

## نجاوب TAJAWOB

### دليل المستفيد

### المنصة الوطنية للمقترحات والشكاوى والبلاغات

**01.** نبذة عن المنصة

.0<mark>2.</mark> نبذة عن دليل المستفيد

### 03.

آلية تسجيل المستفيدين 1.3 آلية تسجيل المستفيد المواطن أو المقيم 2.3 آلية تسجيل المستفيد غير المقيم 3.3 آلية تسجيل شركة

### 04.

آلية تسجيل دخول المستفيدين 1.4 تسجيل دخول المستفيد المواطن أو المقيم 2.4 تسجيل دخول المستفيد غير المقيم 3.4 تسجيل دخول الشركات

> .05 الصفحة الرئيسية للمستفيد

### 06.

إدارة الملف الشخصي للمستفيد 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 قديم شكوى عامة 2.8 تقديم شكوى متعلقة بخدمة 3.8 توضيح الشكوى 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.



جاءت المنصـة تعزيزا لنهج المشـاركة المجتمعية والاسـتماع للمواطنين والمقيمين لتجويد الخدمـات الحكومية وتعزيز رضا المسـتفيدين، وتعـد المنصة قنـاة إلكترونية مركزيـة موحدة سـتتكامل مـع أكثر من 55 مؤسسـة حكومية، وتـم تصميمها بمنهجيات متطورة تدعم الاسـتجابة و الشفافية في التعامل مع الطلبات، كمـا توظف أحدث التقنيات لضمان تجربة مسـتخدم متميزة وشـاملة، مع واجهة استخدام سـهلة لضمان شمولية الوصول لجميع الفئات، إضافة إلى أنظمة حماية متقدمة للحفاظ على خصوصية بيانات المستخدمين.

### مصطلحات المنصة:



أي فكــرة أو آلية عمل تســهم في تطوير الخدمــات القائمة التي تقدمها المؤسسة الحكومية، وتجويدها.

### الشكوى:

تعبير عن عدم رضا المســـتفيد عن الخدمة المقدمة نتيجة وجود تحديات أثناء إتمام خدمة حكومية ما، ويتم تقديم الشــكوى من قبل المتضرر شخصيا، وتنقسم إلى:



فـي حال وجـود ملاحظة أو خلل مرتبط بخدمـة حكومية ، مما يستدعي تنبيه المؤسسـة المعنية لاتخاذ اللازم، ويمكن تقديمه من أي شخص، وليس بالضرورة أن يكون متضررًا بشكل مباشر، ولكن يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة.

### الاستفسار:

طلب معلومات أو توضيحات تتعلق بخدمة ما تقدمها المؤسسة الحكومية

### ميزات المنصة:



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



إشعارات فورية عبر الرسائل النصية لأي خطوة للطلـب في المنصة بـدءًا من اسـتلامه مرورا بالتعامل معه ومعالجته، وصولا إلى إغلاقه.



إمكانيـة تحديـد الموقـع الجغرافـي المرتبـط بالمقترح أو الشكوى أو البلاغ أو الاستفسار.



### <mark>نبذة عن</mark> دليل المستفيد

سيرشدك هذا الدليل إلى كيفية استخدام منصة تجاوب بفعالية. ســواء كنت مواطنًا أو مقيمًا أو غير مقيم أو شــركة، ويشــمل الدليل خطوات التسجيل، والتقديم، والإغلاق.





إذا كنــت مواطنًـا عمانيًا أو مقيمًا سـلطنة عمـان، فيمكنك التسجيل كمستفيد مواطن أو مقيم. أما إذا كنت مواطنًا أجنبيًا زائرًا لسـلطنة عمان، فيمكنك أيضًا التسـجيل كمستفيد غير مقيم. كما يمكن للشركات التسجيل كمستفيد أيضًا.

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".



انقر على "مستخدم جديد".
 أدخل رقم بطاقتك الشخصية.
 أدخل تاريخ انتهاء البطاقة الشخصية.
 أدخل تاريخ انتهاء البطاقة الشخصية.
 ملاحظة: يمكنك ادخال التاريخ بشكل مباشر من أيقونة التقويم.
 انقـر على الدائـرة للموافقة على: "أقر بأنـي مطلع وموافق على شروط والأحكام العامة بالمنصة".
 انقر على زر "التسجيل" لمتابعة عملية التسجيل.
 يمكنك النقر على زر "إلغاء" لإلغاء عملية التسجيل.



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

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

https://idpsp.rop.gov.om/login.jsp?app=ROP\_eServices\_Ar 11. أدخل رمز OTP.

12. انقر على زر "تأكيد".



