية عمل تسهم في تطوير الخدمات القائمة التي تقدمها المؤسسة الحكومية، وتجويدها.

الشكوى:

تعبير عن عدم رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة نتيجة وجود تحديات أثناء إتمام خدمة حكومية ما، ويتم تقديم الشكوى من قبل المتضرر شخصياً، وتنقسم إلى:

شكوى على خدمة

(مرتبطة برقم مرجعي للخدمة)

شكوى عامة

البلاغ:

في حال وجود ملاحظة أو خلل مرتبط بخدمة حكومية ، مما يستدعي تنبيه المؤسسة المعنية لاتخاذ اللازم، ويمكن تقديمه من أي شخص، وليس بالضرورة أن يكون متضرراً بشكل مباشر، ولكن يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة.

الاستفسار:

طلب معلومات أو توضيحات تتعلق بخدمة ما تقدمها المؤسسة الحكومية

مميزات المنصة:

منظومة مركزية موحدة بنوافذ متعددة (الموقع الإلكتروني، التطبيق الإلكتروني، مركز الاتصالات، منافذ تقديم الخدمة في المؤسسات الحكومية، روابط تقديم المقترحات والشكاوى والبلاغات في المواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية).



إشعارات فورية عبر الرسائل النصية لأي خطوة للطلب في المنصة بدءًا من استلامه مرورًا بالتعامل معه ومعالجته، وصولًا إلى إغلاقه.



إمكانية تحديد الموقع الجغرافي المرتبط بالمقترح أو الشكاوى أو البلاغ أو الاستفسار.



02.

نبذة عن دليل المستفيد

سيرشدك هذا الدليل إلى كيفية استخدام منصة تجاوب بفعالية. سواء كنت مواطنًا أو مقيمًا أو غير مقيم أو شركة، ويشمل الدليل خطوات التسجيل، والتقديم، والإغلاق.

03.

آلية تسجيل المستفيدين

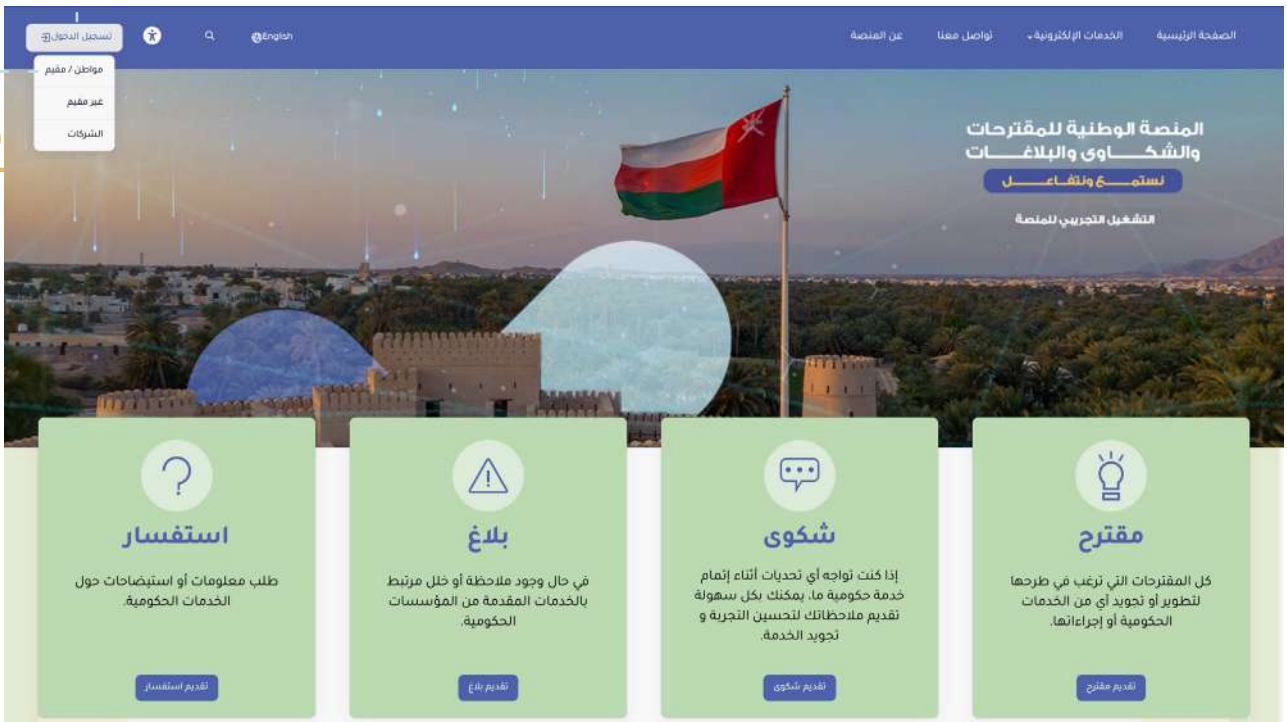
إذا كنت مواطناً عمانياً أو مقيماً سلطنة عمان، فيمكنك التسجيل كمستفيد مواطن أو مقيم. أما إذا كنت مواطناً أجنبياً زائراً لسلطنة عمان، فيمكنك أيضاً التسجيل كمستفيد غير مقيم. كما يمكن للشركات التسجيل كمستفيد أيضاً.

1.3 آلية تسجيل المستفيد المواطن أو المقيم

يمكنك التسجيل من خلال اتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على زر "تسجيل الدخول".

2. حدد خيار "مواطن/مقيم".



3. انقر على "مستخدم جديد".
4. أدخل رقم بطاقتك الشخصية.
5. أدخل تاريخ انتهاء البطاقة الشخصية.
- ملاحظة: يمكنك ادخال التاريخ بشكل مباشر من أيقونة التقويم.
6. انقر على الدائرة للموافقة على: "أقر بأنني مطلع وموافق على شروط والأحكام العامة بالمنصة".
7. انقر على زر "التسجيل" لمتابعة عملية التسجيل.
8. يمكنك النقر على زر "إلغاء" لإلغاء عملية التسجيل.

04

05

06

07

08

03

9. انتظر حتى تصلك رسالة نصية برمز التحقق لمرة واحدة (OTP).

ملاحظة: استلام رمز التحقق يتطلب استخدام رقم الهاتف المقيم في نظام الأحوال المدنية بشرطة عمان السلطانية ، ويمكن تحديث رقم الهاتف المرتبط بالبطاقة الشخصية (نظام الأحوال المدنية) عبر الرابط الآتي:

https://idpsp.rop.gov.om/login.jsp?app=ROP_eServices_Ar

11. أدخل رمز OTP.

12. انقر على زر "تأكيد".

English

عن المنصة تواصل معنا الخدمات الإلكترونية الصفحة الرئيسية

الصفحة الرئيسية تسجيل الدخول

شاركنا في رحلة تجويد الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية

مواطن/مقيم

أدخل رمز OTP المرسَل إلى رقم هاتفك

صالح لـ 052

11 - - - - - 12

OTP

تسجيل الدخول

إعادة إرسال رمز OTP

تمتلك هذه المنصة من:

- معا تقدم للأفضل
- قدم عليك إلكترونيًا
- كن راضيا عن خدماتنا

ملاحظة: في حالة عدم استلامك رسالة نصية برمز التحقق لمرة واحدة (OTP) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرسال رمز (OTP) وانتظر رسالة نصية قصيرة بالرمز.

الأجهزة التي تعمل بنظام أندرويد تعامل الرسائل الخاصة بالمنصة كرسائل غير مرغوب بها (spam and blocked) ، وعليه فإنه يمكن من خلال الخطوات الآتية معالجة هذه المشكلة:

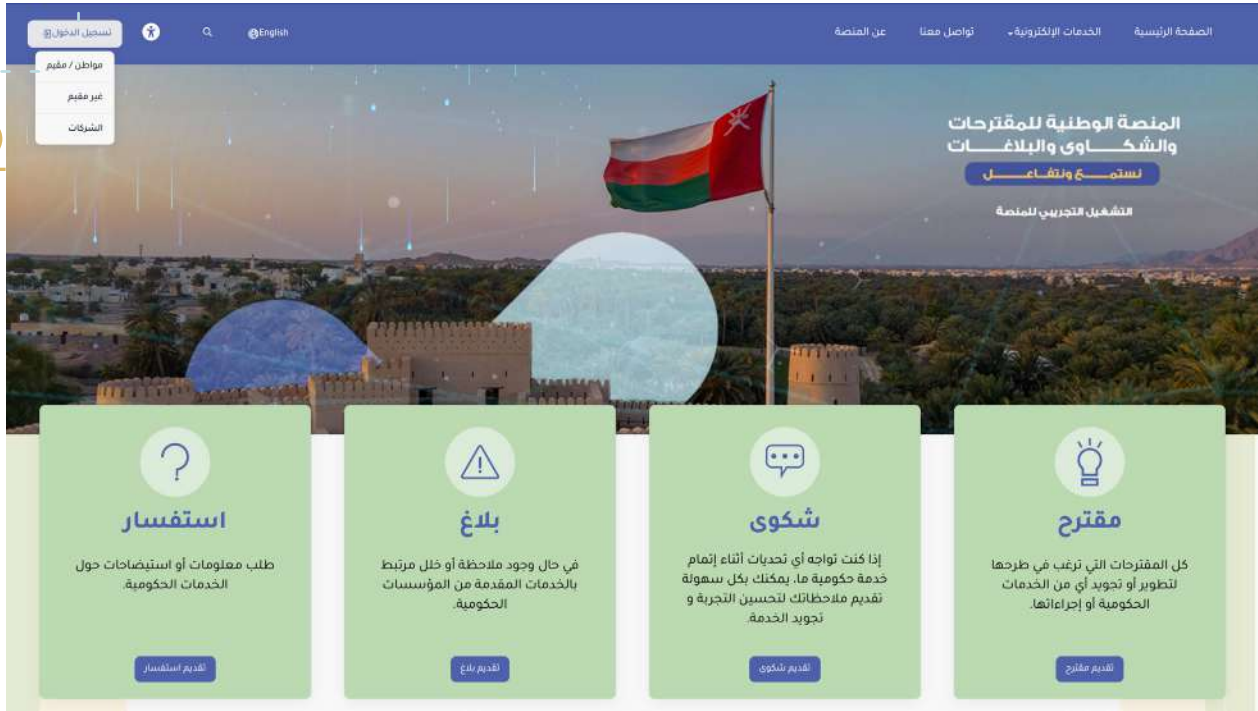
1. فتح تطبيق الرسائل النصية في الهاتف.
2. الضغط على الأيقونة التي تحمل الحرف الأول من اسم صاحب الهاتف.

3. الدخول إلى الرسائل غير المرغوب بها (spam and blocked)
4. التحقق مما إذا كانت الرسالة التي تتضمن رمز (OTP) قد تم تصنيفها ضمن هذه الفئة.

5. فتح الرسالة، ثم تحديد خيار "ليست رسالة غير مرغوب فيها" (Not spam) لضمان استلام الرمز مستقبلاً بشكل صحيح.

2.3 آلية تسجيل المستفيد غير المقيم

1. انقر على زر "تسجيل الدخول".
2. حدد خيار "غير مقيم".



3. أدخل عنوان بريدك الإلكتروني.

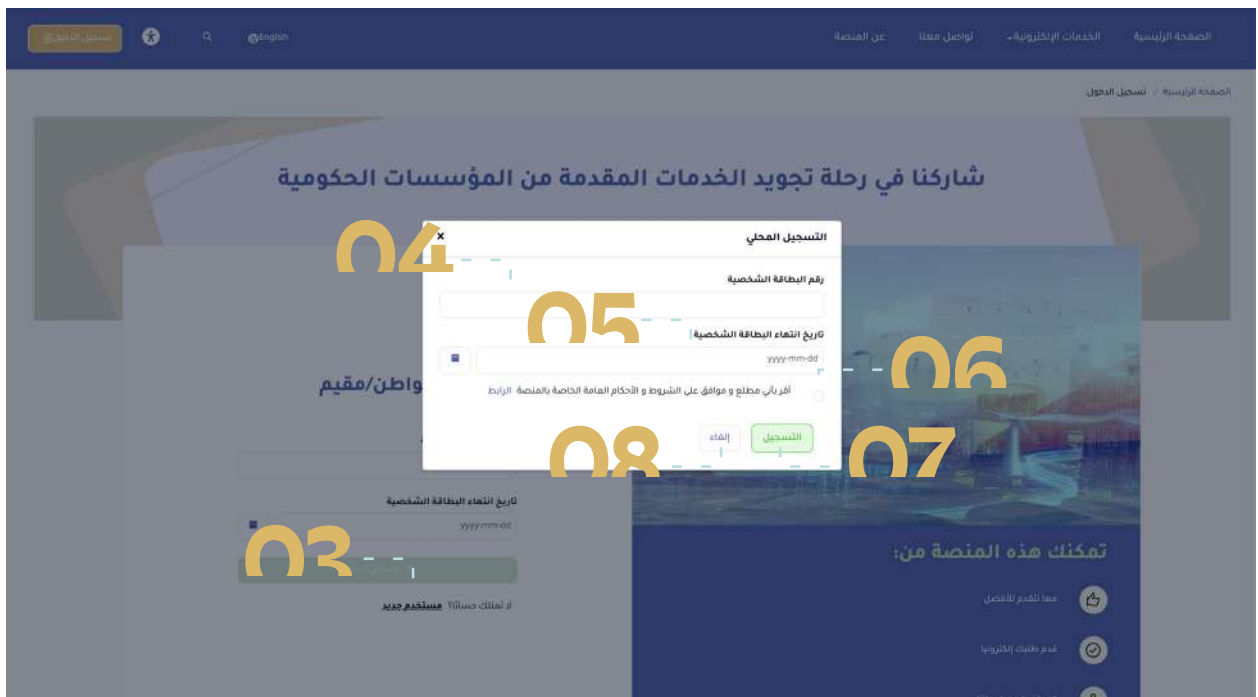
4. أدخل اسمك بالكامل.

5. انقر على الدائرة للموافقة على: "أقر بأنني مطلع وموافق على شروط والأحكام العامة بالمنصة".

