



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

وكالة التحول الرقمي
الإدارة العامة لتطوير حلول الأعمال
قسم الجودة وتسليم الأعمال

خدمة التظلمات

للدخول لأنظمة وخدمات قطاع الخدمة المدنية

من خلال منصة النفاذ الوطني الموحد

OCTOBER 2022

نظرة عامة على الخدمة

في إطار حرص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على تطوير عملية رفع التظلمات وآلية العمل في خدمة المواطنين وتسهيل إجراءات العمل مع الجهات الحكومية، تقوم خدمة التظلمات بالسماح لمستخدم الخدمة من (فرد، مواطن او موظف)، بالقيام بعملية تقديم طلب التظلم واستكمال الإجراءات من قبل الإداريين (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والجهات الحكومية الأخرى). وذلك بطريقة مؤتمتة بشكل كامل بداية من تقديم الطلب بشكل آلي حتى خدمة المستفيد بشكل نهائي.

المتطلبات

- المستخدم يجيد استخدام الحاسب الآلي.
- المستخدم لديه اتصال انترنت .
- جميع أصحاب العلاقة والمستخدم يجيدون اللغة العربية على الأقل.

مصطلحات عامة

الفرد: وهو من قام بتسجيل الدخول إما من خلال مركز المعلومات الوطني أو من خلال تسجيل مستخدم جديد في بوابة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

الموظف: وهو من له سجل وظيفي في قاعدة بيانات الوظيفة العامة الموجودة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

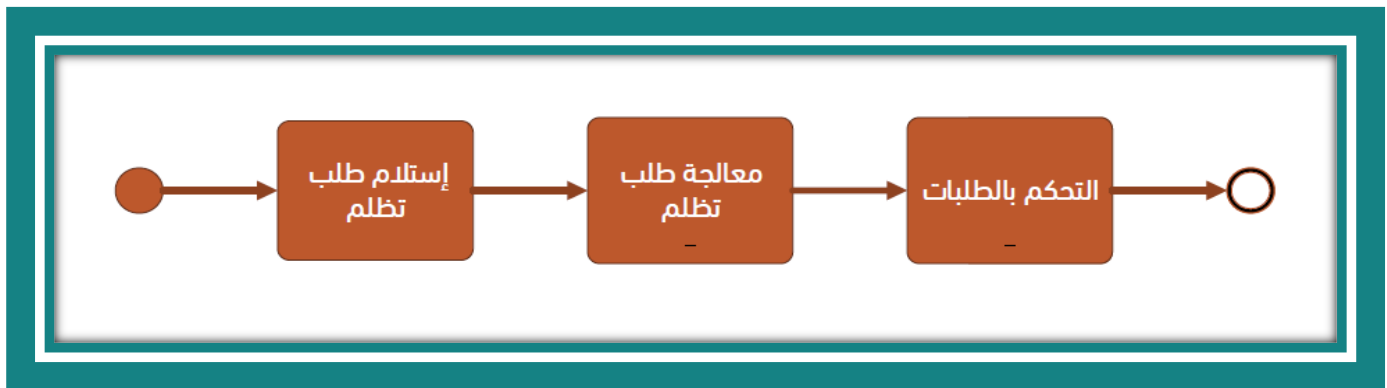
الإداري: ويقصد به الموظف في الجهة الحكومية أو في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والذي له دور واحد أو أكثر من أدوار المراجعين، أو المعتمدين، أو المختصين أو مدراء الخدمات وما إلى هنالك أو صلاحية ممنوحة مثل: موظف ممنوح دور مختص تظلمات في الجهة، أو مدير خدمة ومراجع في نفس الوقت أو مختص التظلمات في الوزارة.

المتعاقد: يقصد به الفرد غير الموظف (ليس له سجل في قاعدة بيانات الوظيفة العامة) وتم منحه دور إداري في الوزارة أو في جهة ما، أو له سجل في قاعدة بيانات الوظيفة العامة على سلاسل محددة.

المستخدم الداخلي: هو أي مستخدم قام بعملية تسجيل الدخول.

المستخدم الخارجي: هو أي متصفح للبوابة بدون أن يقوم بعملية تسجيل الدخول. الاستخدام

ملاحظة: قد يكون الإداري ليس موظفا وإنما متعاقدًا تم منحه دور أو صلاحية على النظام، وبهذه الحالة يكون له حسابين حساب الفرد وحساب الإداري.



هذه الجزئية تقوم بشرح جميع حالات الاستخدام للخدمة من انشاء الطلب من قبل المتظلم حتى الرد عليه من قبل الإداريين المعنيين.

١,١

١,٢ الإجراءات العامة لخدمة التظلمات

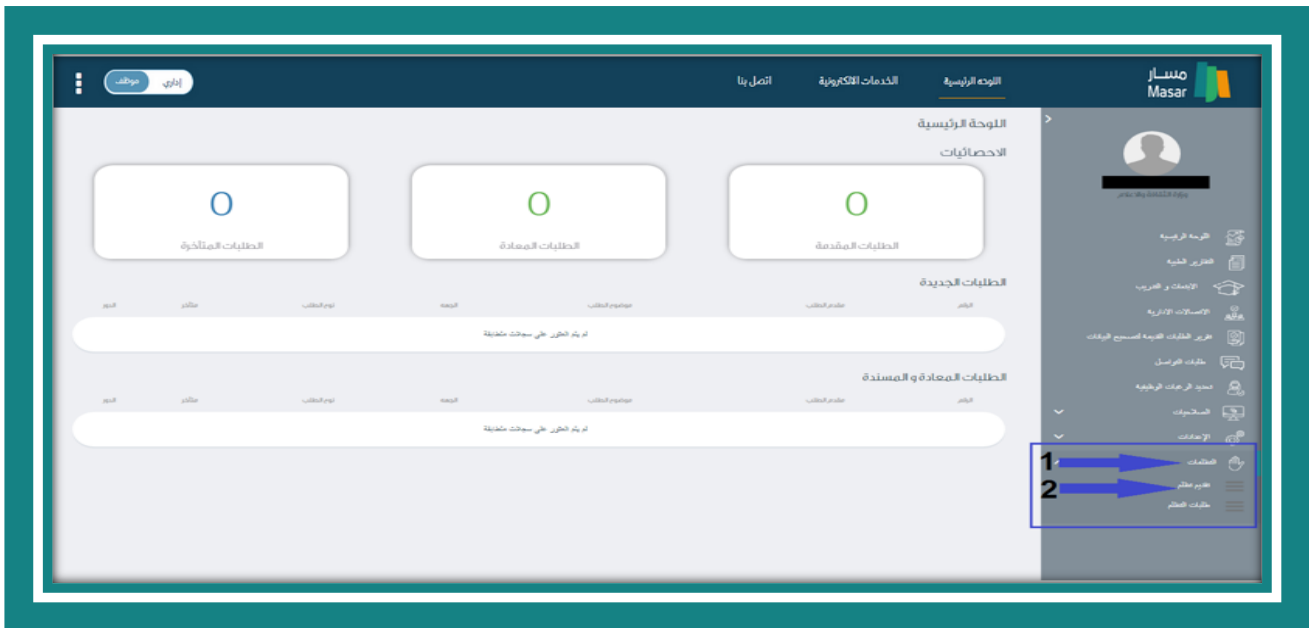
إجراءات الدخول على الخدمة

تسجيل الدخول إلى النظام:

- الدخول من خلال الرابط: <https://masar.sa/Portal/Account/Login>
- تسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد (فضلا الاطلاع على الدليل الإرشادي لشرح آلية التحقق عبر النفاذ الوطني)