ملاحظة: في حالة عدم اســتلامك رســالة 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 كرســائل 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 اســم صاحب الهاتف. 3. الدخول إلى الرسائل غير المرغوب بها (spam and blocked) 4. التحقق مما إذا كانت الرســالة التي تتضمــن رمز (OTP) قد تم 4. التحقق مما إذا كانت الرســالة التي تتضمــن رمز (OTP) قد تم 5. فتح الرسـالة، ثم تحديد خيار "ليست رسـالة غير مرغوب فيها"

5. فتح الرســاله، ثم تحديد خيار "ليست رســاله 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. انقــر على الدائــرة للموافقة على: "أقر بأنــي 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 المســجل برمز التحقق لمرة واحدة( OTP). 10. أدخل الرمز ( OTP). 11. انقر على زر "تأكيد".

| Bilatur Jacobile 😧 9. October   |  |   |  |
|---------------------------------|--|---|--|
| مات الحکومیة<br>100<br>غیر مقیم | فدمات المقدمة من المؤسس<br>عنوان بریك الانوز، با لم نم الفان عليه برت الدفق من مجلد<br>لا باده الرسال ۲۹ مين افتو. دوه<br>الدي ۲۳ المين برز ۲۳<br>الويه بينكلاري<br>الويه بينكليون | الركنا في رحلة تجويد الد<br>تسجيل دوني<br>الدي برا الميسل إل<br>الييد العنفوني او الشرع<br>- ديوع<br>- ديوع |  |

إذا كان رمز التحقق ( OTP) صحيحًا، سيتم إكمال تسجيلك بنجاح. في حالة عدم اســتلامك الرســالة 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 شــركة أو إذا كنت احد المخولين بالتوقيع، فيمكنك التسجيل كشركة لرفع الطلبات نيابة عن شركتك. 1. انقر على زر "تسجيل الدخول". 2. حدد خيار "الشركات". 3. انقر على "مستخدم جديد".



4. أدخل رقم السجل التجاري لشركتك. 5. أدخل رقم بطاقتك الشخصية. 6. انقــر على الدائرة للموافقة علــى: "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.



| E gend game |                             | ىن المنصبة  | الإنكترونية بالواصل معنا  | الصفحة الرئيسية الخدمات |
|-------------|-----------------------------|---|---|-------------------------|
| Control     | . معايير الخدمة للجميع<br>× | من تعتندية<br>شما ركنا لتجويد<br>تسجيل الشركات<br>رقم السجال الشخصية<br>رقم البحانة الشخصية<br>الارباب مطلع و موافق عليا<br>التسحيل المحي |   |                         |
| الدي حديد   | unde fillense of data       | 7   | ك هذه المنصة من:<br>سا شدم للنمل<br>سر عليه الحارب<br>الرياضا عن معاليا | تمکنا<br>3<br>©<br>&    |

9. انتظر حتى تصلك رسالة نصية برمز OTP. ملاحظة: ستصلك رسـالة 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) في حالة عدم استلامك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (OTP) نصية قصيرة بالرمز.



### آلية تسجيل دخول المستفيدين

#### 1.4 تسجيل دخول المستفيد المواطن أو المقيم

لتسجيل الدخول على المنصة، اتبع الخطوات الآتية: 1. انقر على زر "تسجيل الدخول". 2. حدد خيار "مواطن/مقيم".



3. انقــر علــى زر تســجيل دخول في علامــة 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 تسـجيل دخول في علامة تبويب "غير مقيم" 4. أدخل عنوان بريدك الإلكتروني. 5. انقر على زر "تسجيل الدخول".



6. انتظــر 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 اســتلامك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (OTP) خلال 30 ثانية، انقر على خيار إعادة إرســال رمــز (OTP) وانتظر رســالة نصية قصيرة بالرمز.

3.4 تسجيل دخول شركة

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



### انقر على زر تسـجيل دخول فـي 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 PTO.
7. انتظر حتى تصلك رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة OTP
9. انقر على تسجيل دخول
9. انقر على تسجيل در القر على خيار إعادة إرسال رمز (OTP)
9. انظر رسالة نصية برمز المرور لمرة واحدة (OTP)



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 الاعاقة 6. الإشعارات: لعرض التحديثات والتنبيهات المتعلقة بطلباتك. 7. الملف الشخصي: بيانات المستفيد. 8. الخدمات الإلكترونية: لدخـول الخدمات الرقمية المتوفرة في منصة تجاوب:

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



1.5إدارة الملف الشخصي للمواطن أو المقيم

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

| لسجيل الخروج  |             |                            |            |
|---------------|-------------|----------------------------|------------|
|               | a. deserved | at <sub>al</sub> can raise |            |
|               |             |                            |            |
|               |             | _                          |            |
| ?             |             | ÷                          | ġ          |
| تقديم استفسار | تقديم بلاغ  | تقديم شكوى                 | نديم مقترح |
|               |             |                            |            |
|               |             |                            |            |