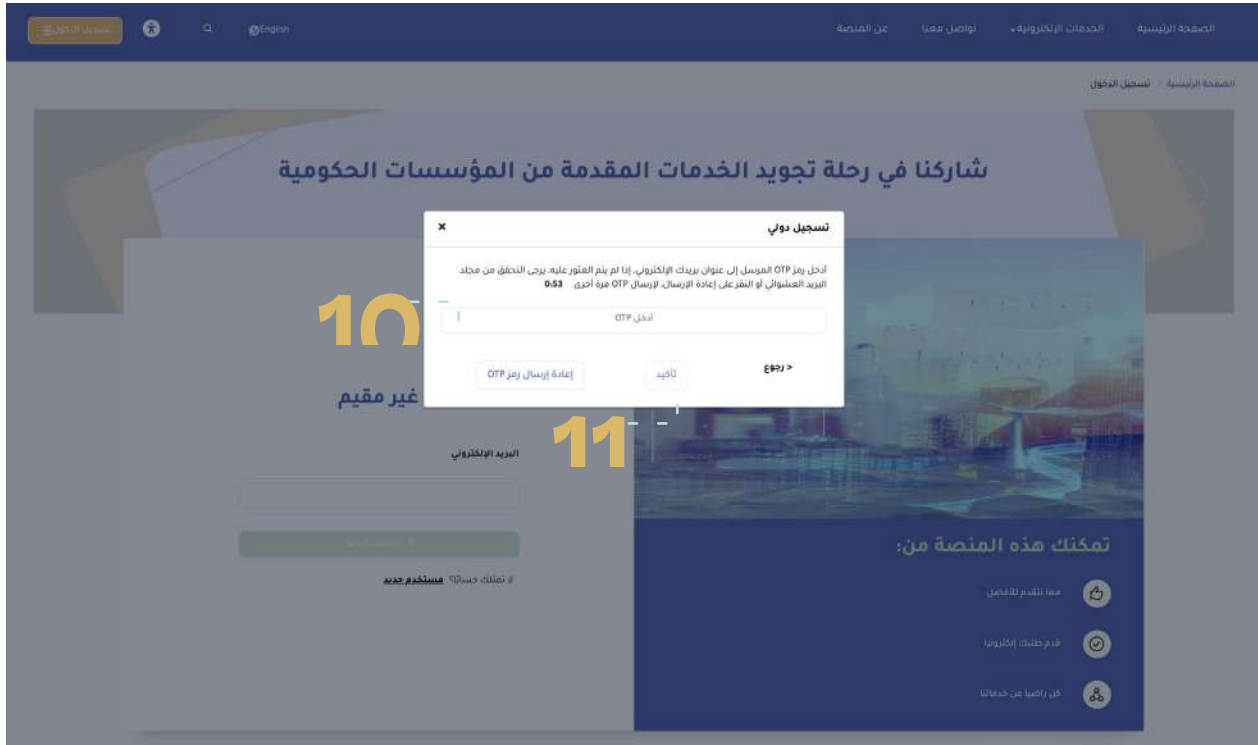
6. انقر للتحقق من أنك لست روبوت.

7. انقر على زر "التسجيل" لمتابعة عملية التسجيل.

8. يمكنك النقر على زر "إلغاء" لإلغاء عملية التسجيل.



9. انتظر حتى يصلك بريد إلكتروني إلى عنوان بريدك المسجل برمز التحقق لمرة واحدة (OTP).
10. أدخل الرمز (OTP).
11. انقر على زر "تأكيد".



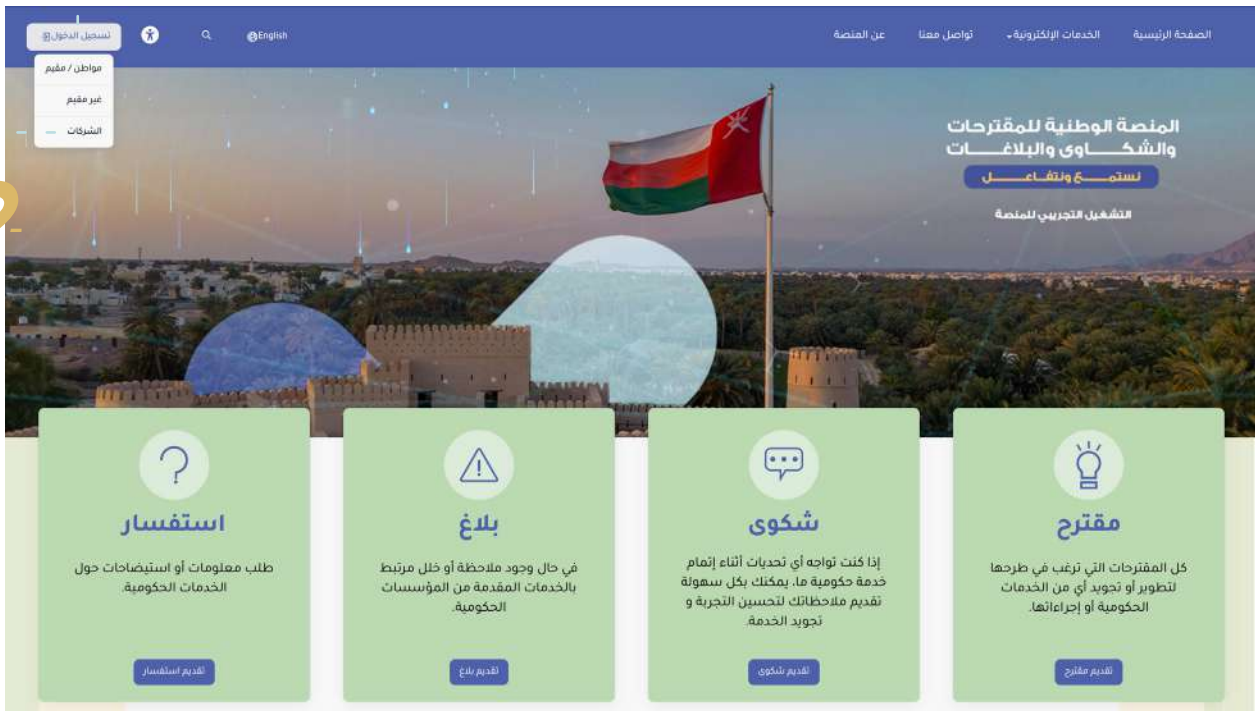
إذا كان رمز التحقق (OTP) صحيحًا، سيتم إكمال تسجيلك بنجاح. في حالة عدم استلامك الرسالة برمز التحقق لمرة واحدة (OTP) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرسال رمز (OTP) وانتظر رسالة بالرمز.

3.3 آلية تسجيل الشركات

- إذا كنت تمتلك شركة أو إذا كنت أحد الممولين بالتوقيع، فيمكنك التسجيل كشركة لرفع الطلبات نيابة عن شركتك.
1. انقر على زر "تسجيل الدخول".
 2. حدد خيار "الشركات".
 3. انقر على "مستخدم جديد".

01

02



4. أدخل رقم السجل التجاري لشركتك.

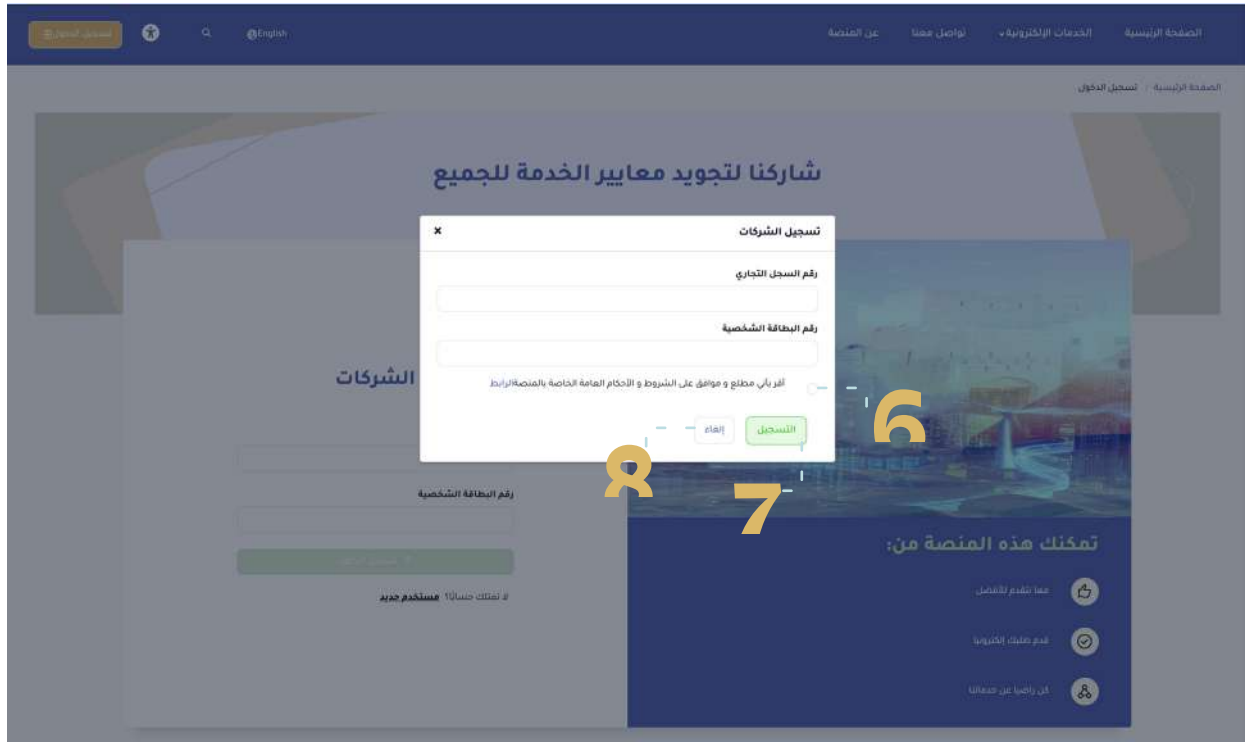
5. أدخل رقم بطاقتك الشخصية.

6. انقر على الدائرة للموافقة على: "أقر بأني مطلع وموافق على شروط والأحكام العامة بالمنصة".

7. انقر على زر التسجيل "لمتابعة عملية التسجيل".

8. يمكنك النقر على زر "إلغاء" لإلغاء عملية التسجيل.





9. انتظر حتى تصلك رسالة نصية برمز OTP.
- ملاحظة: ستصلك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة OTP إلى رقم الهاتف المسجل على رقم بطاقتك الشخصية.
10. أدخل رمز OTP.
11. انقر على زر "تأكيد".
- في حالة عدم استلامك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (OTP) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرسال رمز (OTP) وانتظر رسالة نصية قصيرة بالرمز.

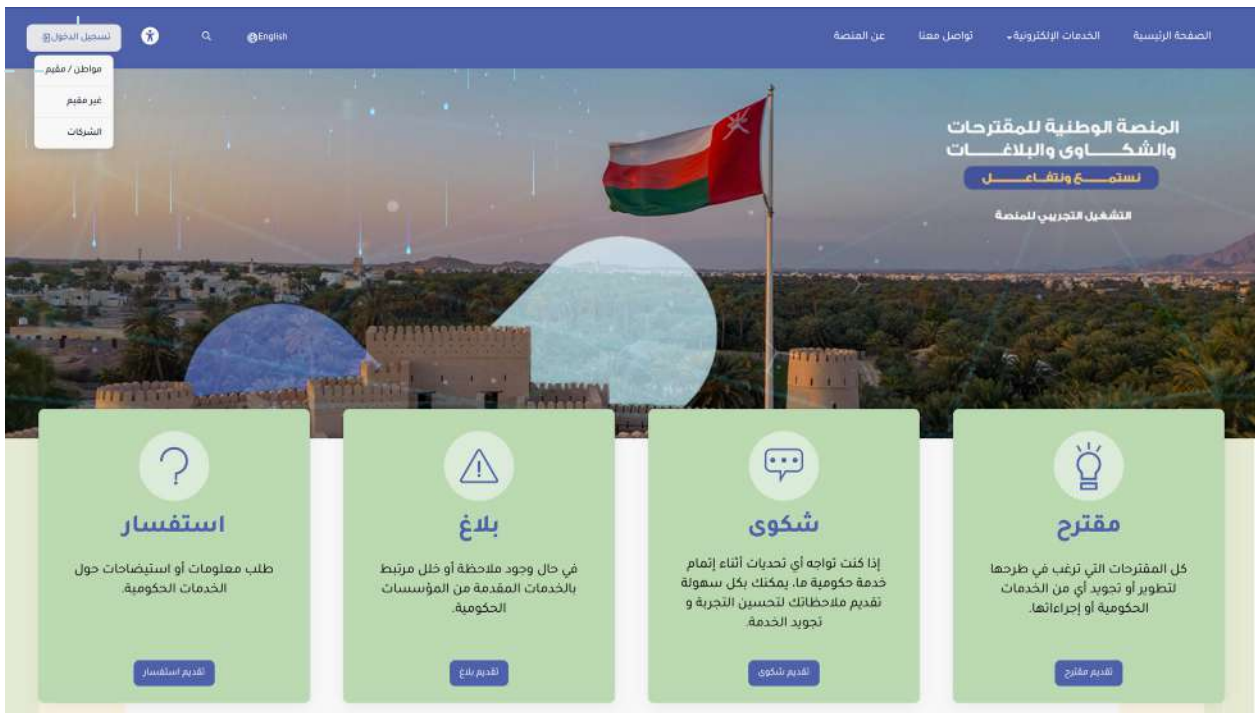
04.

آلية تسجيل دخول المستخدمين

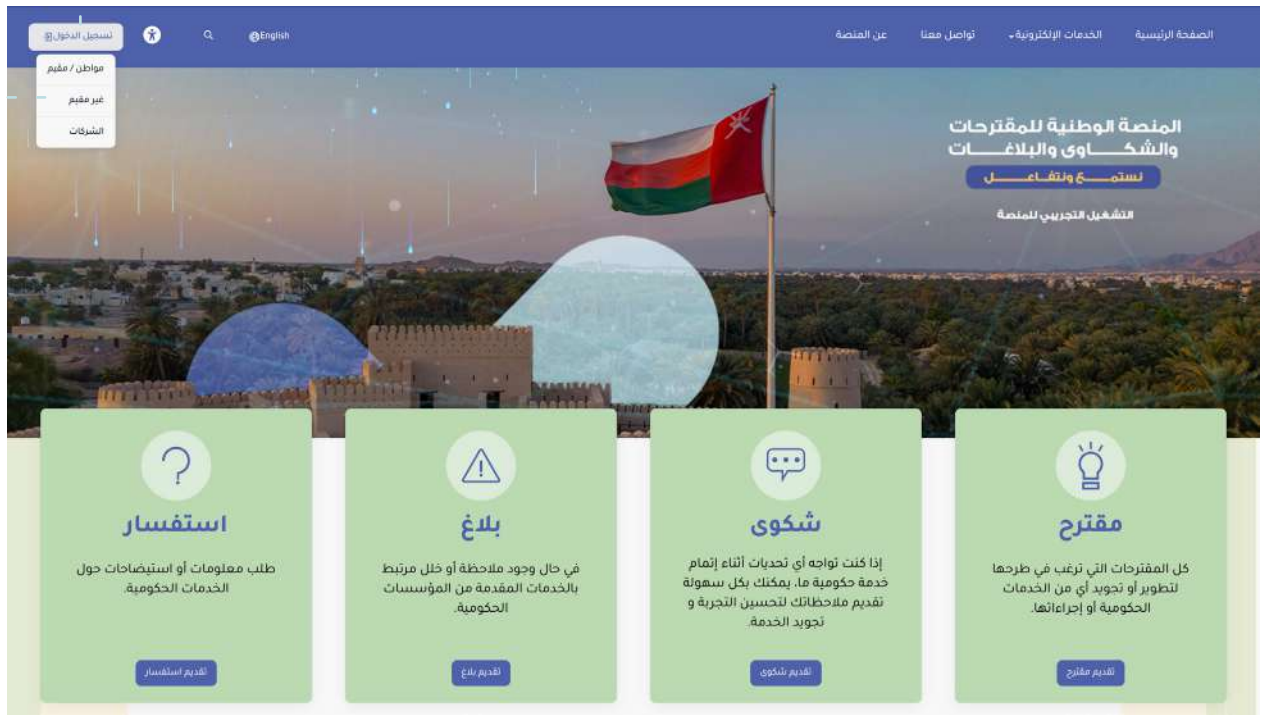
1.4 تسجيل دخول المستخدم المواطن أو المقيم

لتسجيل الدخول على المنصة، اتبع الخطوات الآتية:

1. انقر على زر "تسجيل الدخول".
2. حدد خيار "مواطن/مقيم".



3. انقر على زر تسجيل دخول في علامة تبويب "مواطن/مقيم"



2.4 تسجيل دخول المستفيد غير المقيم

1. انقر زر على تسجيل دخول
2. حدد خيار غير مقيم
3. انقر على زر تسجيل دخول في علامة تبويب "غير مقيم"
4. أدخل عنوان بريدك الإلكتروني.
5. انقر على زر "تسجيل الدخول".