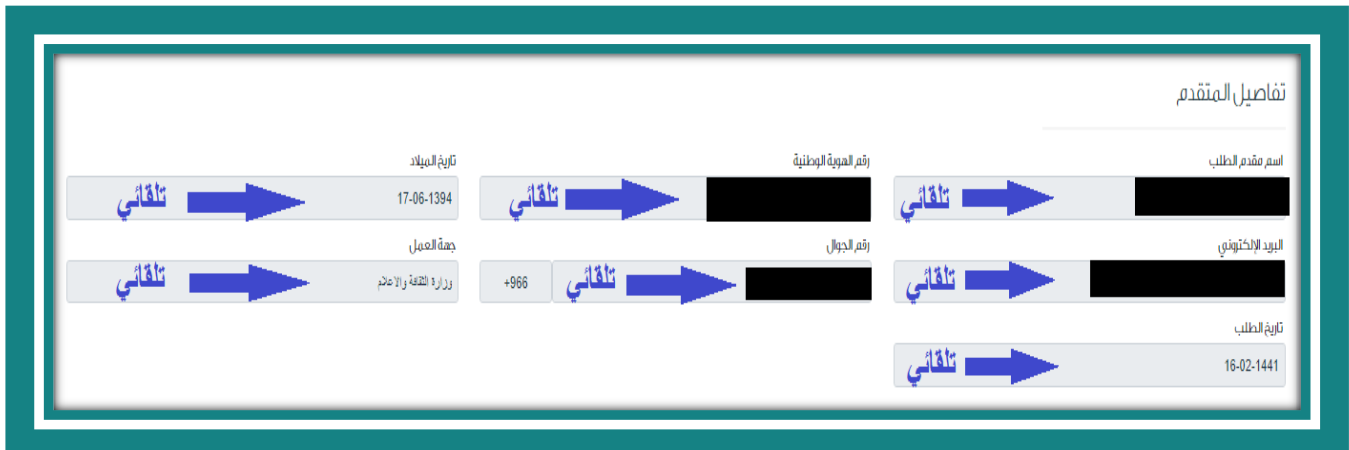
إنشاء طلب تظلم

1. تسجيل الدخول بواسطة متظلم
2. النقر على "التظلمات" من القائمة الجانبية
3. يتم ظهور شاشة منسدلة للخيارات
4. اختيار "تقديم تظلم".
5. يتم تحويل المستخدم الى نموذج طلب التظلم



تقديم طلب التظلم

- يتم تسجيل معلومات مقدم الطلب





- - جميع الحقول باللون الداكن تظهر تلقائياً

عنوان المتظلم

المنطقة: المنطقة (اجباري)

البلدية: البلدية (اجباري)

الحي: الحي (اجباري)

الشارع: الشارع (اجباري)

الرمز البريدي: الرمز البريدي (اجباري)

المنشور البريدي: المنشور البريدي (اجباري)

تفاصيل الطلب

الموضوع الرئيسي: الموضوع الرئيسي (اجباري)

الموضوع الفرعي: الموضوع الفرعي (اجباري)

اسم الجهة: اسم الجهة (اجباري)

الوصف: الوصف (اجباري)

الرفق: الرفق (اجباري)

كم بسحب المرفقات أو تحديدًا من جهازك.

اجباري

نوع المرفقات التي يسع ارتؤها: PDF, JPEG, TIFF, BMP, JPG
حجم المرفق المسموح: 1 ميجا

أقر بالتعهد بصحة البيانات المدخلة (اجباري)

إرسال

- يجب على المستخدم تعبئة حقل المنطقة اجباريا ويظهر من خلال قائمة منسدلة.
- باقي الحقول تعبياً اختيارياً
- يجب على المستخدم تعبئة حقول الموضوع الرئيسي والفرعي اجباريا من خلال قائمة منسدلة.
- يتم اختيار جهة العمل المشتكى عليها من خلال قائمة منسدلة.
- في خانة الوصف يتم شرح حالة التظلم المطلوبة
- يجب النقر على صندوق التعهد "أقر واتعهد بصحة البيانات المدخلة"
- النقر على "إرسال"
- يقوم النظام بإرسال الطلب الى مختص التظلمات بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.



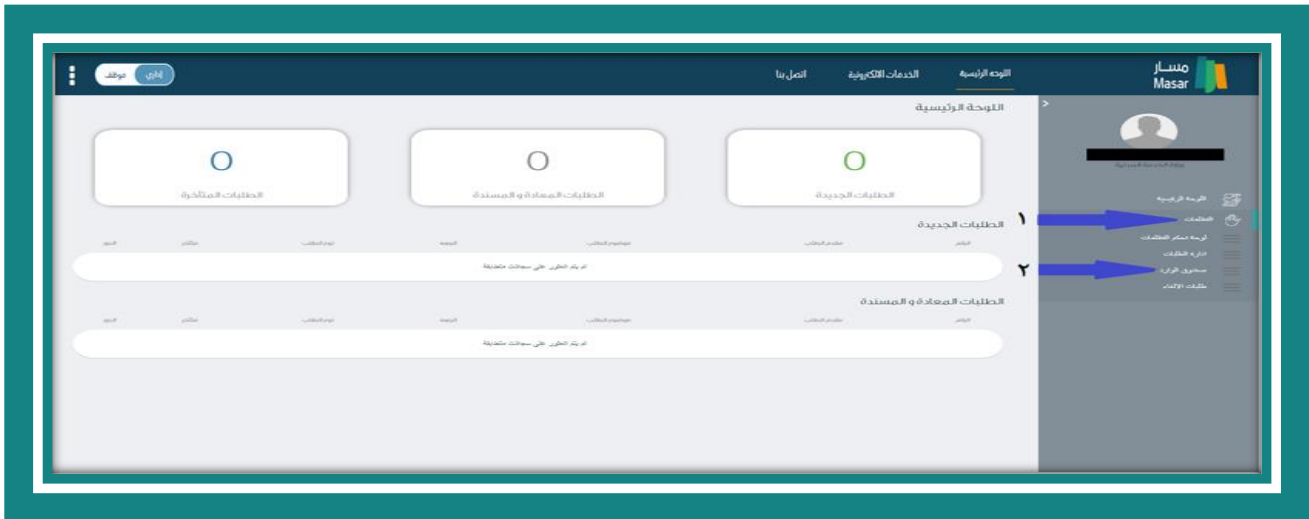
١,٣

١,٤ معالجة طلب التظلم

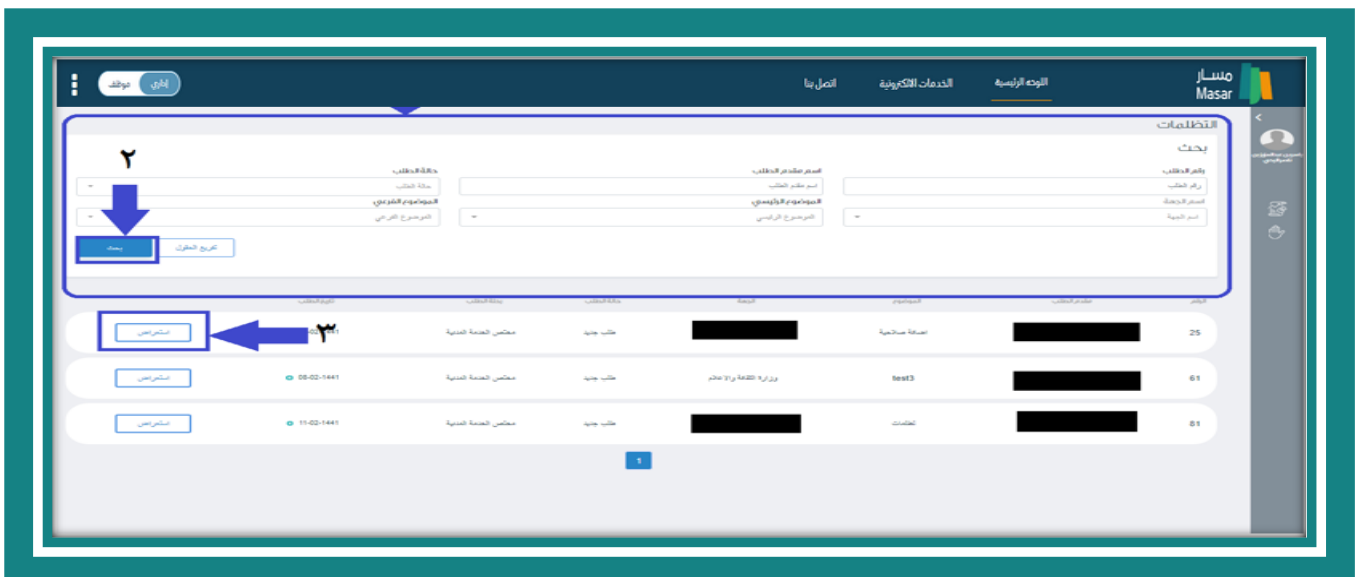


استلام طلب التظلم من قبل مختص التظلمات:

- بعد اجتياز الحالة الأولى من حالات الاستخدام "تسجيل دخول من خلال موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية" بواسطة مستخدم مختص الرقابة والتظلمات تظهر الشاشة الرئيسية.
- 1. يتم النقر على "اللوح الرئيسية" بحيث تظهر شاشة رئيسية بالخيارات.
- 2. يتم النقر على "التظلمات"
- 3. يتم النقر على صندوق الوارد
- يقوم النظام بالتحويل الى شاشة "صندوق الوارد".