- 3. ستظهر بياناتك الشخصية الآتية:
  - أ. الاسم الكامل.
  - ب. رقم البطاقة الشخصية
    - ج. رقم الهاتف.
  - د. عنوان البريد الإلكتروني.

| ÷     | رقم البطاقة الشخصية  |     | الكامل     |
|-------|----------------------|-----|------------|
| تعديل | رقم الماتك للإشعارات |     | الإنكتروني |
| 5     | إلغاء                | مفظ |            |
|       |                      |     |            |
|       |                      |     |            |
|       |                      |     |            |

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

|       | ات الملف الشخصي      | بياز        |                   |
|-------|----------------------|-------------|-------------------|
|       | رقم البطاقة الشخصية  |             | الاسم الكامل      |
| تعديل | رقم العاتف للإشعارات |             | البريد الإلكتروني |
| 05    | إلغاء                | (r – – 244) | 06                |
|       |                      | 07          |                   |
|       |                      |             |                   |
|       |                      |             |                   |
|       |                      |             |                   |

#### 2.5 إدارة الملف الشخصي للشركات

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

| منفر الشخص – – – – منفر الشخص – – – – – السويل الخروج |                          |                           | الصفحة الرئيسية  |
|--|--------------------------|---------------------------|------------------|
|  | ā, da <sub>na</sub> saud | in <sub>an</sub> can same |                  |
| تقديم استفسار  | ي<br>تقديم بلاغ          | يې<br>تقديم شکوی          | ۲<br>تقدیم مقترح |
| الاستقسارات  | сления                   | الشكوي                    | المقتردات        |

3. ستظهر البيانات الآتية:

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

4. يمكنك تحديث اسمك الأول والاسم الأخير عند الحاجة 5. يمكنك تحديث عنوان البريد الإلكتروني للشركة. ستصل جميع إشعارات البريد الالكتروني المتعلقة بالطلبات التي قدمتها شركتك إلى هذا البريد الالكتروني 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 ي سلطنة عُمان. 7. انقر على حفظ لتأكيد التغييرات.

### <mark>إدارة</mark> المقترحات

لإدارة مقترحاتك في المنصة، عليك اتباع الخطوات الآتية: 1. انقر على علامة تبويب "مقترح" في الصفحة الرئيسية. في صفحة المقترح ســتظهر لك نبذة عن حالة مقترحاتك، وقائمة بجميع المقترحات التي تم تقديمها. 2.انقـر نقرًا مزدوجًا على أحد الصفـوف أو انقر على الثلاث النقاط لفتح وعرض تفاصيل الطلب

07.



#### 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

|               | منصة تجاوب          | مرحبا بك في ا |                     |
|---------------|---------------------|---------------|---------------------|
| تقديم استفسار | َنْ<br>تقديم اقتراح | تقديم بلاغ    | تقدیم شکوی          |
| استفساراتي    | الفتراحاني.         | بلاعاتي       | الشخاوي إلتي قدمتها |

- 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 ســتقدم المقترح
   حولها من القائمة المنسدلة
  - ج. المحافظة: حدد محافظتك من القائمة المنسدلة
    - · د. الولاية: حدد ولايتك من القائمة المنسدلة
    - ه. المنطقة: حدد منطقتك من القائمة المنسدلة
      - و. التفاصيل: أدخل تفاصيل مقترحك
- ز. الموقع: حدد موقعك بدقة باسـتخدام علامة تحديد
   الموقع على الخريطة

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

| ⊡ - < >  | (g               | 🚊 tajawab.cm                          | 9 <b>19</b> (5) | ± + €                      |
|--|------------------|---------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 🞗 50 🕜 9   |                  |                                       |                 | الصفحة الرئيسية إحصائيات   |
|  |                  |                                       |                 | نظرة عامه 🗸 مقترح          |
|  |                  | تقديم مقترح<br>املا البيانات المطلوبة |                 |                            |
|  | رقم المائق       | رقم البطاقة الشخصية                   | نوع المتقدم     | ع اسم المستفيد             |
|  | 92282523         | 15455308 😔                            | مواطن أو مقيم   | عهود حمدان المحاربية       |
|  |                  | اسم الخدمة-                           |                 | بيانات الخدمة.<br>المؤسسة: |
| ~  | 0                | ×                                     |                 | •                          |
| ×  | ianda)           |                                       | · iteration     | Naciada"                   |
|  | وقيما            |                                       |                 | التفاصيل*                  |
| Satellite<br>Court Damples Q Al<br>groups in SI<br>Although SI | Sharen Golde Man |                                       |                 | 9                          |