6. انتظر حتى يصلك بريد إلكتروني إلى عنوان بريدك المسجل برمز التحقق لمرة واحدة OTP.
7. أدخل الرمز (OTP).
8. انقر على زر "تأكيد".

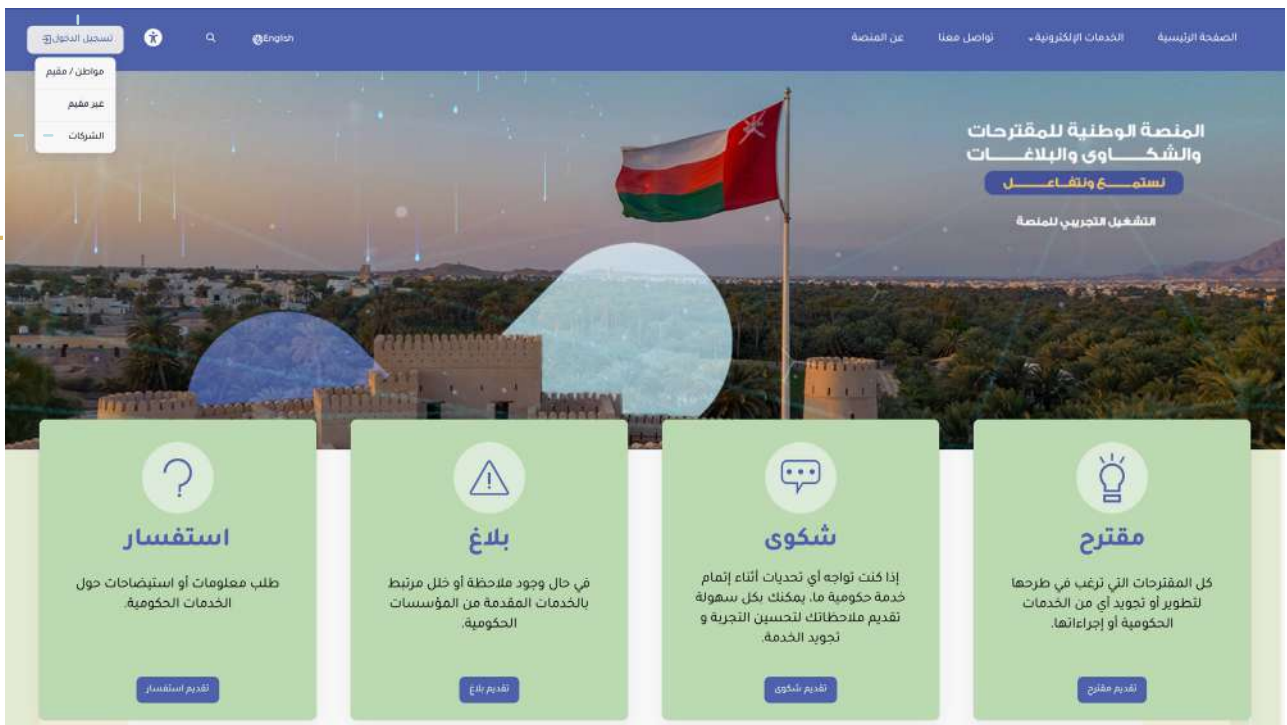


إذا كان رمز OTP صحيحًا، سيتم إكمال تسجيلك بنجاح.

في حالة عدم استلامك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (OTP) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرسال رمز (OTP) وانتظر رسالة نصية قصيرة بالرمز.

3.4 تسجيل دخول شركة

1. انقر على زر تسجيل دخول
2. حدد خيار الشركات



3. انقر على زر تسجيل دخول في علامة تبويب "الشركات"



4. أدخل رقم السجل التجاري لشركتك

5. أدخل رقم بطاقتك الشخصية.

6. انقر على زر تسجيل دخول

7. انتظر حتى تصلك رسالة نصية برمز OTP.

ملاحظة: ستصلك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة OTP إلى رقم الهاتف المسجل على رقم بطاقتك الشخصية.

8. أدخل رمز OTP.

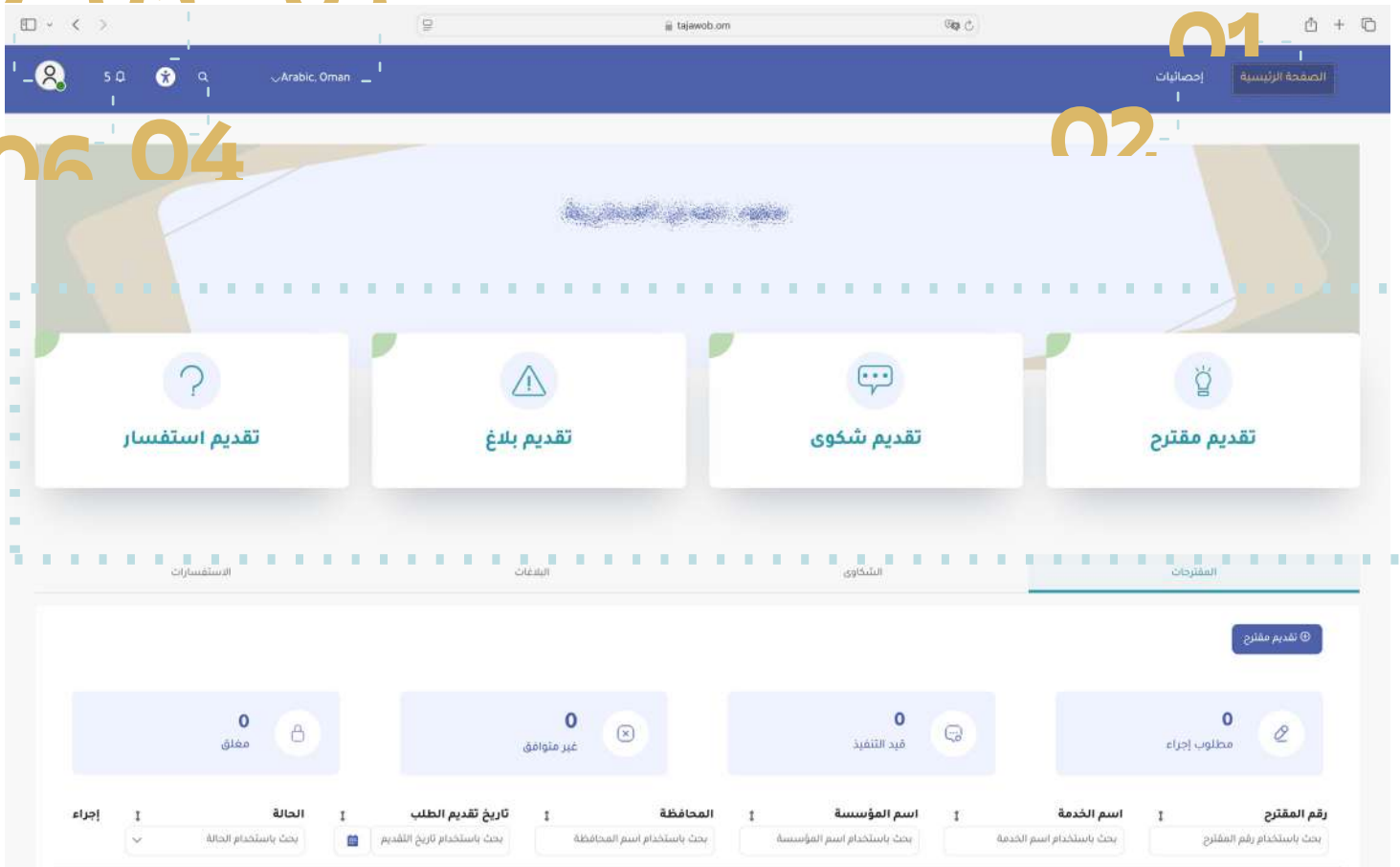
9. انقر على تسجيل دخول

في حالة عدم استلامك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (OTP) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرسال رمز (OTP) وانتظر رسالة نصية قصيرة بالرمز.

05.

الصفحة الرئيسية للمستفيد

بمجرد تسجيل الدخول، سيقوم النظام بتوجيهك إلى صفحتك الرئيسية. في الشريط الأعلى من الصفحة الرئيسية، تظهر لك الخيارات الآتية:



- الصفحة الرئيسية: للعودة إلى الصفحة الرئيسية.
2. إحصائيات: تتضمن ملخص بعدد الطلبات التي قمت بتقديمها.
3. تحديد اللغة: لتغيير اللغة من الإنجليزية إلى العربية والعكس.
4. البحث: للبحث عن معلومات محددة في البوابة.
5. سهولة الوصول: لذوي الإعاقة
6. الإشعارات: لعرض التحديثات والتنبيهات المتعلقة بطلباتك.
7. الملف الشخصي: بيانات المستفيد.
8. الخدمات الإلكترونية: لدخول الخدمات الرقمية المتوفرة في منصة تجاوب:

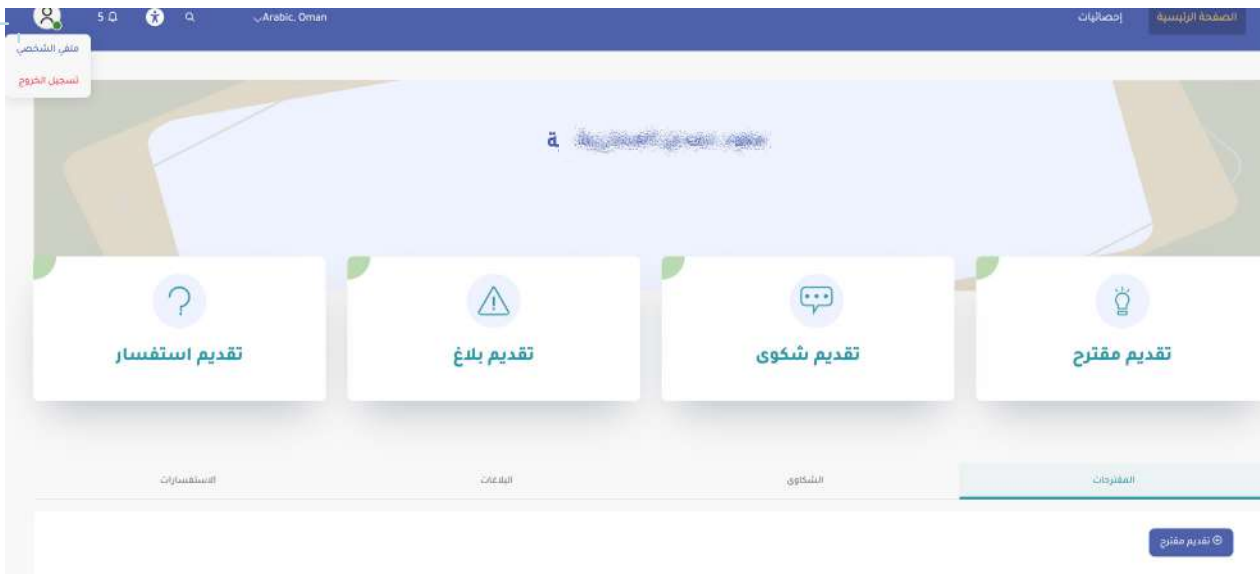
- مقترح: تقديم مقترحات لتحسين الخدمات الحكومية.
- شكوى: تقديم ومتابعة شكاوى المتعلقة بخدمة حكومية.
- بلاغ: تقديم البلاغات وتتبعها.
- استفسار: تساؤلات أو طلب معلومات تتعلق بالخدمات الحكومية.

06.

إدارة الملف الشخصي للمستفيد

1.5 إدارة الملف الشخصي للمواطن أو المقيم

1. سجل دخول إلى بوابة المستفيد.
2. انقر على أيقونة "الملف الشخصي".



3. ستظهر بياناتك الشخصية الآتية:

- أ. الاسم الكامل.
- ب. رقم البطاقة الشخصية
- ج. رقم الهاتف.
- د. عنوان البريد الإلكتروني.

بيانات الملف الشخصي

رقم البطاقة الشخصية

الاسم الكامل

رقم الهاتف للإشعارات

البريد الإلكتروني

4. يمكنك تحديث اسمك الأول والأخير عند الحاجة
5. يمكنك تحديث رقم هاتفك لتلقي إشعارات الرسائل القصيرة إلى رقم هاتف مختلف.
- ملاحظة: تأكد من تسجيل رقم هاتفك المحلي في عُمان.
6. يمكنك تحديث عنوان بريدك الإلكتروني لتلقي إشعارات البريد الإلكتروني إلى عنوان بريد إلكتروني مختلف.
7. انقر على "حفظ" لتأكيد التغييرات.

بيانات الملف الشخصي

رقم البطاقة الشخصية

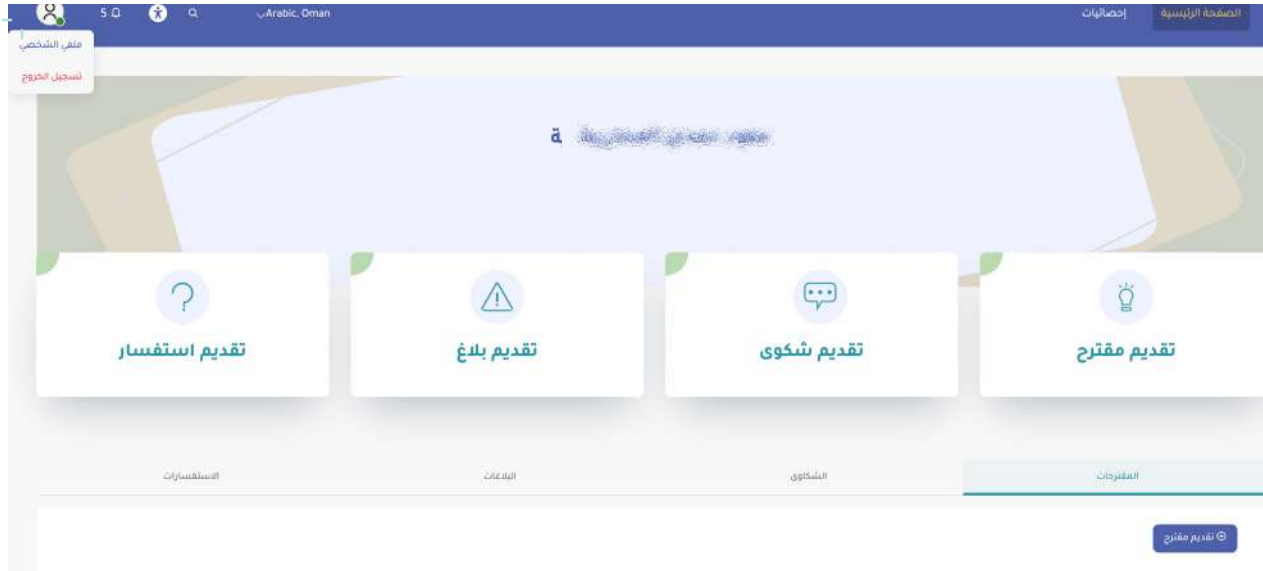
الاسم الكامل

رقم الهاتف للإشعارات

البريد الإلكتروني

2.5 إدارة الملف الشخصي للشركات

1. سجل دخول إلى بوابة المستفيد للشركة.
2. انقر على علامة تبويب "الملف الشخصي".