- يقوم المختص بتحديد الطلب المطلوب والنقر على "استعراض".
- في حال وجود عدد كبير من الطلبات يتم استخدام محرك البحث بتعبئة الحقول بشكل اختياري حسب الرغبة.
- النقر على زر "بحث"
- يقوم النظام بإظهار الطلب المطلوب ومن ثم النقر على زر "استعراض".





- يظهر للمختص تفاصيل الطلب.

1. يقوم المختص بالنقر على "سحب الطلب".
2. يقوم النظام بالتحويل الى شاشة "إدارة الطلبات".
3. يتم نقل الطلب الي إدارة الطلبات الخاصة بالمختص واختفاؤه من صندوق الوارد الخاص بالإدارة.
4. جميع بيانات تفاصيل التظلم وعنوان المتظلم ونص المتظلم يتم تعبئتها تلقائياً من قبل النظام بحسب ما تم إدخاله من قبل المتظلم في مرحلة تقديم الطلب.
5. يقوم المختص بكتابة افادته المبدئية حول طلب التظلم.
6. ارفاق الملفات المطلوب.
7. النقر على "ارسال لمختص الجهة الخارجية" في حال اكمال الاجراء.
8. النقر على "إعادة" في حال وجود نقص في بيانات الطلب.
9. يتم تحديد الجهة المحول لها الطلب تلقائيا من قبل النظام.



- يظهر للمختص تفاصيل الطلب.
- 1. اختيار سحب
- يقوم النظام بالتحويل الى شاشة " إدارة الطلبات " .
- يتم نقل الطلب الي إدارة الطلبات الخاصة بالمختص واختفاؤه من صندوق الوارد الخاص بالإدارة.
- 2. يتم تعبئة حقول تفاصيل التظلم وعنوان المتظلم ونص المتظلم والافادة المبدئية لمختص التظلمات من قبل النظام تلقائياً بناءً على ما تم إدخاله من قبل المتظلم والمختص سابقاً.
- 3. يقوم مختص الجهة الحكومية بكتابة الإفادة المطلوبة للرد على الإفادة المبدئية.
- 4. ارفاق الملفات المطلوبة.
- 5. النقر على "إرسال" .
- 6. يقوم النظام بإرسال الطلب مجدداً لصندوق الوارد الخاص بمختصين التظلمات بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

المرفقات
لا يوجد مرفقات

الرد على الافادة المبدئية

اسم الجهة	اسم مختص التظلمات	تاريخ الادعاء
وزارة الثقة والاحم	[Redacted]	17-02-1441

الرد
الرد

قم بسحب المرفقات أو تحميلها من جهازك.

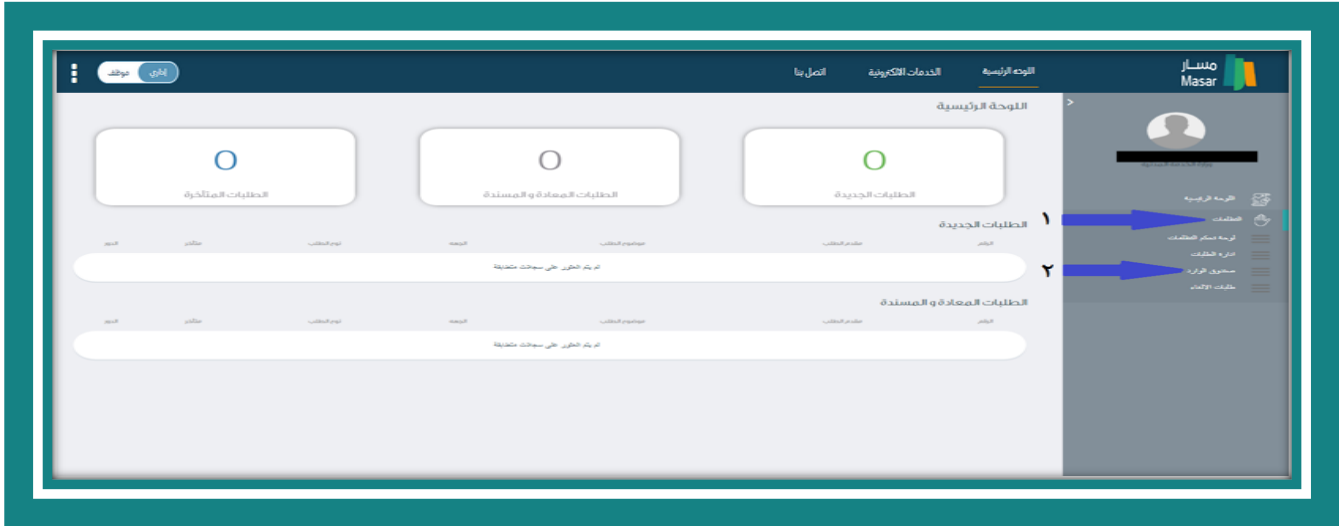
نوع المرفقات التي يسمح ارفاقها: PDF, JPEG, TIFF, BMP, JPG.
حجم المرفق المسموح: 1 ميجا

إرسال

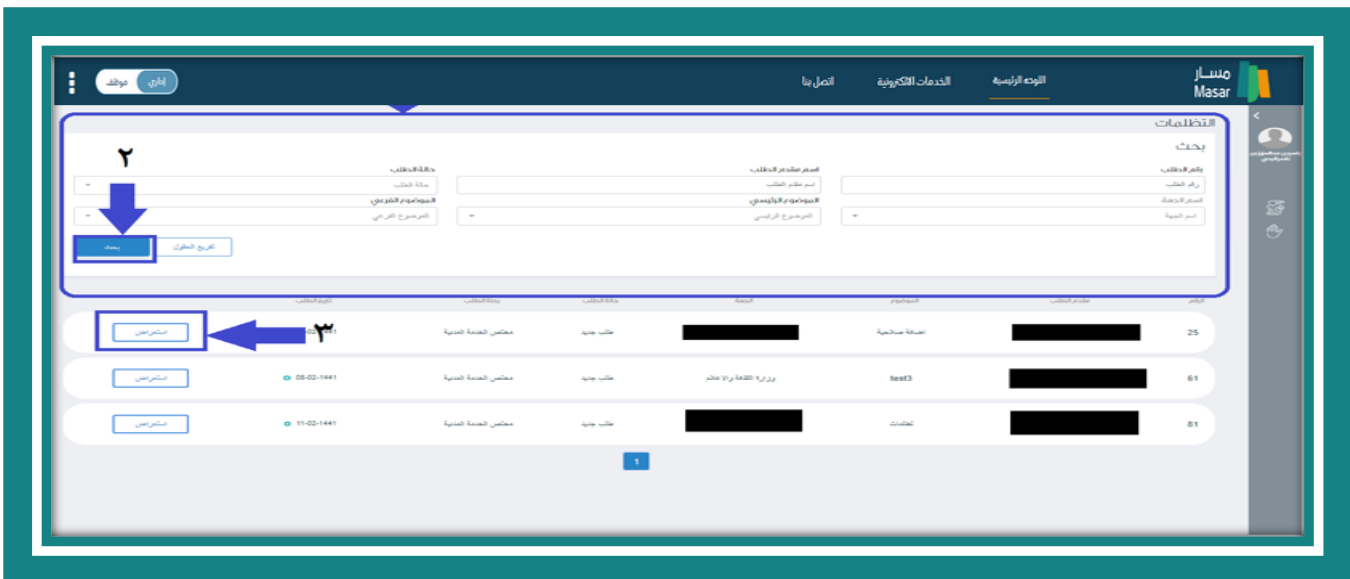


تحرير الإفادة النهائية بواسطة مختص التظلمات:

- بعد اجتياز الحالة الأولى من حالات الاستخدام " تسجيل دخول من خلال موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية " بواسطة **مختص التظلمات** تظهر الشاشة الرئيسية.
- ١. يتم النقر على "اللوحة الرئيسية" بحيث تظهر شاشة رئيسية بالخيارات.
- ٢. اختيار "التظلمات"
- ٣. اختيار "صندوق الوارد"



- يقوم النظام بالتحويل الى شاشة صندوق الوارد.
- يقوم المختص بتحديد الطلب المطلوب والنقر على "استعراض"
- في حال وجود عدد كبير من الطلبات يتم استخدام محرك البحث بتعبئة الحقول بشكل اختيار حسب الرغبة.
- النقر على زر "بحث"
- يقوم النظام بإظهار الطلب المطلوب ومن ثم النقر على زر "استعراض" كما في الخطوة رقم ٣.