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 معلومـات إضافية بخصوص مقترحك، فسـتتلقى 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 ســيتم تنبيهك لاتخاذ إجراء من خلال إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة

2. لفتح الطلب انقر على الرابط الموجود في رسالة الإشعار أو مــن خلال فتـح الموقع الإلكترونـي أو يمكنــك فتح صفحة المقترح

|                               | 9  | awab.am Vig. 🔿  | 查 + ©   |
|-------------------------------|--|---|---|
| 😣 [ 5 g. 👔 4 🗸 Arabic, Oman   |  |   | المقددة الرئيسية المعاليات  |
|                               | ing and a  |   |   |
| ?<br>تقديم استفسار            | ک<br>تقدیم بلاغ  | تتديم شكوى  | تقديم مقترح   |
| Франтия                       | sahak  | والشالا   | المتاريكي   |
| o<br>juan                     | 0<br>عبر منواعور   | ید انتخا  | 0<br>مطلوب إحرام  |
| ا الحالة ( الحالة ب الحالة ال | افظة 1 تاريخ تقديم الطلب<br>باستخدام اسم المحافظة (يحد باستخدام تاريخ القديم | ۱ اسم المؤسسة المادة<br>بحث باستخدام اسم المؤسسة بحث<br>بحث المتحدام اسم المؤسسة المادة | رقم المقترح ( اسم الخدمة<br>بدن باستخدم زما الملترج ) بمن باستخدام المرافعة |

3. تحقق من حالة مقترحك. إذا كانت "معلومات مطلوبة"، 4. انقر نقراً مزدوجاً على طلب المقترح لمراجعة التفاصيل وتقديم المعلومات المطلوبة.

5. قـم بالتمريـر لأسـفل الصفحـة للعثـور على علامـة تبويب "معلومات مطلوبة".



|    | استفساراتي       |        | _           | الفراداني                |   | بلتغاني              |                              | الشكاوي التي فدمتها |   |                     |
|----|------------------|--------|-------------|--------------------------|---|----------------------|------------------------------|---------------------|---|---------------------|
|    |                  |        |             |                          |   |                      |                              |                     |   | € تقديم اقتراح      |
|    | <b>0</b><br>مفلق | 8      |             | ع مرفوض                  |   |                      | و ميد التنفيد                |                     | ء مطلوب   |                     |
| I  | إجراء            | 1      | الحالة<br>~ | تاريخ تقديم الطلب ‡<br>= | I | المحافظة<br><u>ه</u> | سم المؤسسة 1<br>مە           | 1                   | اسم الخدمة<br><u>۸۱</u>   | رقم الاقتراح<br>فلا |
| 12 |                  | مطلوبة | معلومات     | 建油油油                     |   |                      | unajiniyilarayiyalaradi<br>- | NGEN .              | anne de la companya d | SUG2410150017       |
|    | -                | ودة    |             | · 御子学生                   |   | Signus               | underfahrige fan de seg      | NGEN                | ann an   | SUG2410150017       |
|    |                  | ( pysi | تم الله     | 構成なた                     |   | Start                | unainis ana paina            | NG28                | nisasan sangar isa  | SUG2410060016       |
|    | -                | لديم 📄 | (م)الله     | 書品著                      |   | 1990-3               |                              | - Miles             | maaage angeering  | SUG24093000156      |

6. نقر 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.



| ^ | ع معلومات إضافية                  |
|---|-----------------------------------|
| Î | La constantina and the B          |
|   | الرجاء ارقاق صورة البطاقة الشخصية |
|   |                                   |
| 1 | blank.pdf (8)                     |
|   |                                   |

ملاحظــة: في حالة عــدم الرد على طلب التوضيح، ســتتلقى إشــعار تنبيه عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب. إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من استلام

إذا كم ينم أكرد على تصب أعو عليم عدى عاليا. الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائيًا.