3. ستظهر البيانات الآتية:

- اسم الشركة
- اسمك بالكامل
- أسماء المخولين الآخرين بالتوقيع في الشركة
- عنوان الشركة
- رقم هاتف الشركة
- عنوان البريد الإلكتروني للشركة

4. يمكنك تحديث اسمك الأول والاسم الأخير عند الحاجة

5. يمكنك تحديث عنوان البريد الإلكتروني للشركة.

ستصل جميع إشعارات البريد الإلكتروني المتعلقة بالطلبات التي قدمتها شركتك إلى هذا البريد الإلكتروني.

6. يمكنك تحديث رقم هاتف الشركة.

ستصل جميع إشعارات الرسائل القصيرة المتعلقة بالطلبات التي قدمتها شركتك إلى رقم هذا الهاتف.

تأكد من تسجيل رقم هاتفك في سلطنة عُمان.

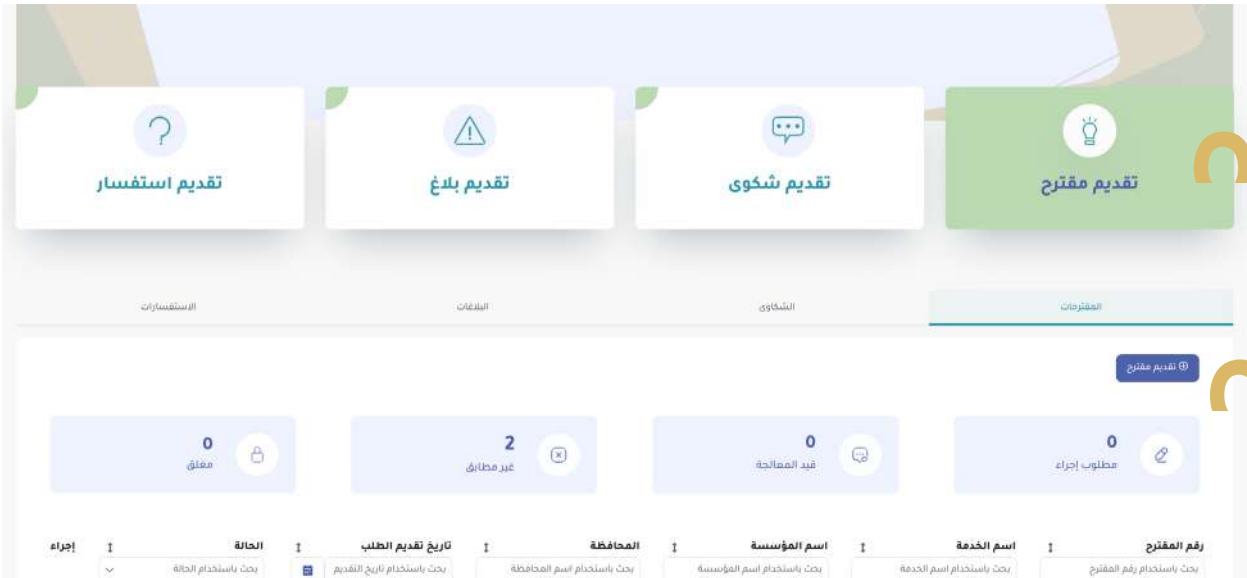
7. انقر على حفظ لتأكيد التغييرات.

07.

إدارة المقترحات

لإدارة مقترحاتك في المنصة، عليك اتباع الخطوات الآتية:

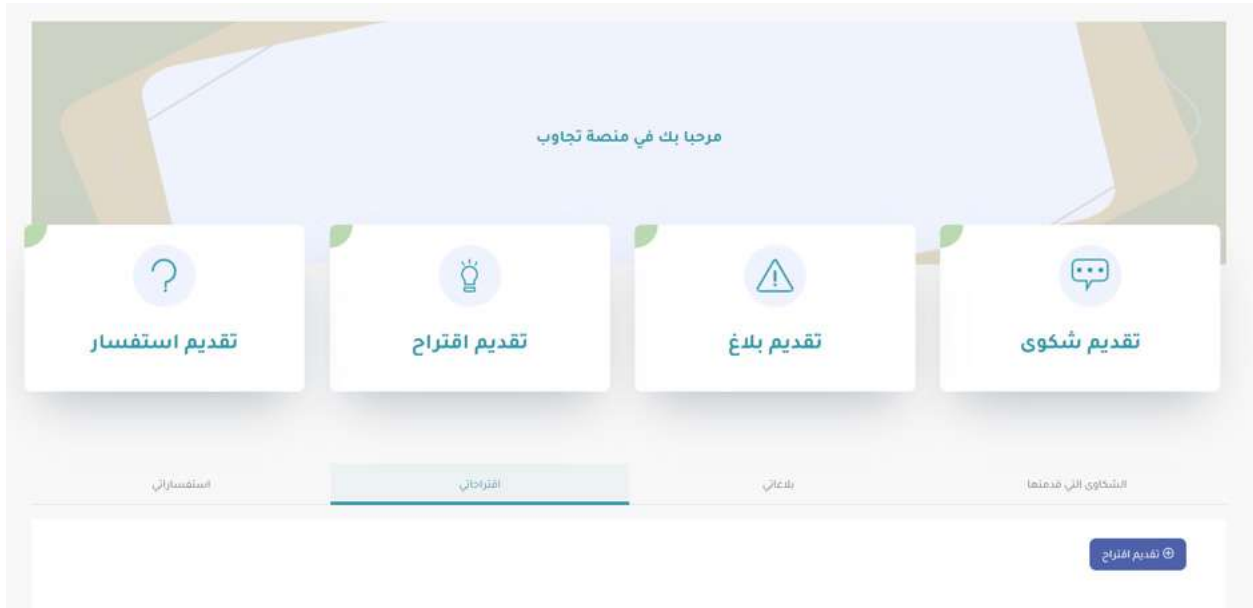
1. انقر على علامة تبويب "مقترح" في الصفحة الرئيسية.
في صفحة المقترح ستظهر لك نبذة عن حالة مقترحاتك، وقائمة بجميع المقترحات التي تم تقديمها.
2. انقر نقرًا مزدوجًا على أحد الصفوف أو انقر على الثلاث النقاط لفتح وعرض تفاصيل الطلب



1.7 تقديم المقترحات العامة

إذا كان لديك أي مقترحات لتحسين الخدمات في مؤسسة ما، يمكنك تقديم مقترح باتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على "تقديم مقترح" لتقديم مقترح جديد



2. قم بتعبئة الحقول المطلوبة في قسم تفاصيل المقترح:
- أ. المؤسسة: حدد المؤسسة التي ستقدم لها المقترح من القائمة المنسدلة
 - ب. قائمة الخدمات: حدد الخدمة التي ستقدم المقترح حولها من القائمة المنسدلة
 - ج. المحافظة: حدد محافظتك من القائمة المنسدلة
 - د. الولاية: حدد ولايتك من القائمة المنسدلة
 - هـ. المنطقة: حدد منطقتك من القائمة المنسدلة
 - و. التفاصيل: أدخل تفاصيل مقترحك
 - ز. الموقع: حدد موقعك بدقة باستخدام علامة تحديد الموقع على الخريطة

3. انقر على "اختر ملف" لإرفاق المستندات المتعلقة بمقترحك

Arabic, Oman

التسجيل الرئيسية

نكبة عامة / مفتوح

تقديم مقترح

املأ البيانات المطلوبة

اسم المستفيد

عهد حمدان المخاريبة

نوع المتقدم

مواطن أو مقيم

رقم البطاقة الشخصية

15455308

رقم الهاتف

97282523

بيانات الخدمة

اسم الخدمة*

المؤسسة*

المحافظة*

البلدية*

المنطقة

الموقع

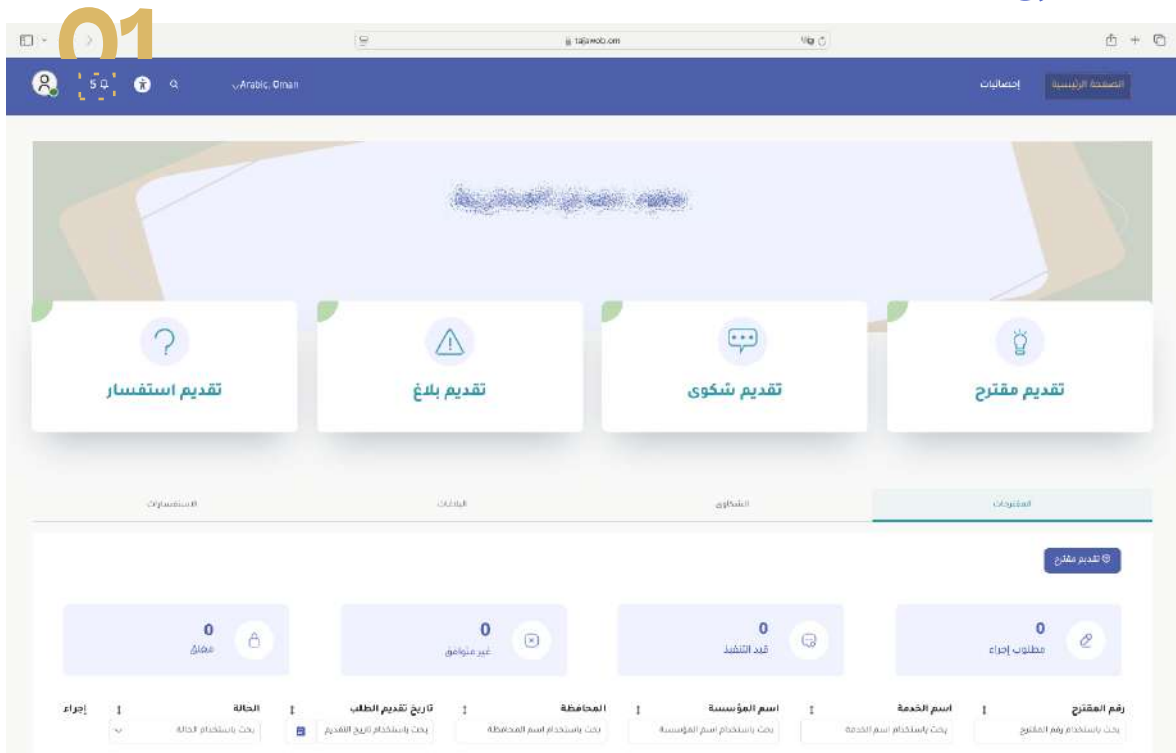


4. انقر على "رجوع" للعودة إلى الصفحة السابقة.
5. انقر على "حفظ كمسودة" لحفظ الطلب والعودة إليه لاحقًا.
6. انقر على "تقديم" لإرسال الطلب للجهة المختصة.

2.7 توضيح المقترح

إذا كانت هناك حاجة إلى معلومات إضافية بخصوص مقترحك، فستتلقى طلب توضيح. يرجى تقديم التفاصيل المطلوبة على الفور لتسهيل التوصل إلى حل سريع وفعال لمشكلتك. وللرد على طلب التوضيح، اتبع الخطوات الآتية:

1. اعرض إشعار طلب توضيح الشكوى في بوابة المستفيد. وأيضاً سيتم تنبيهك لاتخاذ إجراء من خلال إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة
2. لفتح الطلب انقر على الرابط الموجود في رسالة الإشعار أو من خلال فتح الموقع الإلكتروني أو يمكنك فتح صفحة المقترح



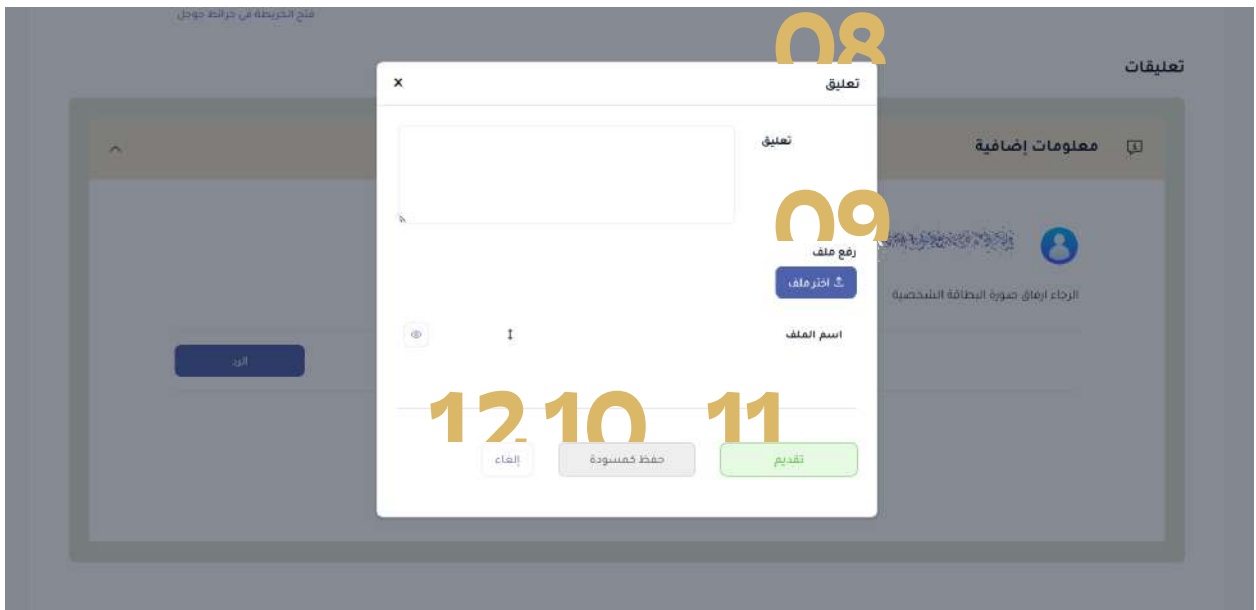
02.



6. انقر على معلومات إضافية لعرض التفاصيل.
7. انقر على زر "رد" لتقديم المعلومات الإضافية المطلوبة



8. أضف تعليقاتك في قسم التعليق
9. انقر على "اختر ملف" لإضافة مرفقات، إذا لزم الأمر.
10. انقر على "حفظ كمسودة" لحفظ الرد والعودة إليه لاحقاً.
11. انقر على "تقديم" لإرسال التوضيح
12. انقر على "إلغاء" لتجاهل التغييرات وإغلاق النافذة المنبثقة.





ملاحظة: في حالة عدم الرد على طلب التوضيح، ستتلقى إشعار تنبيه عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب. إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائيًا.

3.7 إغلاق مقترح

عندما تقوم التقسيمات الإدارية المختصة بالمؤسسة بالتعامل مع طلب المقترح، ستتلقى إشعارًا عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

1. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل

الطلب المكتمل واتخاذ الإجراء اللازم.

2. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "مقترح".

3. انقر نقرًا مزدوجًا على طلب المقترح الذي يحمل حالة "

إجراء مطلوب "

استفساراتي	الاقتراحاتي	بلاغاتي	الشكاوى التي قدمتها
0 مغلق	0 مرفوض	0 قيد التنفيذ	1 إجراء مطلوب
رقم الاقتراح	اسم الخدمة	اسم المؤسسة	المحافظة
تاريخ تقديم الطلب	الحالة	إجراء	
CMP24101500441	إجراء مطلوب	تم التقديم	قيد التنفيذ
CMP24100600392	تم التقديم	قيد التنفيذ	قيد التنفيذ
CMP24093000388	قيد التنفيذ	قيد التنفيذ	قيد التنفيذ
CMP24093000366	قيد التنفيذ	قيد التنفيذ	قيد التنفيذ

4. انقر على زر علامة "إغلاق" للتأكيد بأنه قد تم التعامل مع طلب المقترح.