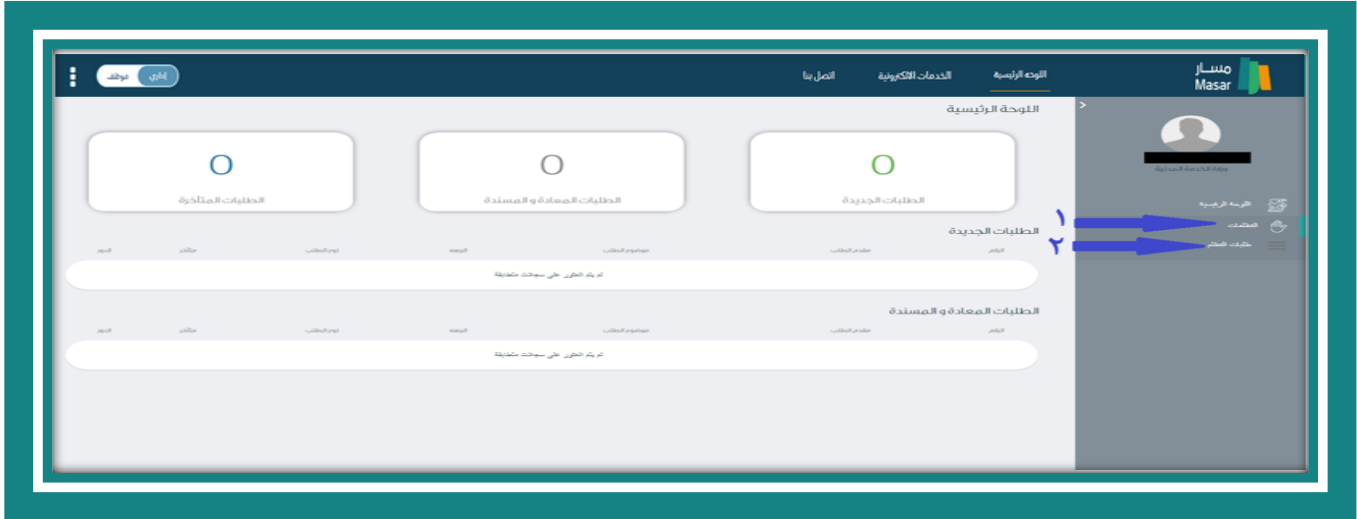
- يظهر للمختص تفاصيل الطلب.
- يقوم المختص بسحب الطلب
- يقوم النظام بالتحويل الى شاشة " إدارة الطلبات "
- يتم نقل الطلب الي إدارة الطلبات الخاصة بالمختص واختفاؤه من صندوق الوارد الخاص بالإدارة
- يتم تعبئة حقول تفاصيل التظلم وعنوان المتظلم ونص المتظلم وافادة المختص والمراجع من قبل النظام تلقائياً بناءً على ما تم إدخاله من قبل المتظلم ومختص التظلمات ومختص الجهة الحكومية سابقاً.
- كتابة الإفادة النهائية.
- ارفاق الملفات المطلوبة.
- النقر على "إرسال للاعتماد" وذلك لاعتماد الطلب من قبل مدير خدمة التظلمات.
- النقر على "إرسال للإدارة المختصة" واختيار "الإدارة المختصة" المراد ابداء رأيها عن طريق قائمة منسدلة تحتوي على كل الإدارات في حالة احتياج ابداء الرأي من قبل مختص الإدارة المختصة قبل ارسال الطلب للاعتماد من قبل مدير خدمة التظلمات.



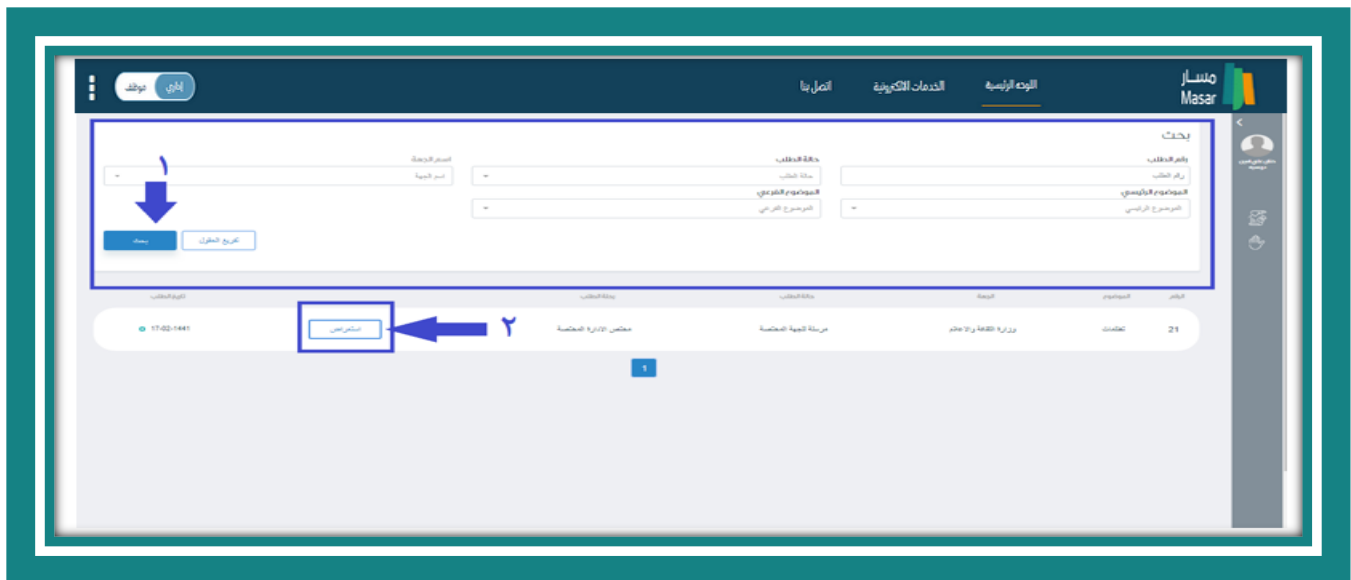


ارسال طلب التظلم للإدارة المختصة لإبداء الرأي:

- بعد اجتياز الحالة الأولى من حالات الاستخدام "تسجيل دخول من خلال موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية" بواسطة الإدارة المختصة تظهر الشاشة الرئيسية.
- 1. يتم النقر على "اللوحة الرئيسية" بحيث تظهر شاشة رئيسية بالخيارات.
- 2. اختيار "التظلمات"
- 3. اختيار "طلبات التظلم"

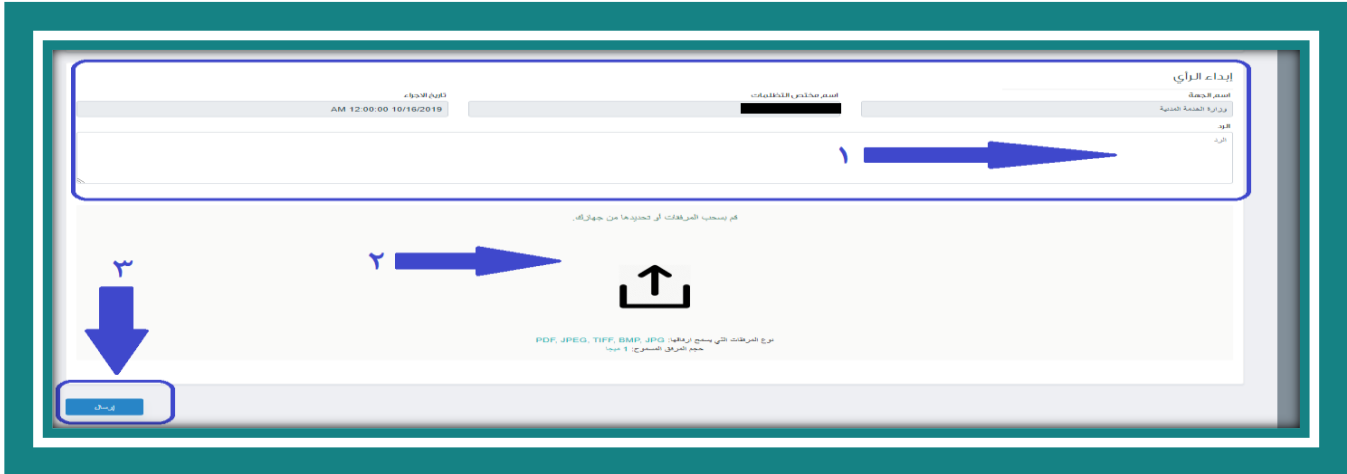


- يقوم النظام بالتحويل الى شاشة طلبات التظلم.
- يقوم المختص بتحديد الطلب المطلوب والنقر على "استعراض"
- في حال وجود عدد كبير من الطلبات يتم استخدام محرك البحث بتعبئة الحقول بشكل اختيار حسب الرغبة.
- النقر على زر "بحث"
- يقوم النظام بإظهار الطلب المطلوب ومن ثم النقر على زر "استعراض" كما في الخطوة رقم 4.