3.7 إغلاق مقترح

عندما تقوم التقسيمات الإدارية المختصة بالمؤسسة بالتعامل مع طلــب المقترح، ســتتلقى إشــعارًا عبر البريــد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب. 1. انقــر على الرابط الموجود في الإشــعار لعرض تفاصيل الطلب المكتمل واتخاذ الإجراء اللازم. 2. أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "مقترح". 3. انقــر نقراً مزدوجاً على طلب المقترح الذي يحمل حالة " إجراء مطلوب "

| استفساراني |                  | _            | الفتراداتي  |  | يتعاني |                      |                         | الشكاوي التي فتعلما |          | الىئى                      |                     |                   |
|------------|------------------|--------------|-------------|--|--------|----------------------|-------------------------|---------------------|----------|----------------------------|---------------------|-------------------|
|            |                  |              |             |  |        |                      |                         |                     |          |                            |                     | € تقديم اقتراح    |
|            | <b>0</b><br>مغلق | 8            |             | 0<br>مرموض                               | 0      |                      | <b>0</b><br>قيد التنفيذ | Ģ                   |          | غلوب                       | <b>1</b><br>(جراء م | e                 |
| I          | إجراء            | 1            | الحالة<br>ب | تاريخ تقديم الطلب 1<br>=                 | 1      | المحافظة<br><u>ه</u> | ۇسىسة 1                 | اسم الم             | 1        | اسم الخدمة<br><u>الل</u> ا | I                   | رقم الاقتراح<br>ف |
|            | -                | يراء مطلوب   | 4           | の言語を                                     |        | Signal               | unaditisti ng tang      | esercia             | (1946)   | en wegen son               |                     | CMP2410150044     |
|            |                  | تم التقديم — |             | an a |        |                      | ාතමාරයාකුණුණා           | Service .           | (Salary) | n yesesten ittal           |                     | CMP2410060039     |
|            |                  | قيد التنقيذ  |             | 建合金生                                     |        | <i>19</i> 86-9       | unadoris derez Ander    | 547-128<br>-        | (1100-54 | a yaaalaa iina             |                     | CMP24093000368    |
|            |                  | فيد الثنقيذ  |             | and the second second                    |        | Secon                |                         | 99.953<br>199.953   | Stald op | e waange be                |                     | CMP24093000364    |

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

| ^ | ي اتخاذ إجراء            |
|---|--------------------------|
|   |                          |
|   | تم انخاذ الدجراء المناسب |
|   | الا توجد مرفقات          |
|   |                          |
|   |                          |
|   |                          |
|   |                          |
|   | 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



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

### <mark>إدارة</mark> 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 ستضهر لك نبذة حالة عن الشكاوى. وقائمة بجميع الشكاوى التي قدمتها.

 $\mathbf{08}$ 



#### 1.6 تقدیم شکوی

إذا كنت بحاجة إلى تقديم شكوى حول خدمات إحدى المؤسسات أو طلــب خدمة محــدد قدمته إلى تلك المؤسســة، فيرجى اتباع الخطوات الآتية:

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

|            | <b>تقدیم شکوی</b><br>املا البیانات المطلوبة |               |                          |
|------------|---|---------------|--------------------------|
| رقم المائف | رقم البطافة الشخصية                         | لوع الملقدم   | اسم المستفيد             |
|            |   | مواطن أو مقيم |                          |
|            | اسم الخدمة٠                                 |               | بيانات الخدمة<br>المؤسسة |
|            |   |               | ا نوع الشكوي             |
| <u>ب</u>   |   |               |                          |
|            |   |               | تصنيف الشكوى             |
| المنطقة    |   | الولدية*      | المحافظة*                |
| (*         | <b>S</b> ~                                  |               |                          |

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 ســـتقدم الشــكوى
   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. الموقـع: حدد موقعـك بدقة باسـتخدام علامة تحديد
   الموقع على الخريطة

#### 3. انقر على اختر ملف لإرفاق المستندات المعززة لشكواك

| ~   | ~ | ) (×                     |     |
|---|---|--------------------------|-----|
| Sate Seech Googe Muss<br>Al Mazoon St<br>State Time Maxalet   | 2 | ناصيل                    | u J |
| ین که بالیک<br>پیری که بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>بالیک<br>ب<br>ب<br>ب<br>ب<br>ب<br>ب<br>ب<br>ب<br>ب<br>ب<br>ب<br>ب<br>ب | × | ع ملف                    | رف  |
| • I   |   | لا اخترامته<br>اسم المتف |     |
|   |   | (                        |     |

1.8 تقدیم شکوی عامة

1. اختر نوع الشكوى "عام".

|    | المؤسسة     |         | اسم الخدمة |          |    |
|----|-------------|---------|------------|----------|----|
|    |             |         | ) (~       |          | č. |
|    | نوع الشكوي  |         |            |          |    |
|    | — شكوي عامة |         |            |          | ×  |
| I. | المحافظة "  | الولاية |            | المنطقة" |    |
| 6  |             | ~       |            | *        | 5  |

ملاحظــة: حــدد هذا الخيــار إذا كانت شــكواك تتعلــق بمجمل الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وليس خدمة معينة. 2.8 تقديم شكوى متعلقة بخدمة