اتخاذ إجراء

تم اتخاذ الإجراء المناسب

لا توجد مرفقات

إغلاق

إعادة فتح الطلب

رجوع

7. انقر على "تقديم" لإرسال تقييمك

ملاحظة: إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائيًا.

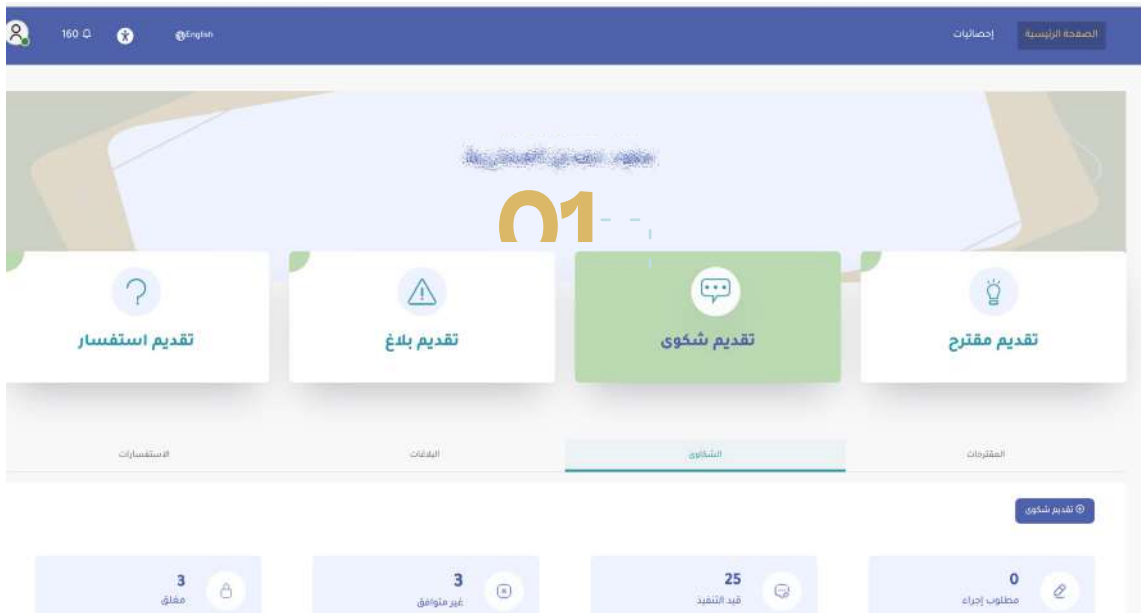
ملاحظة: إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائيًا.

08.

إدارة الشكاوى

لتقديم وإدارة الشكاوى في المنصة، عليك اتباع الخطوات التالية:

1. انقر على علامة تبويب "شكوى" في الصفحة الرئيسية.
2. اعرض نبذة عن الشكاوى في كل حالة، في صفحة الشكاوى ستظهر لك نبذة حالة عن الشكاوى. وقائمة بجميع الشكاوى التي قدمتها.



1.6 تقديم شكوى

إذا كنت بحاجة إلى تقديم شكوى حول خدمات إحدى المؤسسات أو طلب خدمة محدد قدمته إلى تلك المؤسسة، فيرجى اتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على "تقديم شكوى" لإنشاء وتقديم شكوى جديدة

تقديم شكوى
املأ البيانات المطلوبة

اسم المستفيد
رقم الهاتف
رقم البطاقة الشخصية
نوع المتقدم
مواطن أو مقيم

بيانات الخدمة
المؤسسة
اسم الخدمة
نوع الشكوى
تصنيف الشكوى
المحافظة
الولاية
المنطقة

2. قم بتعبئة الحقول المطلوبة في الاستمارة في قسم تفاصيل الشكوى:

- أ. المؤسسة: حدد المؤسسة التي ستقدم الشكوى بشأنها من القائمة المنسدلة
- ب. قائمة الخدمات: حدد الخدمة التي ستقدم الشكوى حولها من القائمة المنسدلة
- ج. نوع الشكوى: حدد نوع الشكوى من القائمة المنسدلة
- د. المحافظة: حدد محافظتك من القائمة المنسدلة
- هـ. الولاية: حدد ولايتك من القائمة المنسدلة
- و. المنطقة: حدد منطقتك من القائمة المنسدلة
- ز. التفاصيل: أدخل تفاصيل شكواك
- ح. الموقع: حدد موقعك بدقة باستخدام علامة تحديد الموقع على الخريطة

3. انقر على اختر ملف لإرفاق المستندات المعززة لشكواك

المحافظة *
الولاية
المنطقة

التفاصيل

الموقع

رفع ملف

اختر ملف

اسم الملف

تقديم

حفظ كمسودة

إدراج

WALEH

Report a map error

Terms

Map data ©2024

Keyboard shortcuts

خط العرض 23.610125

خط الطول 58.238319

1.8 تقديم شكوى عامة

1. اختر نوع الشكوى "عام".

المؤسسة

اسم الخدمة

نوع الشكوى

شكوى عامة

المحافظة *

الولاية

المنطقة

ملاحظة: حدد هذا الخيار إذا كانت شكواك تتعلق بمجمل الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وليس خدمة معينة.

2.8 تقديم شكوى متعلقة بخدمة

1. اختر نوع الشكوى "شكوى مرتبطة بخدمة سابقة".

The screenshot shows a web form for submitting a complaint. It includes the following fields and labels:

- المؤسسة** (Institution): A dropdown menu.
- اسم الخدمة** (Service Name): A dropdown menu.
- نوع الشكوى** (Complaint Type): A dropdown menu with a search icon.
- شكوى مرتبطة بخدمة سابقة** (Previous service-related complaint): A checkbox.
- رقم التقديم** (Submission Number): A text input field with a green button labeled **سحب البيانات** (Retrieve data).
- المحافظة *** (Governorate *): A dropdown menu.
- الولاية** (District): A dropdown menu.
- المنطقة *** (Region *): A dropdown menu.

ملاحظة: قم بتحديد هذا الخيار إذا كانت شكواك تتعلق بخدمة معينة تقدمها المؤسسة. ويسمح لك هذا النوع بتقديم تفاصيل المشاكل المتعلقة بطلب خدمة معين.

2. أدخل رقم تقديم طلب الخدمة

ملاحظة: عند استخدام الخدمات الإلكترونية، سيقوم النظام بتعبئة حقول: رقم الخدمة، تاريخ التقديم، الحالة، واتفاقية مستوى الخدمة تلقائيًا. أما بالنسبة للخدمات اليدوية، سيكون عليك تعبئة الحقول المطلوبة بنفسك.

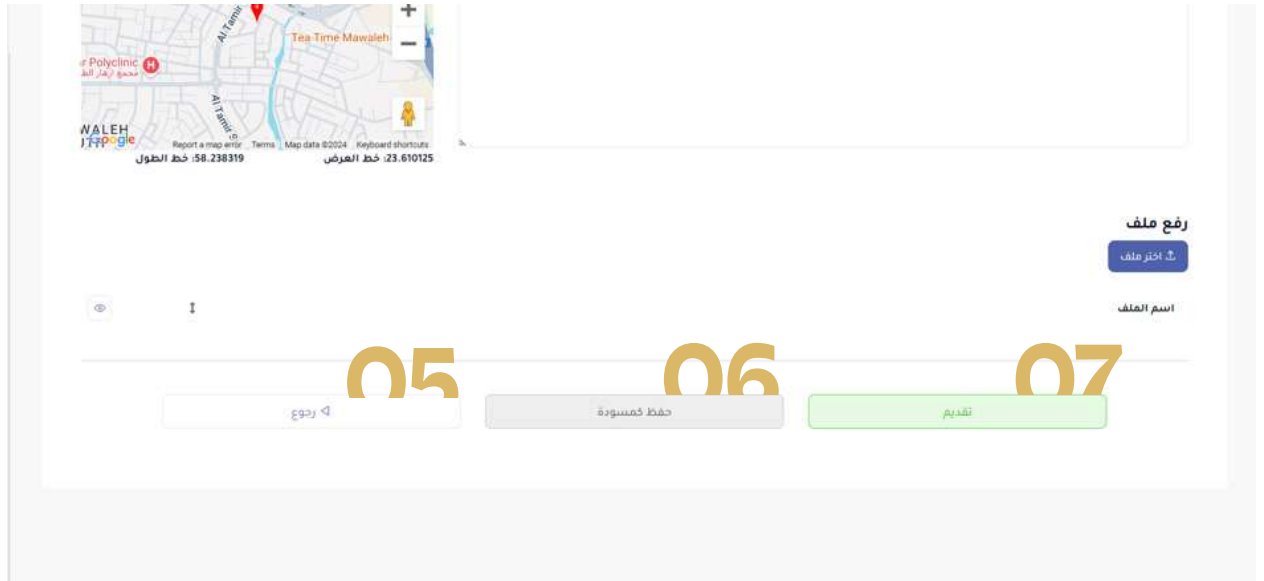
3. أدخل الحقول الآتية: تاريخ التقديم، والحالة، واتفاقية مستوى الخدمة.

4. قم بتعبئة الحقول المتبقية.

5. انقر على "رجوع" لتجاهل التغييرات والانتقال إلى الصفحة السابقة.

6. انقر على "حفظ" كمسودة لحفظ الشكوى والعودة إليها لاحقًا.

7. انقر على "تقديم" لإرسال الشكوى.



رفع ملف

اختر ملف

اسم الملف

05 06 07

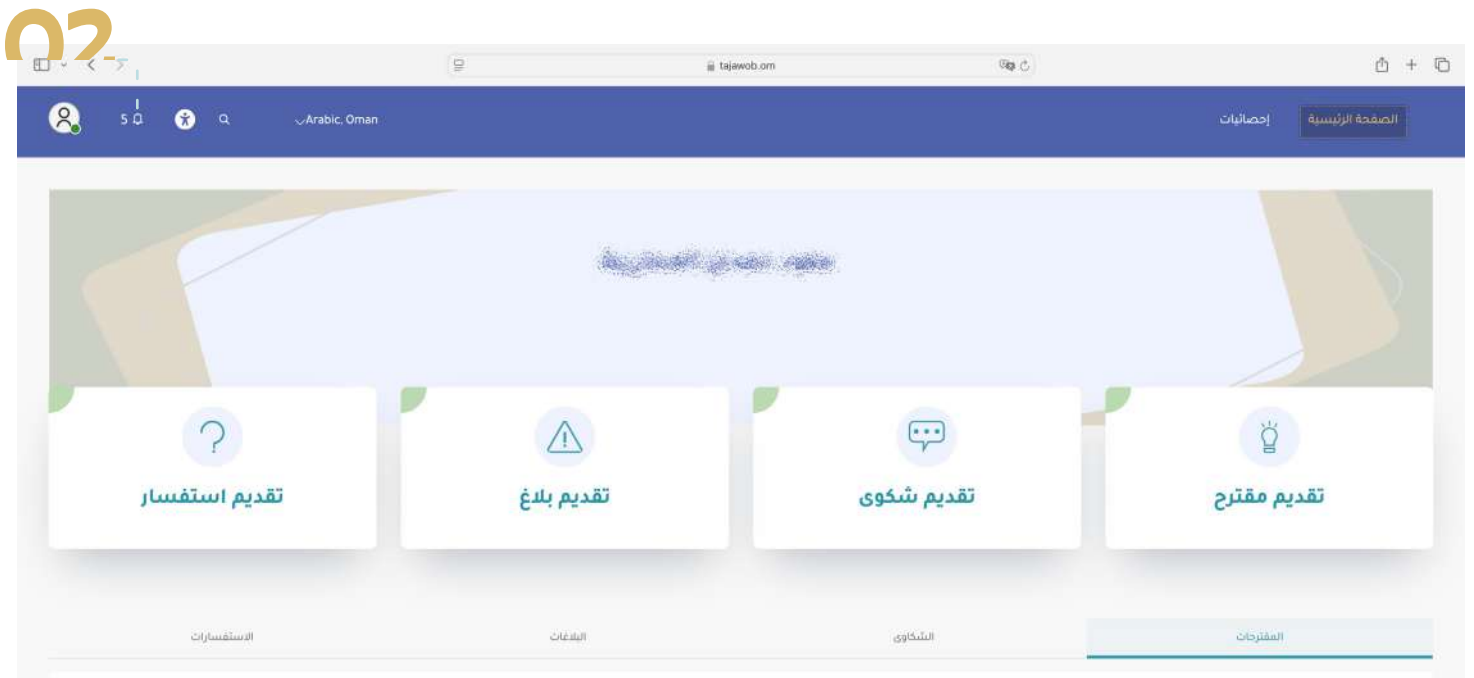
رجوع حفظ كمسودة تقديم

8. ستتلقى إشعاراً بأنه قد تم تقديم الشكوى بنجاح.

3.8 توضيح الشكوى

إذا كانت هناك حاجة إلى معلومات إضافية بخصوص شكواك، فستتلقى طلب توضيح. يرجى تقديم التفاصيل المطلوبة على الفور لتسهيل التوصل إلى حل سريع وفعال لمشكلتك. اتبع الخطوات الآتية للرد على طلب التوضيح:

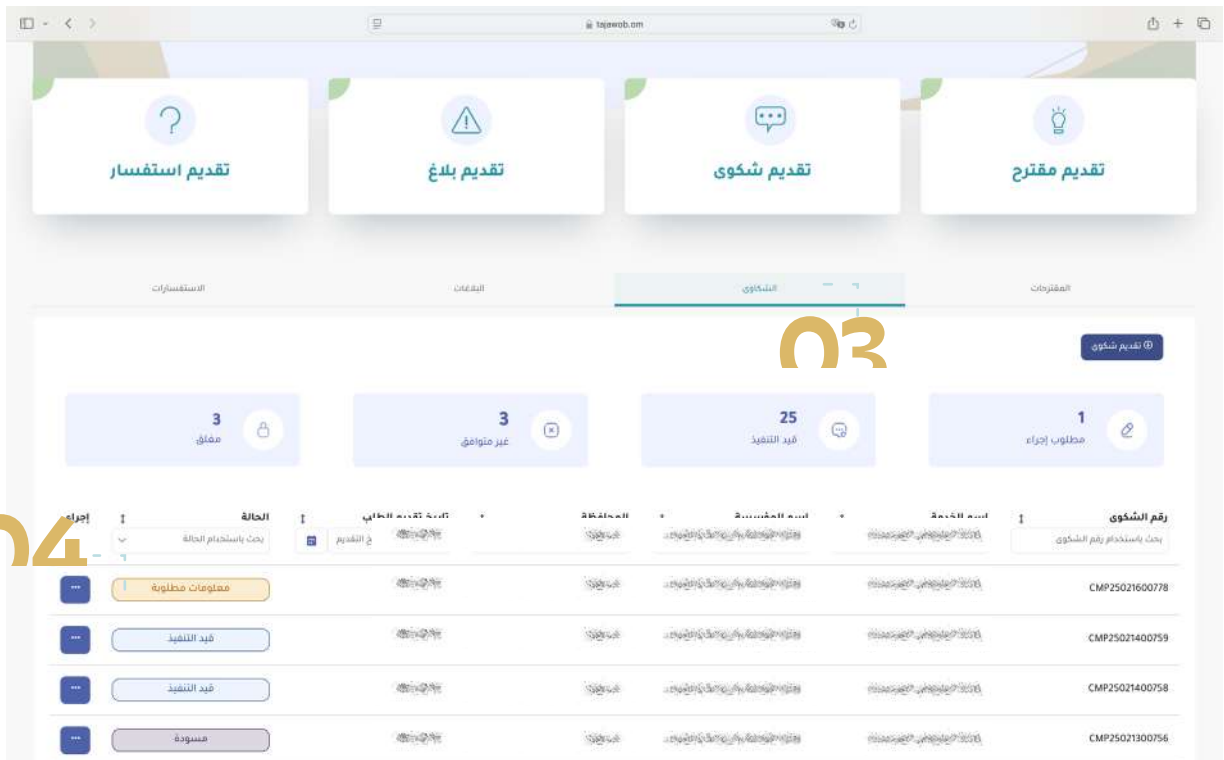
1. اعرض إشعار طلب توضيح الشكوى في بوابة المستفيد. بالإضافة إلى ذلك، سيتم أيضاً تنبيهك لاتخاذ إجراء من خلال إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة



2. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل التوضيح واتخاذ الإجراءات اللازمة.

3. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "شكوى".

4. انقر نقراً مزدوجاً على طلب الشكوى الذي يحمل حالة "معلومات مطلوبة"



5. قم بالتمرير لأسفل الصفحة للعثور على علامة تبويب "معلومات إضافية". وانقر على معلومات إضافية لعرض التفاصيل.

6. انقر على زر "رد" لإرسال المعلومات الإضافية المطلوبة

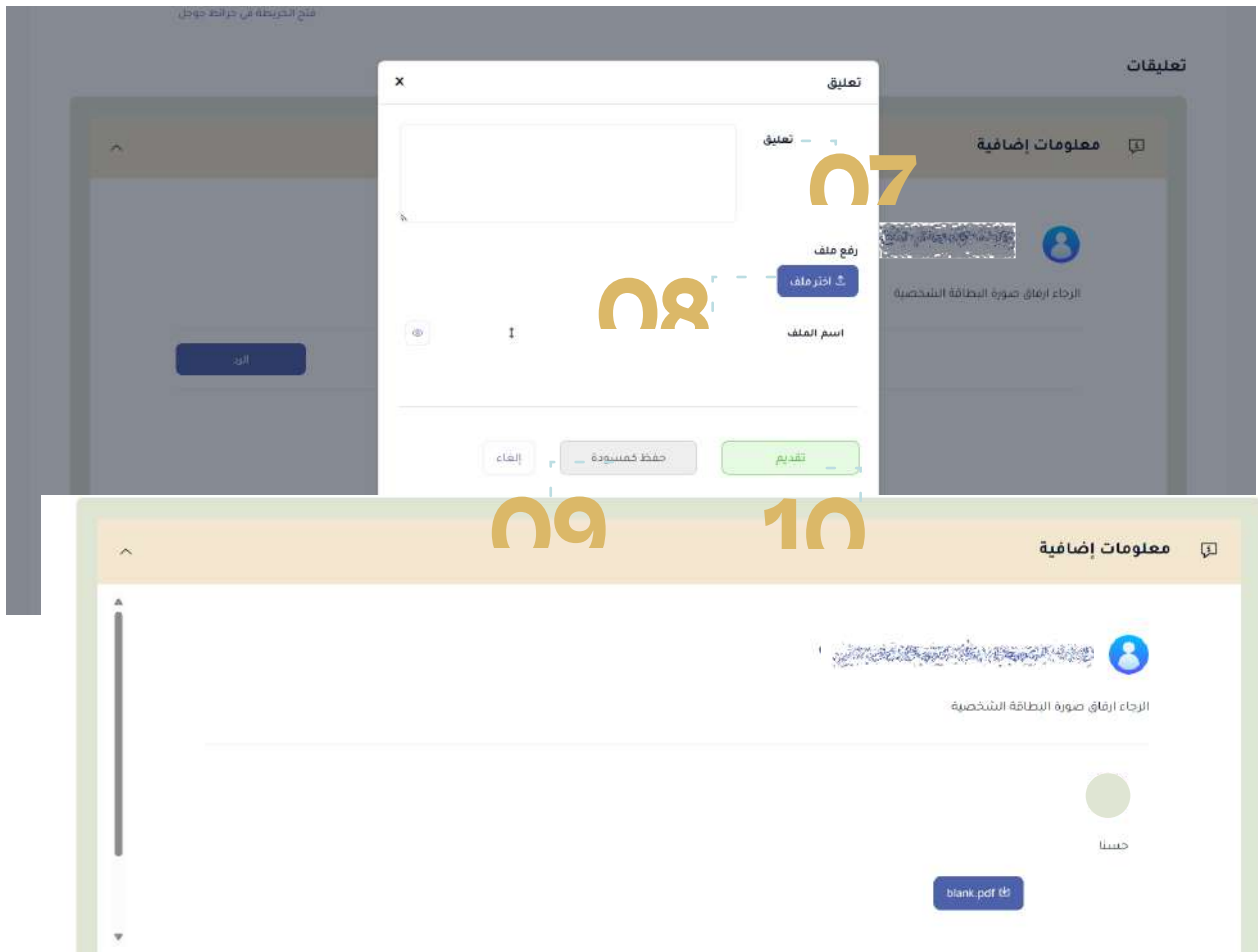


7. أضف تعليقاتك في قسم التعليق

8. انقر على زر "اختر ملف" لإضافة مرفقات، إذا لزم الأمر.

9. انقر على "حفظ" لحفظ الرد والعودة إليه لاحقاً.

10. انقر على "تقديم" لإرسال التوضيح

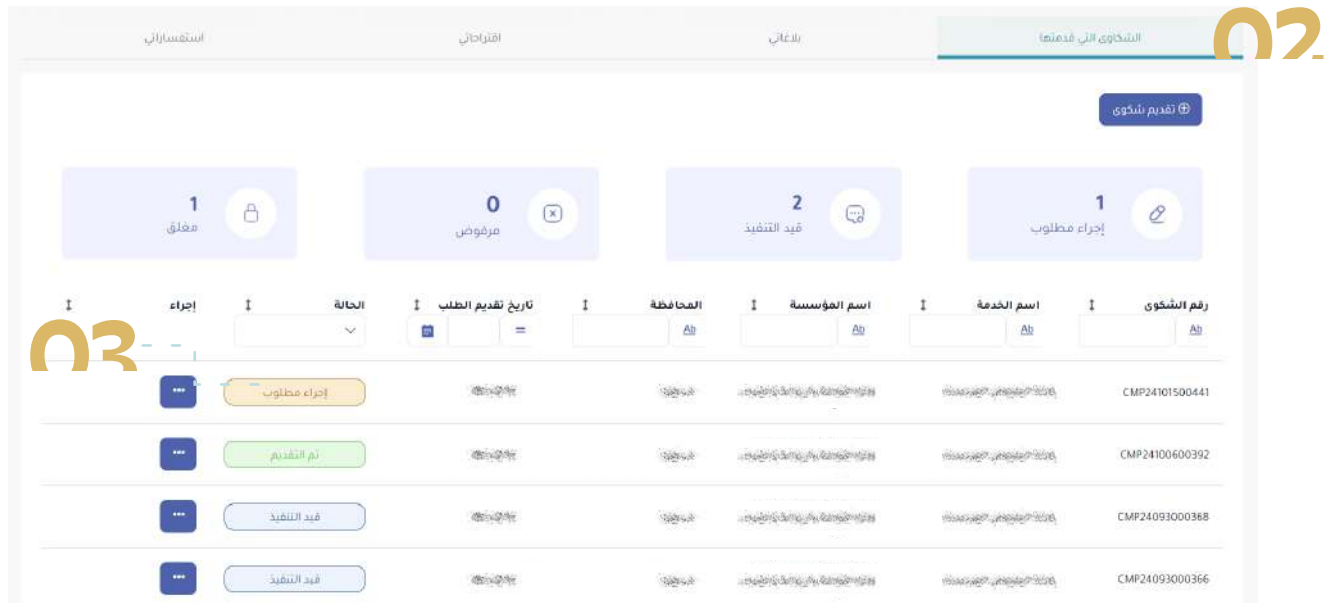


ملاحظة: في حالة عدم الرد على طلب التوضيح، ستتلقى إشعار تنبيه عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب. إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائياً.

4.8 إغلاق الشكاوى

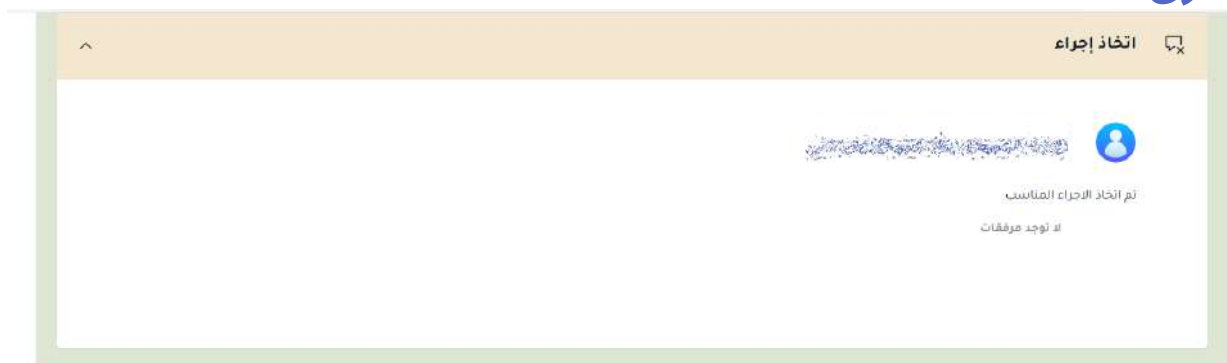
عندما تقوم التقسيمات الإدارية المختصة بالمؤسسة بالتعامل مع طلب الشكوى، ستتلقى إشعاراً عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

1. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل الطلب المكتمل واتخاذ الإجراء اللازم.
2. أو يمكنك الاطلاع عليها من خلال علامة تبويب "شكوى".
3. انقر نقراً مزدوجاً على طلب الشكوى الذي يحمل حالة " إجراء مطلوب"



The screenshot displays a web application interface for managing complaints. At the top, there are navigation tabs: "استفساري" (Inquiry), "اقتراحاتي" (My Suggestions), "بلاغاتي" (My Reports), and "الشكاوى التي قدمتها" (Complaints I Submitted). Below the tabs, there are four status filters: "مغلق" (Closed) with 1 item, "مرفوض" (Rejected) with 0 items, " قيد التنفيذ" (In Progress) with 2 items, and "إجراء مطلوب" (Action Required) with 1 item. The main area shows a table of complaints with columns for "رقم الشكوى" (Complaint Number), "اسم الخدمة" (Service Name), "اسم المؤسسة" (Institution Name), "المحافظة" (Governorate), "تاريخ تقديم الطلب" (Request Submission Date), "الحالة" (Status), and "إجراء" (Action). The table lists four complaints, all with the status "إجراء مطلوب" (Action Required). The first complaint has the number CMP24101500441. The second has CMP24100600392. The third has CMP24093000368. The fourth has CMP24093000366.

4. انقر على علامة "إغلاق" إذا لم تكن هناك حاجة إلى إجراءات أخرى.

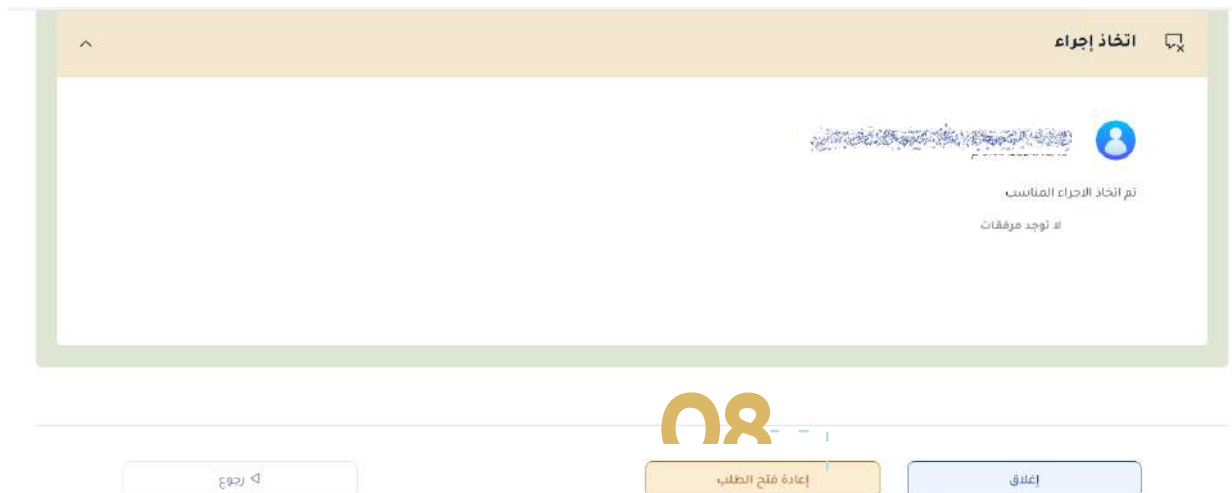


The screenshot shows a modal dialog box titled "اتخاذ إجراء" (Take Action). It contains a message in Arabic: "تم اتخاذ الإجراء المناسب" (The appropriate action has been taken) and "لا توجد مرفقات" (No attachments). There is a blue circular icon with a person silhouette next to the message. The dialog box has a close button (X) in the top right corner.

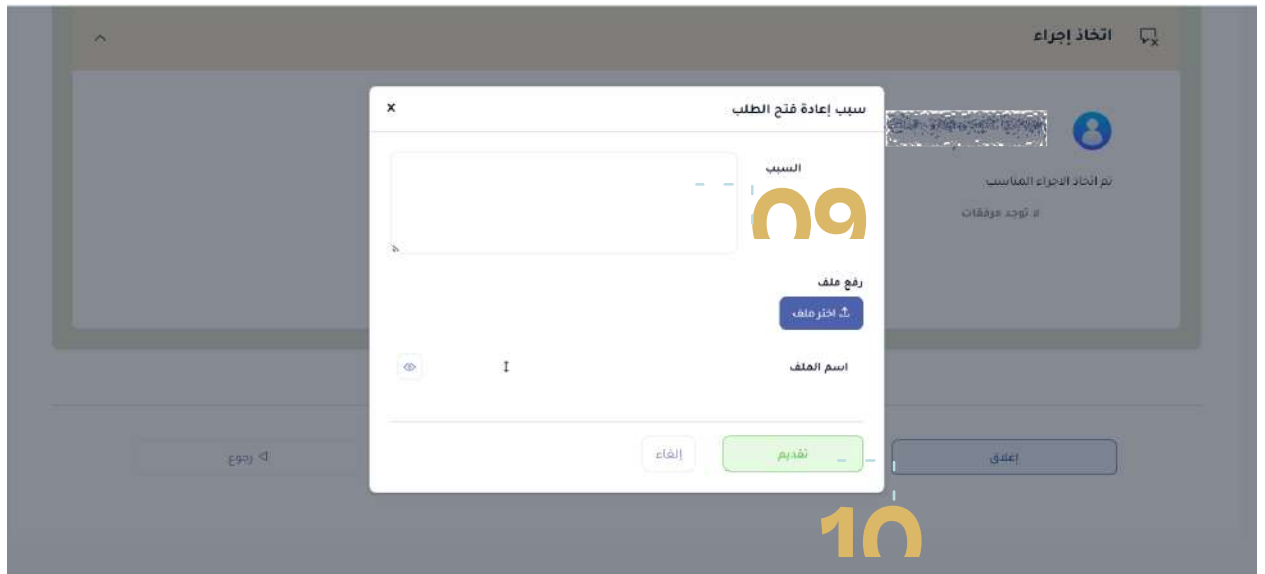
5. قم بالرد على الاستبيان باختيار مستوى رضاك.
6. انقر على "تخطي" إذا كنت تريد تخطي استمارة التقييم
7. انقر على "تقديم" لإرسال تقييمك



8. انقر على "إعادة فتح الطلب" إذا كنت تحتاج إلى إعادة النظر في الشكوى مرة أخرى.