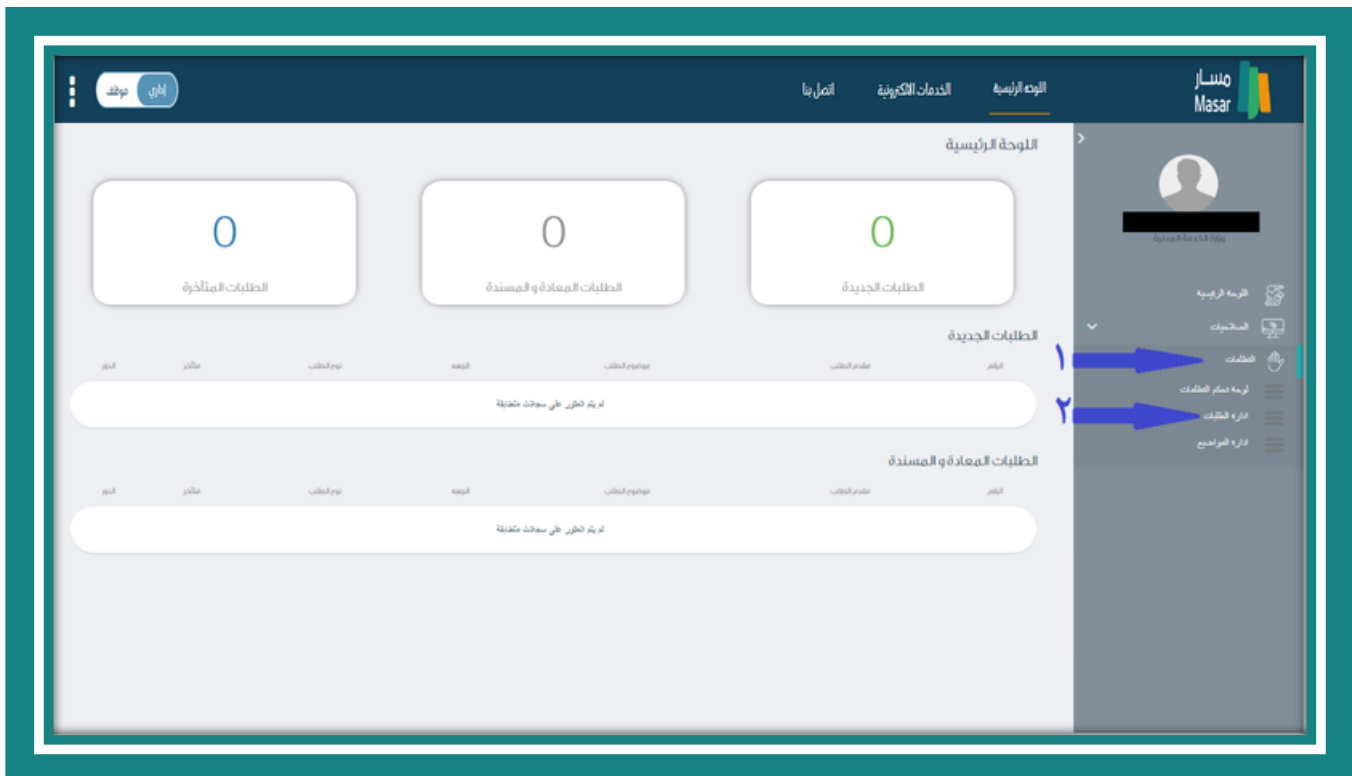


٤. يتم تعبئة حقول تفاصيل التظلم وعنوان المتظلم ونص المتظلم وافادة المختص من قبل النظام تلقائياً بناءً على ما تم إدخاله من قبل المتظلم ومختص التظلمات ومختص الجهة الحكومية سابقاً.
٥. كتابة ابداء الرأي.
٦. ارفاق الملفات المطلوبة.
٧. النقر على "إرسال". وسوف يقوم النظام بتحويل الطلب مرة اخرى لمختص التظلمات لإرساله للاعتماد



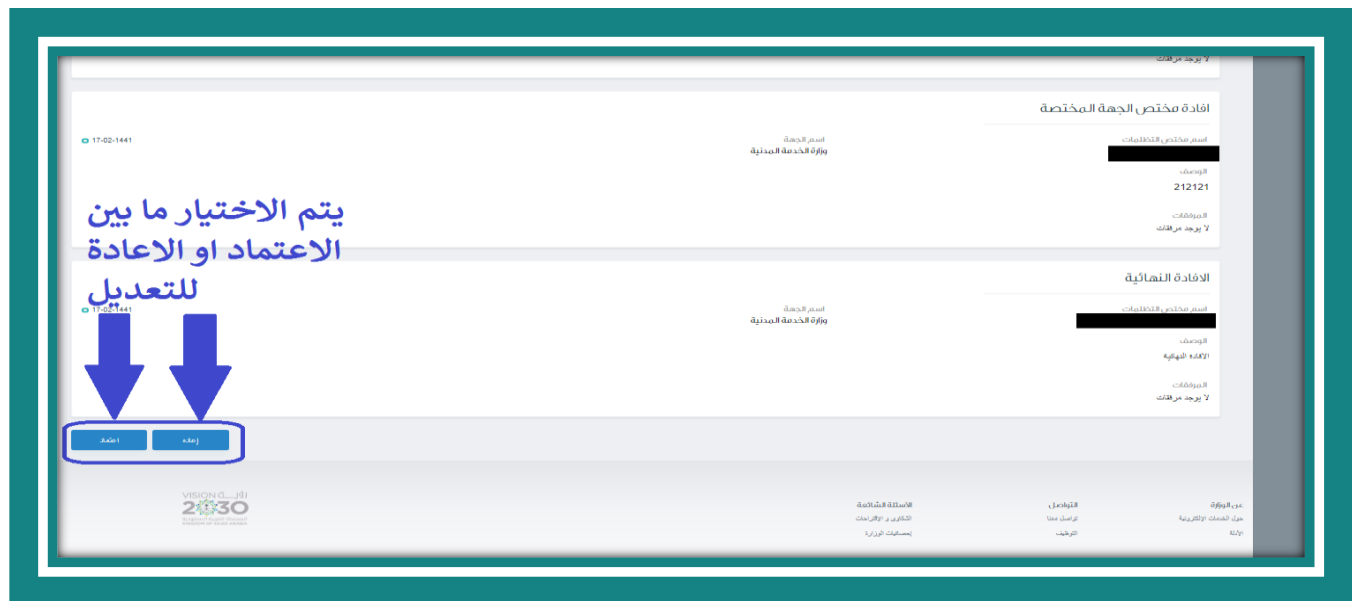
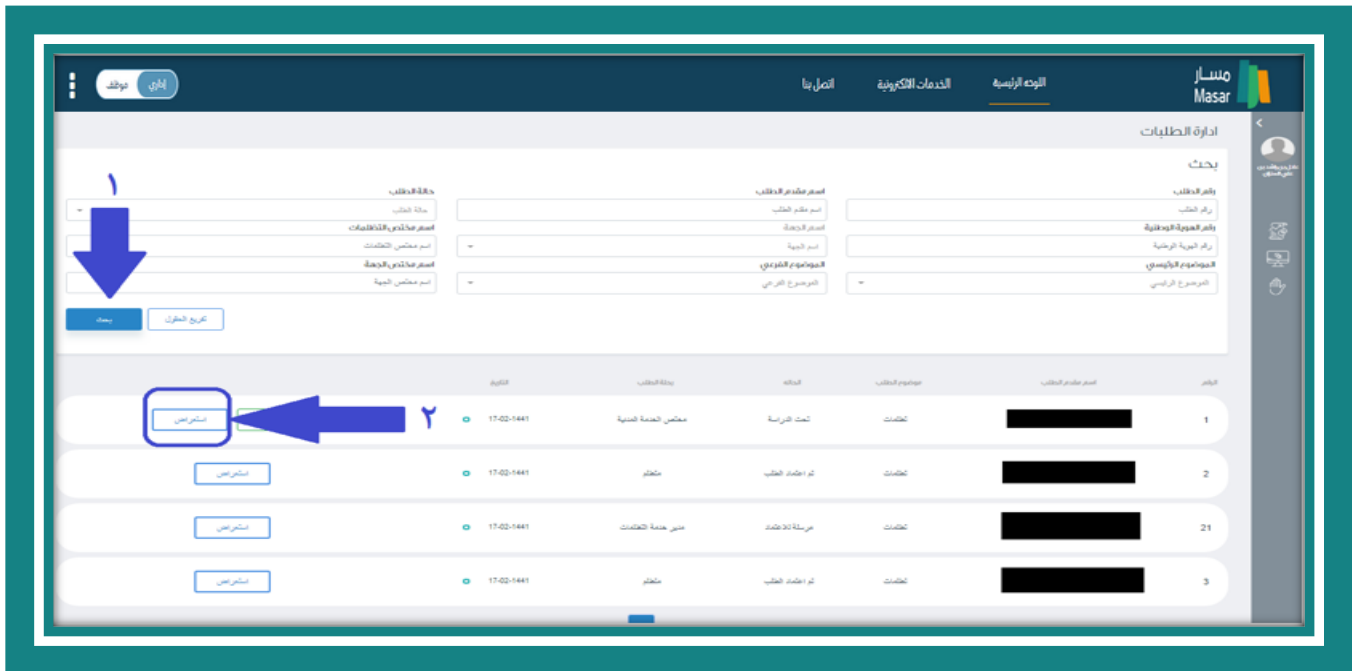
اعتماد الطلب من قبل مدير خدمة التظلمات:

- بعد اجتياز الحالة الأولى من حالات الاستخدام "تسجيل دخول من خلال موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية" بواسطة مدير خدمة التظلمات تظهر الشاشة الرئيسية.
- ١. يتم النقر على "اللوحة الرئيسية" بحيث تظهر شاشة رئيسية بالخيارات.
- ٢. اختيار "التظلمات"
- ٣. اختيار "ادارة الطلبات"





- يقوم النظام بالتحويل الى شاشة ادارة الطلبات.
- يقوم المدير بتحديد الطلب المطلوب والنقر على "استعراض"
- 1. في حال وجود عدد كبير من الطلبات يتم استخدام محرك البحث بتعبئة الحقول بشكل اختيار حسب الرغبة.
- 2. النقر على زر "بحث"
- 3. يقوم النظام بإظهار الطلب المطلوب ومن ثم النقر على زر "استعراض" كما في الخطوة رقم 4
- 4. يتم تعبئة حقول تفاصيل التظلم وعنوان المتظلم ونص المتظلم وافادة المختص من قبل النظام تلقائياً بناءً على ما تم إدخاله من قبل المتظلم ومختص التظلمات ومختص الجهة الحكومية سابقاً.
- 5. النقر على "اعتماد" لاعتماد الطلب نهائياً أو النقر على "إعادة". وسوف يقوم النظام بتحويل الطلب مرة اخرى لمختص التظلمات لتعديل عليه



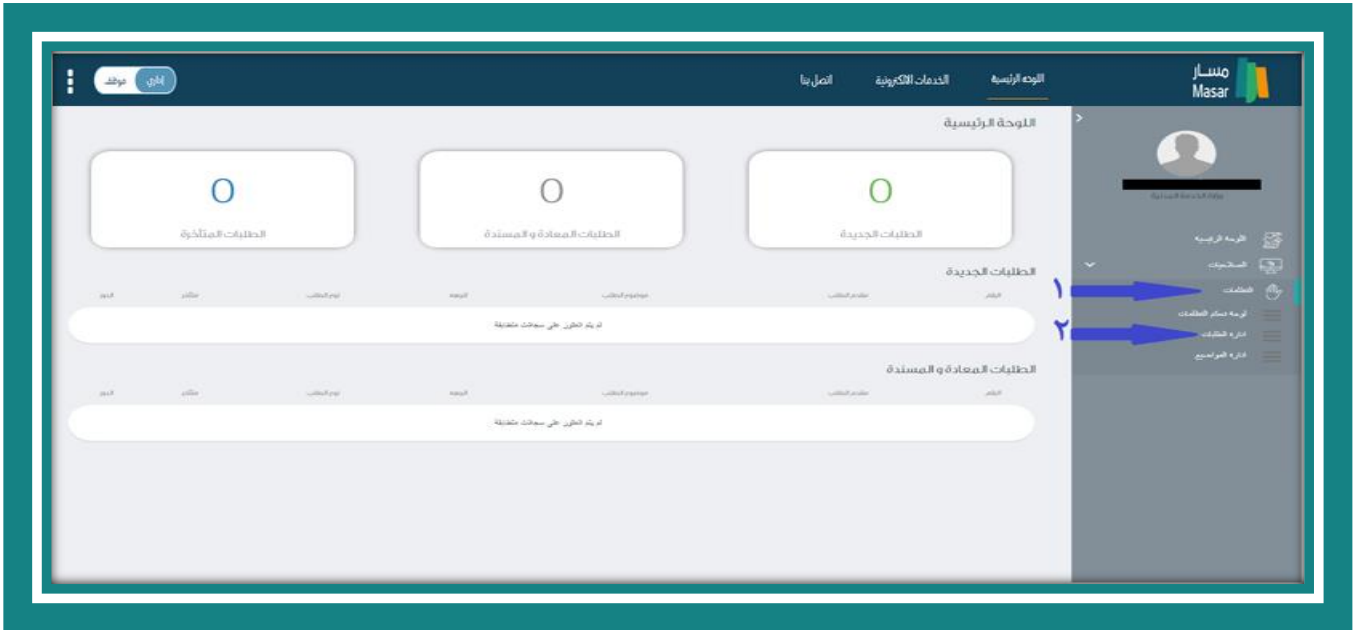


١,٥

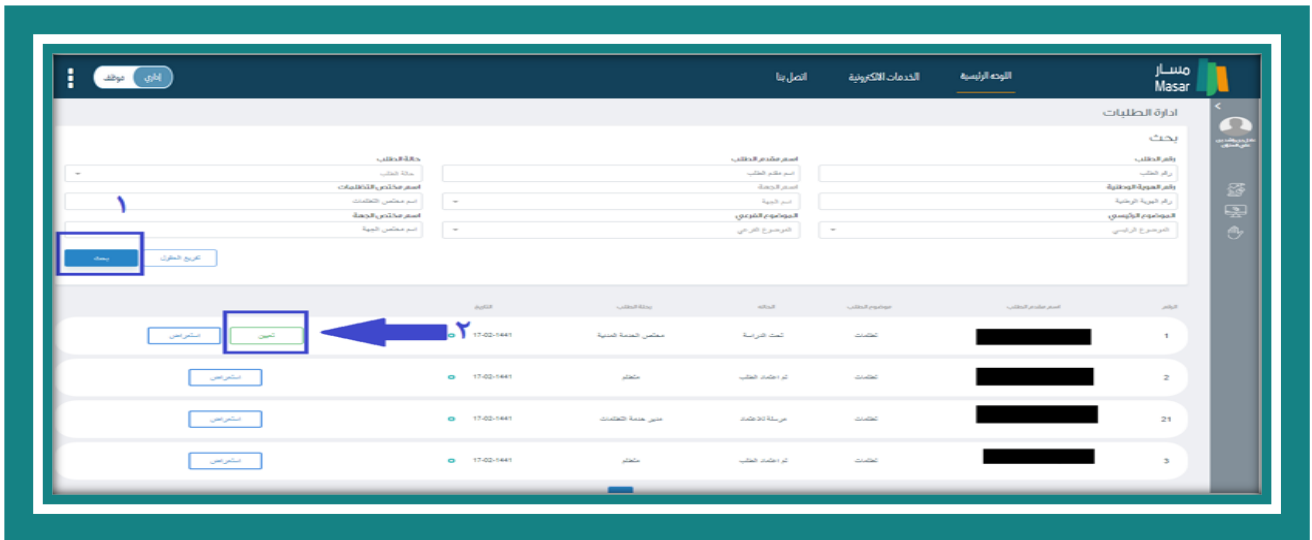
١,٦ التحكم في طلبات التظلم



- بعد اجتياز الحالة الأولى من حالات الاستخدام "تسجيل دخول من خلال موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية" بواسطة مدير خدمة التظلمات تظهر الشاشة الرئيسية.
 1. يتم النقر على "اللوحة الرئيسية" بحيث تظهر شاشة رئيسية بالخيارات.
 2. اختيار "التظلمات"
 3. اختيار "ادارة الطلبات"