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

| المؤسسة                   |         | اسم الخدمة |             |              |   |
|---------------------------|---------|------------|-------------|--------------|---|
|                           |         | v          |             |              |   |
| نوع الشكوي                |         |            |             |              |   |
| - شكوي مرتبطة بخدمة سابقة |         |            |             |              | c |
|                           |         |            | رقم التقديم | سحب البيانات |   |
| المحافظة *                | الولاية |            | المنطقة'    |              |   |
|                           |         |            |             |              |   |

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

2. أدخل رقم تقديم طلب الخدمة

ملاحظة: عند اســتخدام الخدمات الإلكترونية، سـيقوم النظام بتعبئــة حقول: رقــم الخدمة، تاريــخ التقديم، الحالــة، واتفاقية مســتوى 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. انقـر على "رجوع" لتجاهـل التغييرات والانتقـال إلى الصفحة السابقة.

6. انقر على "حفظ" كمسودة لحفظ الشكوى والعودة إليها لاحقًا. 7. انقر على "تقديم" لإرسال الشكوى.

| Report | ta map enfor Terma Map data 02004 Keyboard s<br>58.238319 د خط العرض | honoute 3.<br>.610125 |            |   |       |              |
|--------|--|-----------------------|------------|---|-------|--------------|
|        |  |                       |            |   |       | فع ملف       |
|        |  |                       |            |   |       | لله اختر ملف |
| © I    |  |                       |            |   |       | اسم الملف    |
|        |  | 5_                    |            | 6 |       | 17           |
|        | ۵ رجوع   |                       | حفظ خمسودة |   | تقديم |              |

8. ستتلقى إشعاراً بأنه قد تم تقديم الشكوى بنجاح.

3.8 توضيح الشكوى

إذا كانــت هناك حاجة إلى معلومات إضافية بخصوص شــكواك، فســتتلقى طلب توضيح. يرجى تقديم التفاصيل المطلوبة على الفور لتســهيل التوصل إلى حل ســريع وفعال لمشــكلتك. اتبع الخطوات الآتية للرد على طلب التوضيح:

1. اعرض إشعار طلب توضيح الشكوى في بوابة المستفيد. بالإضافــة إلى ذلك، ســيتم أيضًا تنبيهك لاتخــاذ إجراء من خلال إشعارات البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة

| 02                   | 10         |              |                                    |
|----------------------|------------|--------------|------------------------------------|
| S G S Q Arabic, Oman | Je<br>N    | ₩ talawoorou | لب + ن<br>الصفحة الرئيسية إحصاليات |
|                      |            | en gran agen |                                    |
| تقديم استفسار        | تقديم بلاغ | تقديم شكوي   | تقديم مقترد                        |
| الاستفسارات          | الشفات     | الشكارى      | المفتردات                          |

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

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

4. انقــر نقــراً مزدوجاً علــى طلب الشــكوى الــذي يحمل حالة "معلومات مطلوبة"

| □ - < >         |                           | E   | 🚊 tajawab.am     |   | මත එ   | 6 +                                   |
|-----------------|---------------------------|---|------------------|---|--|---------------------------------------|
| ?<br>بم استفسار | تقدي                      | <u>ک</u><br>تقدیم بلدغ                          |                  | نې <sup>ن</sup><br>تقدیم شکوی   | Í  | ن<br>تقديم مقترح                      |
| ាក្រីអាមិរីយាវ  | un :                      | SALASI  |                  | opticies  | 12   | المقترطات<br>قاطيم شكوي               |
|                 | 3<br>atás                 | 3<br>غىر متوامق                                 | Θ                | <b>25</b><br>مَب التنميد  |  | 1<br>else) ugilae                     |
| elet 1<br>      | الحالة<br>بحث باستخدام ال | ، ئائىنە ئەتتە الخانې<br>خەشھەر شەھەر بىلىقىرىم | abitent<br>Signa | . Sumari and  | ، عمد المحمد .<br>المعادية المحمد الم | رقم الشكوى<br>بحث ياستخدام رقم الشخوي |
| ات مطلوبة 📃 👘   | ( anten                   | an span   | alignese.        | unajný brych konstrujou   | connect magnetication  | CMP25021600778                        |
| الللفيذ         | فبد                       | 産業を考  | Signus           | and the state of the | amerika melika jan   | CMP25021400759                        |
| التنفيذ         | ( قيد                     | 語言の言  | Signat           | underlichtigen die state  | manage ungerstand  | CMP25021400758                        |
|                 |                           | an a        | Signal           |   | manage anguer too  | CMP25021300756                        |

5. قــم بالتمريــر لأسـفل الصفحــة للعثـور على علامــة تبويب "معلومات إضافية". وانقر على معلومات إضافية لعرض التفاصيل.