9. أدخل سبب إعادة الفتح
10. انقر على تقديم للتأكيد



11. انقر على "تقديم مقترح" إذا كنت تريد إضافة مقترح متعلق بالشكوى.



12. أدخل تفاصيل المقترح

تقديم اقتراح
املأ البيانات المطلوبة

فتح الشكوى

اسم المستفيد

نوع المتقدم

اسم الخدمة

المؤسسة

المنطقة

الولاية

المحافظة

التفاصيل

الموقع

رفع ملف

اسم الملف

رجوع

حفظ كمسودة

تقديم

13. انقر على "حفظ كمسودة" لحفظ المقترح والرجوع إليه لاحقاً.

14. انقر على "تقديم" لإرسال المقترح.

خط العرض: 23.61014443 خط الطول: 58.2382606

رفع ملف

اسم الملف

رجوع

حفظ كمسودة

تقديم

09.

إدارة البلاغات

لإدارة بلاغاتك في المنصة، اتبع الخطوات الآتية:

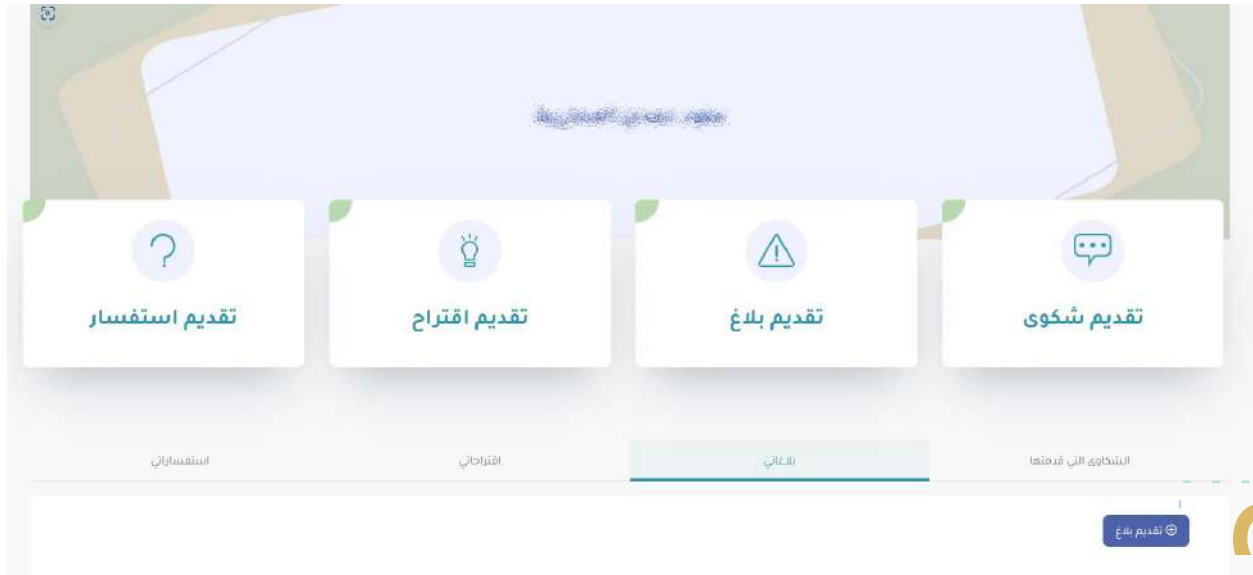
1. انقر على علامة تبويب "بلاغ" في الصفحة الرئيسية. في صفحة البلاغات ستظهر لك نبذة حالة عن البلاغات. وقائمة بجميع البلاغات التي قدمتها.
2. اعرض قائمة بجميع البلاغات التي قدمتها.
3. انقر نقرًا مزدوجًا على أحد الصفوف أو انقر على الثلاث نقاط لفتح وعرض تفاصيل الطلب

01

02

إذا كنت بحاجة إلى تقديم بلاغ إلى مؤسسة ما، فيرجى اتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على "تقديم بلاغ" لإنشاء وتقديم بلاغ جديد



2. قم بتعبئة الحقول المطلوبة في الاستمارة في قسم تفاصيل البلاغ:

أ. المؤسسة: حدد المؤسسة التي ستقدم لها البلاغ من القائمة المنسدلة

ب. تصنيف البلاغ

ج. نوع البلاغ: حدد نوع البلاغ من القائمة المنسدلة

د. المحافظة: حدد محافظتك من القائمة المنسدلة

هـ. الولاية: حدد ولايتك من القائمة المنسدلة

و. المنطقة: حدد منطقتك من القائمة المنسدلة

ز. التفاصيل: أدخل تفاصيل بلاغك

ح. الموقع: حدد موقعك بدقة باستخدام علامة تحديد الموقع على الخريطة

3. انقر على " اختر ملف " لإرفاق المستندات المعززة لبلاغك

تقديم بلاغ
املأ البيانات المطلوبة

اسم المستفيد
نوع المتقدم

نوع البلاغ *
تصنيف البلاغ *
المؤسسة
المحافظة *

المنطقة
الولاية
التفاصيل

الموقع

رفع ملف
اختر ملف
اسم الملف

رجوع حفظ كمسودة تقديم

4. انقر على "رجوع" لتجاهل التغييرات والعودة إلى الصفحة السابقة.

5. انقر على "حفظ كمسودة" لحفظ الطلب والعودة إليه لاحقاً.

6. انقر على " تقديم " لإرسال الطلب.

رفع ملف
اختر ملف
اسم الملف

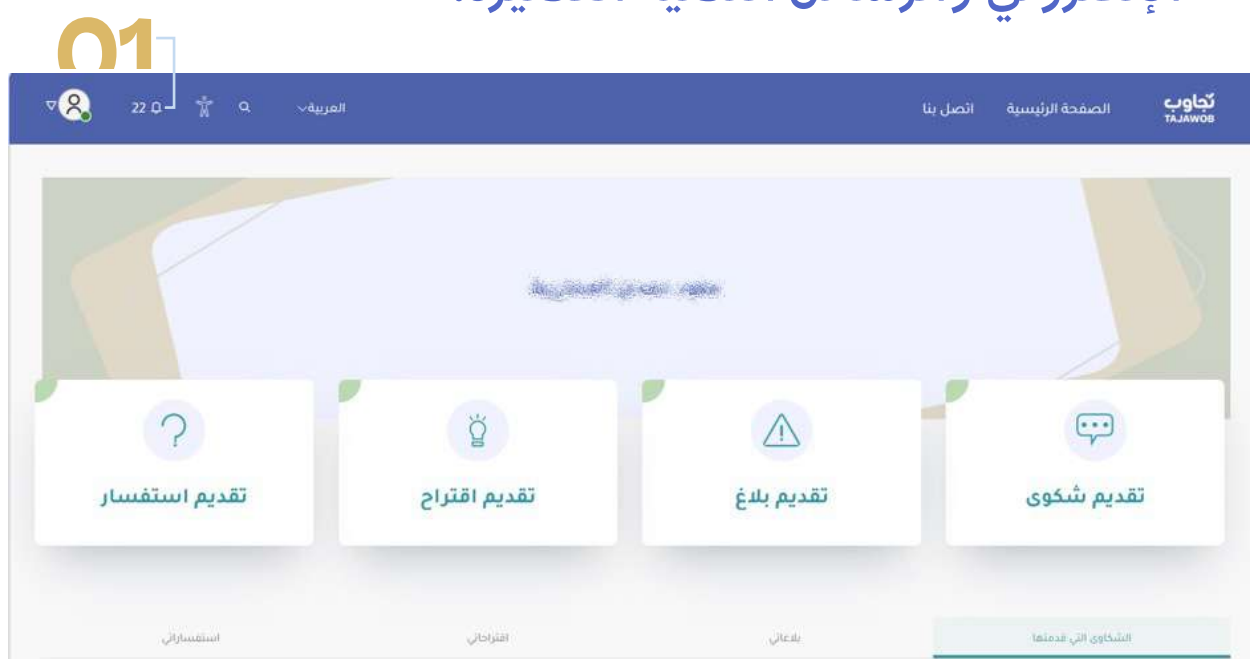
رجوع حفظ كمسودة تقديم

7. ستتلقى إشعاراً بأنه قد تم تقديم البلاغ بنجاح.

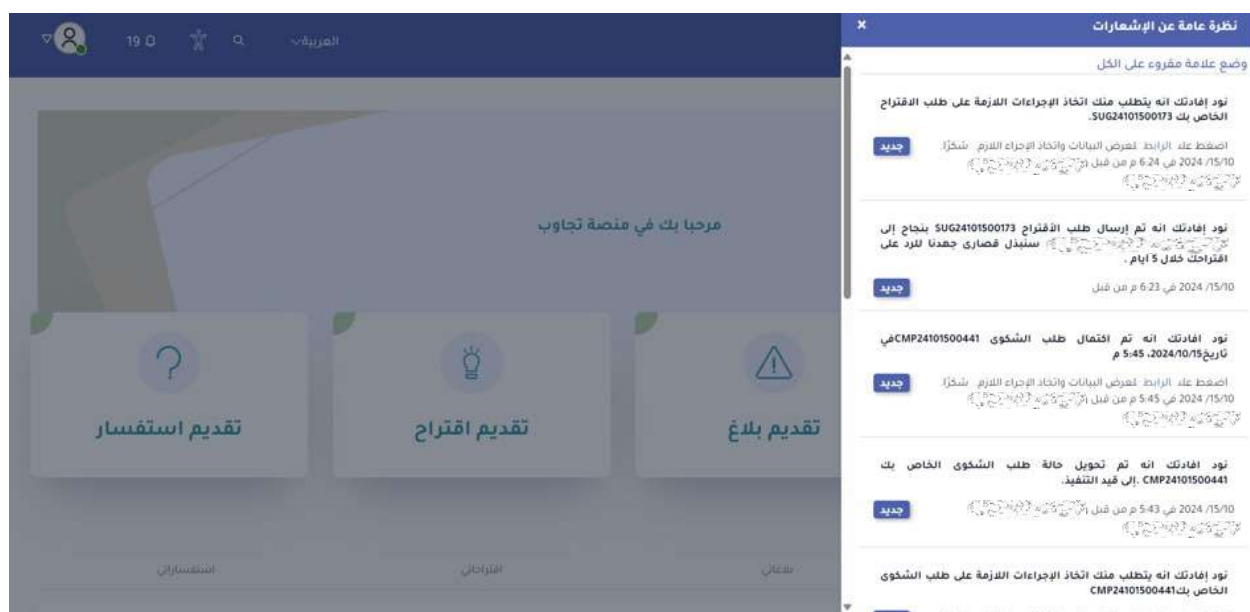
2.9 توضيح بلاغ

في بعض الحالات قد تحتاج المؤسسة المختصة إلى توضيح عن بلاغك، وسيعاد إرساله إليك من أجل الحصول على معلومات إضافية. فإذا تغيرت حالة البلاغ من "تم التقديم" إلى "مطلوب معلومات" فعليك الرد وتقديمها.

1. اعرض إشعار طلب توضيح البلاغ في بوابة المستفيد. وسيتم أيضًا تنبيهك لاتخاذ إجراء من خلال إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة.



2. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل التوضيح واتخاذ الإجراءات اللازمة



3. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "بلاغاتي".
4. انقر نقراً مزدوجاً على طلب البلاغ الذي يحمل حالة "معلومات مطلوبة"

03

استفساراتي اقتراحاتي **بلاغاتي** الشكاوى التي قدمتها

[تقديم بلاغ](#)

0
مغلق

0
مرفوض

0
 قيد التنفيذ

1
إجراء مطلوب

رقم البلاغ	تصنيف البلاغ	اسم المؤسسة	المحافظة	تاريخ تقديم الطلب	الحالة	إجراء
REP2410150084	معلومات مطلوبة	معلومات مطلوبة	معلومات مطلوبة	2024/10/15	معلومات مطلوبة	معلومات مطلوبة
REP2410060069	تم التقديم	تم التقديم	تم التقديم	2024/10/06	تم التقديم	تم التقديم

to 2 of 21

5. قم بالتمرير لأسفل الصفحة للعثور على علامة تبويب "معلومات إضافية".
6. انقر على معلومات إضافية لعرض التفاصيل.
7. انقر على زر "رد" لتقديم المعلومات الإضافية المطلوبة

تعليقات

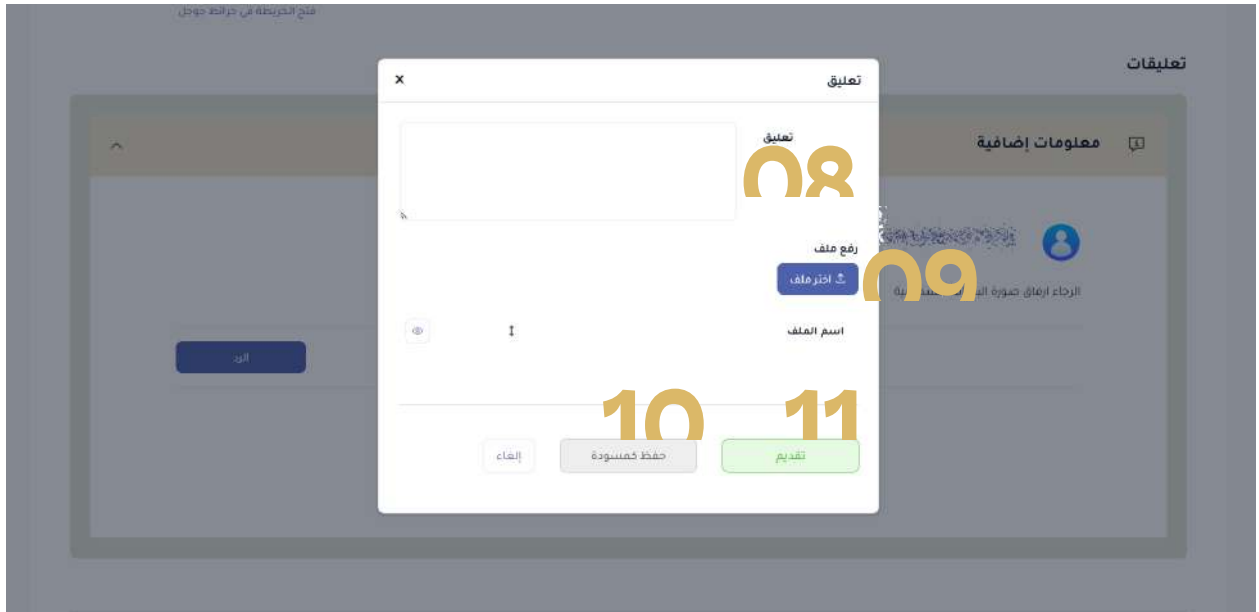
05 معلومات إضافية

الرجاء إرفاق صورة البطاقة الشخصية

الرد

07

8. أضف تعليقاتك في قسم التعليق
9. انقر على "اختر ملف" لإضافة مرفقات، إذا لزم الأمر.
10. انقر على "حفظ كمسودة" لحفظ الرد والعودة إليه لاحقاً.
11. انقر على "تقديم" لإرسال التوضيح



ملاحظة: في حالة عدم الرد على طلب التوضيح، ستتلقى إشعار تنبيه عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائياً.

c. إغلاق بلاغ

عندما يتم وضع علامة مكتمل على الطلب، يتلقى المستفيد إشعاراً من النظام. ويستطيع المستفيد عرض الطلب المكتمل الذي يحمل حالة "إجراء مطلوب".

1. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل الطلب المكتمل واتخاذ الإجراء اللازم.

2. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "بلاغاتي".

3. انقر نقراً مزدوجاً على طلب البلاغ الذي يحمل حالة "إجراء مطلوب"

02

استفساراتي | اقتراحاتي | **بلاغات** | البلاغات التي قدمتها

تقديم بلاغ

0 مغلق | 0 مرفوض | 0 قيد التنفيذ | 1 إجراء مطلوب

رقم البلاغ | تصنيف البلاغ | اسم المؤسسة | المحافظة | تاريخ تقديم الطلب | الحالة | إجراء

REP2410150084	تصنيف البلاغ	اسم المؤسسة	المحافظة	تاريخ تقديم الطلب	معلومات مطلوبة	إجراء
REP2410060069	تصنيف البلاغ	اسم المؤسسة	المحافظة	تاريخ تقديم الطلب	تم التقديم	إجراء

to 2 of 21

01

4. انقر على علامة "إغلاق" إذا لم تكن هناك حاجة إلى إجراءات أخرى.

اتخاذ إجراء

تم اتخاذ الإجراء المناسب
لا توجد مرفقات

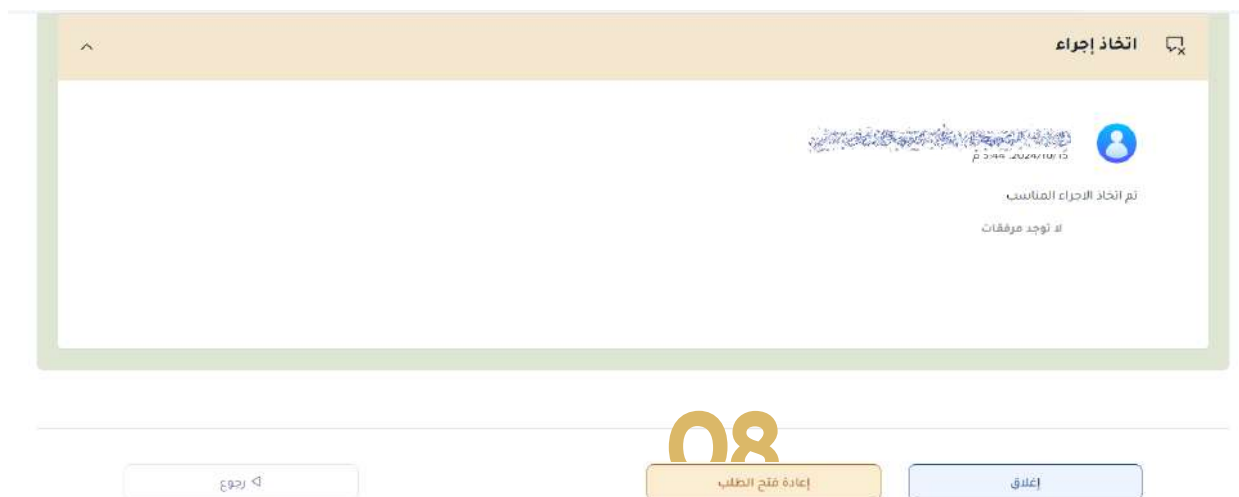
04

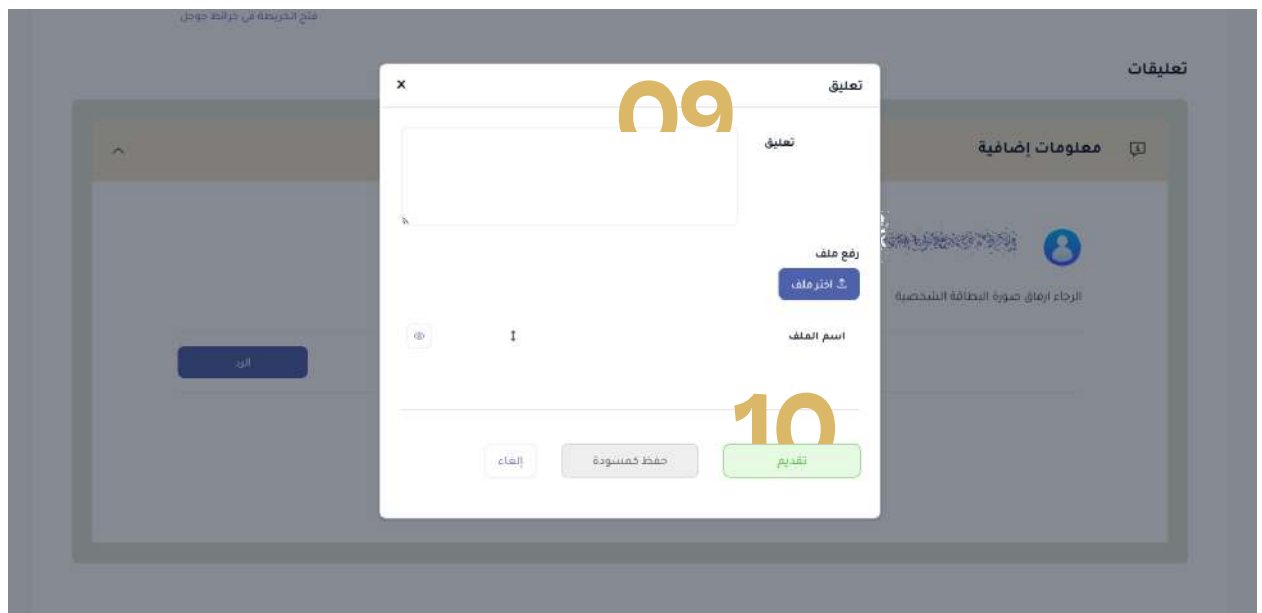
إغلاق | إعادة فتح الطلب | رجوع

5. قم بالرد على الاستبيان باختيار مستوى رضاك.
6. انقر على "تخطي" إذا كنت تريد تخطي استمارة التقييم
7. انقر على "تقديم" لإرسال تقييمك



8. انقر على "إعادة فتح الطلب" إذا كنت تحتاج إلى إعادة النظر في الشكوى مرة أخرى.





9. أدخل سبب إعادة الفتح
10. انقر على " تقديم " للتأكيد

10.

إدارة الاستفسارات

1. انقر على علامة تبويب " تقديم استفسار " في الصفحة الرئيسية.
2. في صفحة الاستفسارات ستظهر لك نبذة عن حالة الاستفسارات. وقائمة بجميع الاستفسارات التي قدمتها.
3. اعرض قائمة بجميع الاستفسارات التي قدمتها.
3. انقر نقرًا مزدوجًا على أحد الصفوف أو انقر على الثلاث نقاط لفتح وعرض تفاصيل الطلب

إذا كان لديك سؤال أو كنت بحاجة إلى المزيد من المعلومات بخصوص إحدى خدمات المؤسسة، يمكنك بسهولة إنشاء وتقديم استفسار. وذلك باتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على "تقديم استفسار" لإنشاء وتقديم استفسار جديد.



تقديم استفسار
املأ البيانات المطلوبة

اسم المستفيد
رقم الهاتف
رقم البطاقة الشخصية
نوع المتقدم
مواطن أو مقيم

بيانات الخدمة
المؤسسة
المحافظة
الولاية
المنطقة
اسم الخدمة
الموقع

التفاصيل

99660330

99660330

مواطن أو مقيم

المؤسسة

المحافظة

الولاية

المنطقة

اسم الخدمة

الموقع

Satellite

Search Google Maps

Court Complex

Al Khuwayr North

Thagafah St

Ministry of Housing & Urban Planning

Al Khumayr

Al Layan

Gasis Mall

2. قم بتعبئة الحقول المطلوبة في الاستمارة في قسم تفاصيل الاستفسار:

أ. المؤسسة: حدد المؤسسة التي ستقدم لها الاستفسار من القائمة المنسدلة

ب. قائمة الخدمات: حدد الخدمة التي ستقدم الاستفسار حولها من القائمة المنسدلة

ج. المحافظة: حدد محافظتك من القائمة المنسدلة

د. الولاية: حدد ولايتك من القائمة المنسدلة

هـ. المنطقة: حدد منطقتك من القائمة المنسدلة

و. التفاصيل: أدخل تفاصيل استفسارك

ز. الموقع: حدد موقعك بدقة باستخدام علامة تحديد الموقع على الخريطة

3. انقر على اختر ملف لإرفاق المستندات المتعلقة باستفسارك.

فتح الشكوى

اسم المرفق

اسم المرفق

اسم الخدمة

اسم الخدمة

المؤسسة

وزارة السكان والتخطيط العمراني

المحافظة

محافظة مسقط

المنطقة

المنطقة

الولاية

الولاية

الموقع

الموقع

رفع ملف

تقديم

اسم الملف

اسم الملف

04

05

06

4. انقر على "رجوع" لتجاهل التغييرات والعودة إلى الصفحة السابقة.

5. انقر على "حفظ كمسودة" لحفظ الاستفسار والعودة إليه لاحقاً.

6. انقر على "تقديم" لإرسال الاستفسار.

7. ستلقى إشعاراً بأنه قد تم تقديم البلاغ بنجاح.

في بعض الحالات قد تحتاج المؤسسة المختصة إلى توضيح عن طلبك، وسيعاد إرساله إليك من أجل الحصول على معلومات إضافية. فإذا تغيرت حالة الاستفسار من "تم التقديم" إلى "معلومات مطلوبة" فعليك الرد وتقديمها.

1. اعرض إشعار طلب توضيح البلاغ في بوابة المستفيد. وسيتم أيضاً تنبيهك لاتخاذ إجراء من خلال إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة.
2. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل التوضيح واتخاذ الإجراءات اللازمة.

01



3. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "استفسارات".
4. انقر نقراً مزدوجاً على طلب الاستفسار الذي يحمل حالة "معلومات مطلوبة".

03



04

5. قم بالتمرير لأسفل الصفحة للعثور على علامة تبويب "معلومات مطلوبة".

6. انقر على "معلومات إضافية" لعرض التفاصيل.

7. انقر على زر "رد" لتقديم المعلومات الإضافية المطلوبة

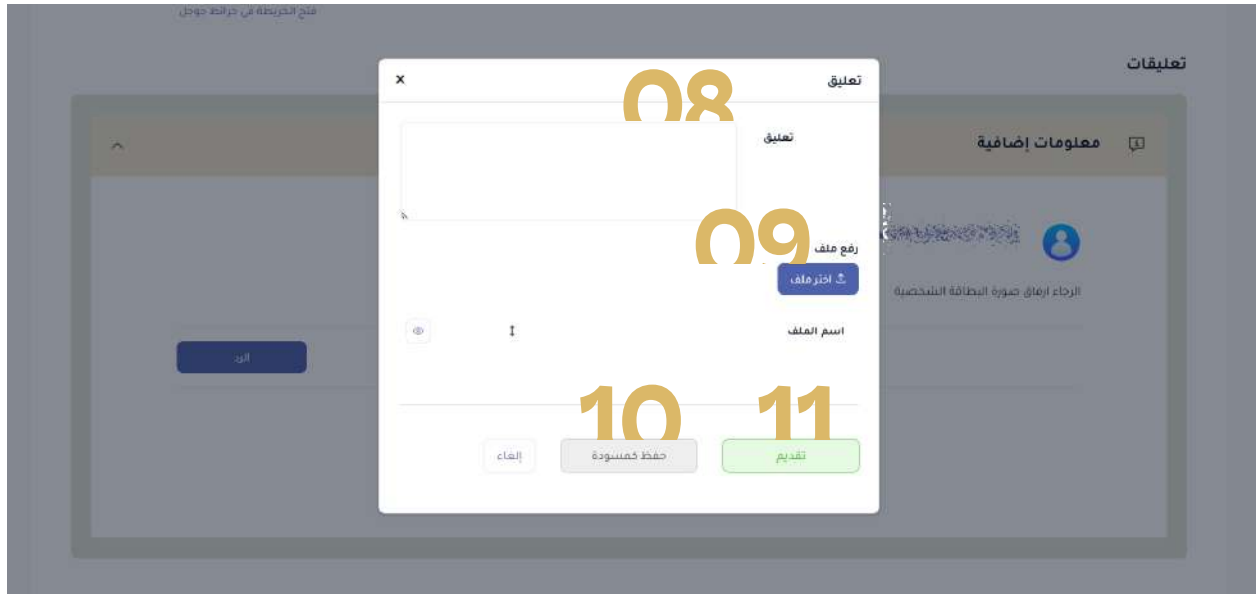


8. أضف تعليقاتك في قسم التعليق

9. انقر على "اختر ملف" لإضافة مرفقات، إذا لزم الأمر.

10. انقر على "حفظ كمسودة" لحفظ الرد والعودة إليه لاحقاً.

11. انقر على "تقديم" لإرسال التوضيح



ملاحظة: في حالة عدم الرد على طلب التوضيح، ستتلقى إشعار تنبيه عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائياً.

c. إغلاق استفسار

عندما تقوم التقسيمات الإدارية المختصة بالمؤسسة بالتعامل مع طلب الاستفسار، ستتلقى إشعارًا عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

1. انقر على الرابط الموجود في الإشعار لعرض تفاصيل الطلب المكتمل واتخاذ الإجراء اللازم.

2. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "استفسارات".

3. انقر نقرًا مزدوجًا على طلب الاستفسار الذي يحمل حالة "إجراء مطلوب"

02

استفساراتي | افتراحاتي | بلاغاتي | الشكاوى التي قدمتها

تقديم استفسار

0 مغلق | 0 مرفوض | 0 قيد التنفيذ | 1 إجراء مطلوب

رقم الاستفسار	اسم الخدمة	اسم المؤسسة	المحافظة	تاريخ تقديم الطلب	الحالة	إجراء
ENQ2410060056	طلب خدمة	وزارة الإسكان والتخطيط العمراني	محافظة مسقط	2024/10/6	إجراء مطلوب	

to 1 of 11

4. انقر على علامة "إغلاق" إذا لم تكن هناك حاجة إلى إجراءات أخرى.

اتخاذ إجراء

تم اتخاذ الإجراء المناسب.
لا توجد مرفقات

إغلاق | إعادة فتح الطلب | رجوع

04

5. قم بالرد على الاستبيان باختيار مستوى رضاك.
6. انقر على تخطي إذا كنت تريد تخطي استمارة التقييم.
7. انقر على تقديم لإرسال تقييمك.

نموذج التقييم

نحن نقدر ملاحظاتك

الرضا العام

رائع للغاية 😊 رائع 😊 عادي 😊 غير رائع 😊 غير رائع أبداً 😊

وضوح المعلومات

رائع للغاية 😊 رائع 😊 عادي 😊 غير رائع 😊 غير رائع أبداً 😊

سهولة العملية

رائع للغاية 😊 رائع 😊 عادي 😊 غير رائع 😊 غير رائع أبداً 😊

كيف كانت خدمتنا؟

☆☆☆☆☆

تخطي تقديم

8. انقر على "إعادة فتح الطلب" إذا كنت تحتاج إلى إعادة النظر في الشكوى مرة أخرى.

اتخاذ إجراء

د. محمد أحمد

تم اتخاذ الإجراء المناسب

لا توجد مرفقات

08

رجوع

إعادة فتح الطلب

إغلاق

تَاجَاوَب
TAJAWOB