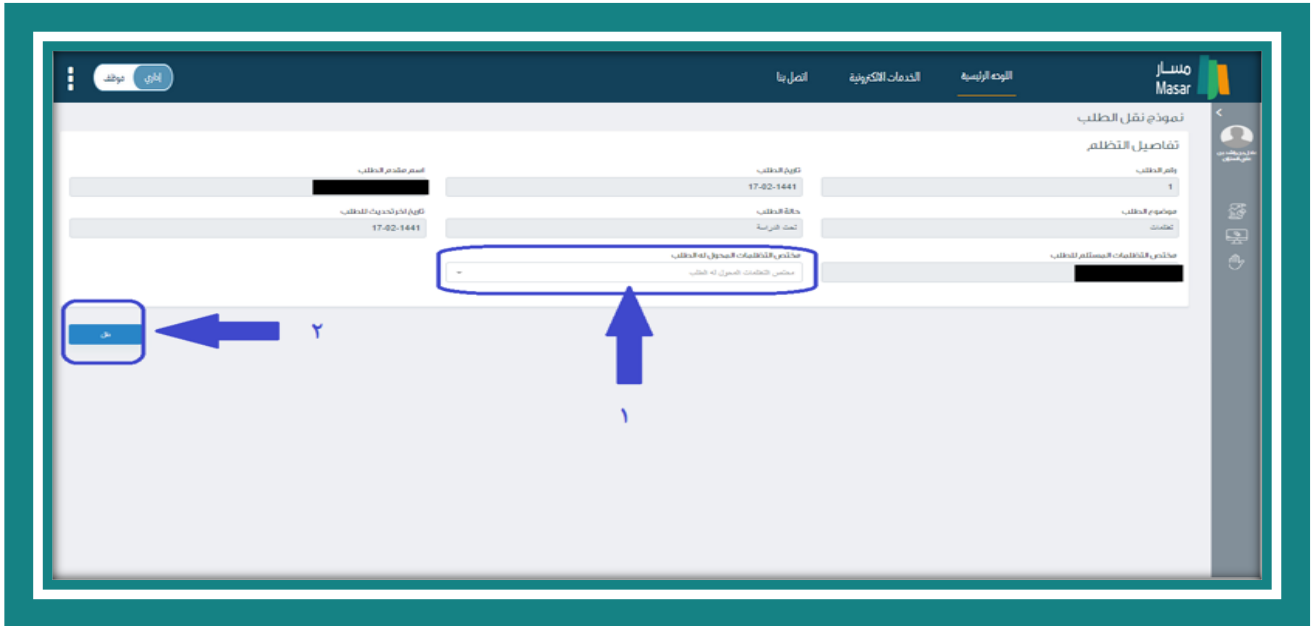


- يقوم النظام بالتحويل الى شاشة ادارة الطلبات.
 4. يقوم المدير بتحديد الطلب المطلوب والنقر على "استعراض"
 5. في حال وجود عدد كبير من الطلبات يتم استخدام محرك البحث بتعبئة الحقول
 6. النقر على زر "بحث"
 7. اختيار الطلب ثم النقر على "تعيين"

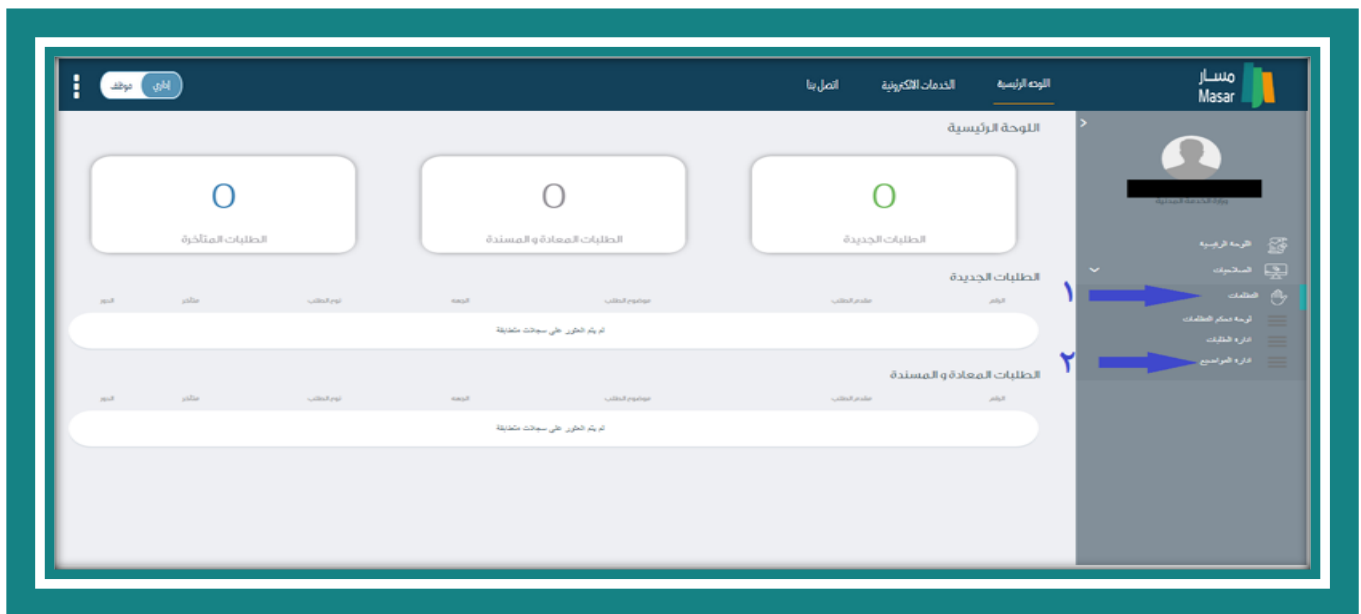




١. اختيار المختص المراد التحويل الطلب له
٢. النقر على "نقل"