|   | 05-                     | تعليقات |
|---|-------------------------|---------|
| ~ | معلومات إضافية          | Ø       |
|   | عن مورة البطاقة الشخصية |         |
| w |                         |         |
|   |                         |         |

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

| سچ انځریکته می خرابط خوجل   |           |  |                                    |   |
|---|-----------|--|------------------------------------|---|
|   | ×         | تعليق  | نعليقات                            |   |
| *   |           | - تعليق  | ي معلومات إضافية                   |   |
| line in the second s | • I       | رفع ملف<br>2 الاترملفي – – – – – – – – – – – – – – – – – – – | الرداء ارغاق عيورة البطاقة الشخصية |   |
|   | دنة , eis | دغظ دمس<br>معظ مس  |                                    |   |
| ^   |           |  | معلومات إضافية                     | Ţ |
|   |           | ් දේශාය  | الرجاء ارفاق صورة البطاقة الشخصية  |   |
|   |           |  |                                    |   |
| 1   |           |  | حسنا                               |   |
|   |           |  | blank.pdf (b)                      |   |

ملاحظة: في حالة عدم الرد على طلب التوضيح، ســتتلقى 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.

#### 4.8 إغلاق الشكاوى

عندما تقوم التقسيمات الإدارية المختصة بالمؤسسة بالتعامل مع طلب الشــكوى، ســتتلقى إشــعارًا عبــر البريــد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

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

| استفساراني     | اقترادائي                         |  | بلاغائي                      | فدمتها  | الشكاوي التي     |
|----------------|-----------------------------------|--|------------------------------|---|------------------|
|                |                                   |  |                              |   | דەدىم شەۋى       |
| <b>1</b> هغلق  | مرفوضی                            |  | و التنفيذ                    | مطلوب   | 1 Z              |
| ت اجراء<br>– – | ا تاريخ تقديم الطلب I الحالة<br>= | المحافظة<br><u>Ab</u>  | اسم المؤسسة ا<br><u>م</u>    | اسم الخدمة<br>4b  | رقم انشخوی<br>۵۵ |
| إدراء مطلوب 🗾  | and the                           | 1996-A   | understand in anderstand     | ann an the states and | CMP24101500441   |
| تم التقديم     | and the                           | and the second s | unificitaria franciscantes   | annen and the anti-   | CMP24100600392   |
| فيد التنفيد    | and the                           | (and the second  | anderland in the test of the | noses age and and   | CMP240930D0368   |
|                | 100-1234                          | chideur, à-  |                              | washing and the   | CMP24093000366   |

| ې اتخاذ إجراء                                |
|--|
|  |
| نيم انجاد الاجراء المناشف.<br>اد توجد مرفقات |
|  |
|  |

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    |    |
|-----|------------------------|--------|---------|------------|------------------|----|
|     | ،<br>نحن نقدر ملاحظاتك |        |         |            |                  |    |
|     | الرضا العام            |        |         |            |                  | تم |
|     | 😝 راض للغاية           | ت راځې | 🙂 عادي  | 🙂 غير راض  | 😕 غير راض ايدًا  |    |
|     | وضوح المعلومات         |        |         |            |                  |    |
|     | 🙂 راضٍ للغاية          | 😅 راض  | يبادي   | 🙂 غير زاض  | 🙂 غير راضٍ آيدًا |    |
|     | سهولة العملية          |        |         |            |                  |    |
|     | ناض للغاية             | ن راچې | ي عادي  | 😝 غېر راغې | 😁 عبر راض ابدًا  |    |
| 1.0 | كيف كانت خدمتنا؟       |        | 2)      |            |                  |    |
|     |                        | Z      | 2 다 다 다 | $\bigcirc$ |                  | _  |
|     |                        |        |         | _          |                  | _  |
|     |                        |        |         | 06         | تقديم            |    |
|     |                        |        |         |            |                  |    |

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

| اتخاذ إجراء                                 | <      |
|---|--------|
|   |        |
| تم انخاذ الجزاء المنابسي<br>الا توجد مرفقات |        |
|   |        |
|   |        |
| <b>R</b> 1                                  |        |
| إغلاق                                       | D 1543 |

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

| ^     |       | ې اتخاذ إجراء 🖓                              |
|-------|-------|--|
|       | ×     | سبب إعادة فتح الطلب                          |
|       |       | تم انخاذ الدجراء المناسب.<br>الد توجد موفقات |
|       |       | رفع ملف<br>۲ اخترمتف                         |
|       | 1     | اسم الملف                                    |
| لانفع | etáij | بغتر الم                                     |
|       |       | 10   |