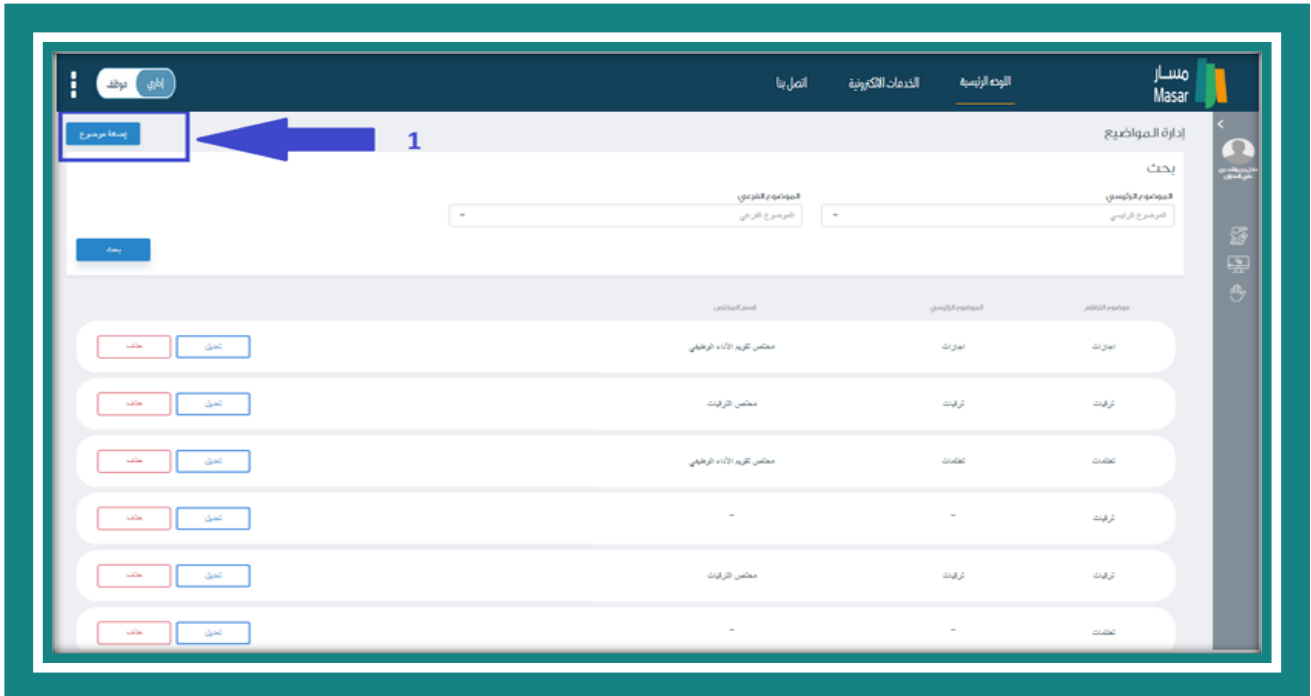


- بعد اجتياز الحالة الأولى من حالات الاستخدام "تسجيل دخول من خلال موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية" بواسطة مدير خدمة التظلمات تظهر الشاشة الرئيسية.
 ١. النقر على "اللوحة الرئيسية"
 ٢. النقر على "التظلمات"
 ٣. اختيار "إدارة المواضيع"
- سيقوم النظام بالانتقال الى شاشة إدارة المواضيع مباشرة.

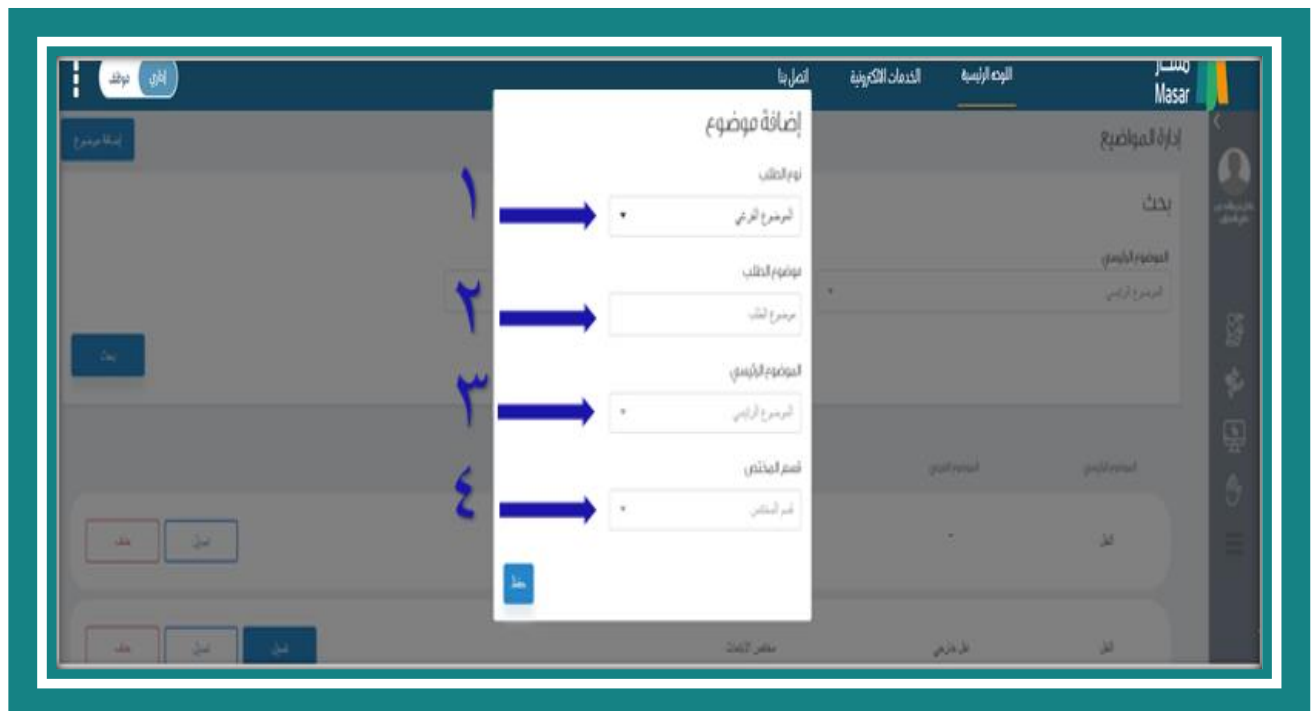




- النقر على إضافة موضوع
- اختيار إذا كان موضوع رئيسي او موضوع فرعي
- تعبئة حقول موضوع التظلم.
- النقر على زر "حفظ"
- سيقوم النظام بحفظ موضوع التظلم.



- إضافة موضوع رئيسي





- إضافة موضوع فرعي

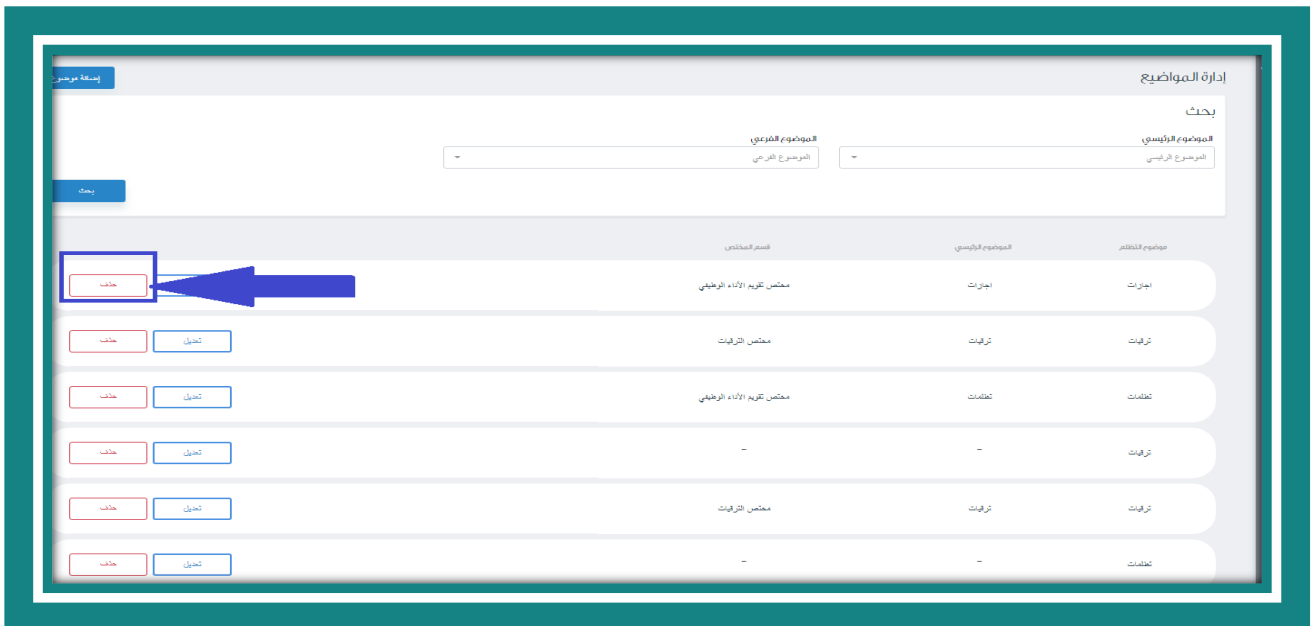


حذف موضوع من قبل مدير خدمة التظلمات:

1. النقر على زر "إزالة"
 2. اضغط نعم في رسالة تأكيد الحذف.
- سيقوم النظام بحذف موضوع التظلم.

ملاحظة:

لا يمكن حذف الموضوع في حال كانت هناك تظلمات سابقة عليه



شكرا لكم



لمزيد من المعلومات، الرجاء التواصل مع

info@hrsd.gov.sa

مركز الاتصال: ١٩٩١١

www.hrsd.gov.sa