### 11. انقـر على "تقديم مقترح" إذا كنت تريـد إضافة مقترح متعلق بالشكوى.

|   |        |   |              |                   |                | عليقات |
|---|--------|---|--------------|-------------------|----------------|--------|
| ~ |        |   |              |                   | معلومات إضافية | Ģ      |
| × |        |   |              |                   | اتخاذ إجراء    | ₽,     |
|   |        |   |              |                   |                |        |
|   | Time A | _ |              | Carteri eta dalla | 4.177          |        |
|   | Eddi A |   | لقديم امتراح | إعادة فلنخ الطلب  | Line .         |        |

### 12. أدخل تفاصيل المقترح

|   |   | <b>اقتراح</b><br>ت المطلوبة | تقديم<br>املأ البيانا |   |                                 |
|---|---|-----------------------------|-----------------------|---|---------------------------------|
| ~   | فتح الشكور<br>نوع المتقدم<br>نوع المتقدم  |                             | اسم المستفيد          |   |                                 |
|   |   | اسم الخدمة                  |                       |   | المؤسسية                        |
| ~   |   | طلب خدمة                    | ~                     |   | وزارة الإسخان والتخطيط العمراني |
| ×   | المنطقة"  |                             | الولاية               | × | لمحافظة *                       |
|   |   |                             |                       |   |                                 |
| Al Mazoon St<br>St Populations<br>all Judge gass<br>MALEEH<br>Despert a map entry Termine | A Semi Hit Griffing<br>Semi Hit Griffing<br>Her Anderson<br>Her |                             |                       |   |                                 |
| ی 58,2382606 دط الطول<br>(۵) دط الطول   | دي: خط العرض (3 ، 61014443  |                             |                       |   | رفع ملف<br>الدرمنف<br>اسم الملف |
|   |   |                             |                       |   |                                 |

13. انقر على "حفظ كمسودة" لحفظ المقترح والرجوع إليه لاحقاً. 14. انقر على" تقديم" لإرسال المقترح.

| 58.2382606: خط الطول | 23.61014443: خط العرض |            |   |
|----------------------|-----------------------|------------|---|
|                      |                       |            | ر <mark>مْع</mark> مَلْفُ<br>۵ انڈر ملف     |
| ٤ (١)                |                       |            | اسم الملف                                   |
|                      | ۹ زدوع                | حفظ فمسودة | ацая на |
|                      |                       |            |   |
|                      |                       |            |   |

### <mark>إدارة</mark> البلاغات

لإدارة بلاغاتك في المنصة، اتبع الخطوات الآتية: 1. انقر علـى علامة تبويب "بلاغ" في الصفحة الرئيسـية.في صفحة البلاغات ستضهر لك نبذة حالة عن البلاغات. وقائمة بجميع البلاغات التي قدمتها. 2. اعرض قائمة بجميع البلاغات التى قدمتها. 3. انقـر نقـرًا مزدوجًا على أحد الصفـوف أو انقر على الثلاث نقاط لفتح وعرض تفاصيل الطلب

09

| $\leftrightarrow$    | 9 û %                    | awsb.om 🕬 🖉             | <u>۵</u> + ۵              |
|----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------------|
| ) 160 D. 🛞 GğEnglish |                          |                         | الصفحة الرئيسية وحماليات  |
|                      | 01                       |                         |                           |
| تقديم استفسار        | ک<br>تقدیم بلاغ          | ین<br>تقدیم شکوی        | ؾ<br>قديم مقترح           |
| الاستفسارات          | caesagit                 | الشكاوي                 | المقتردات.<br>تعديم بندع  |
| 0<br>مغلق            | ک<br>عبر متوافق          | <b>2</b><br>مید التنمید | مطلوب إجراء               |
| إ الحالة إجراء       | افظة 1 تاريخ تقديم الطلب | 1 اسم المؤسسة I المح    | رقم البلاغ 1 تصنيف البلاغ |

إذا كنــت بحاجة إلى تقديم بلاغ إلى مؤسســة مــا، 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. المؤسســة: حدد المؤسسة التي ســتقدم لها البلاغ من القائمة المنسدلة

ب. تصنيف البلاغ ج. نوع البلاغ: حدد نوع البلاغ من القائمة المنسدلة د. المحافظة: حدد محافظتك من القائمة المنسدلة ه. 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<br>املأ البيانات المطلوبة |                                    |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|
| نوع المتقدم<br>نوع المنفدم   | اسم المستقيد                         |                                    |
| نوع البلغ- 🗧   | تصنيف البناغ-                        | 2 المؤسسة                          |
| المنطقة 9  | الولاية                              | المحافظة* 💪                        |
| Eigell<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate<br>Sate | ×                                    | التفاصيل                           |
| ٩  |                                      | رفع ملف<br>ٹ اختر منف<br>اسم المنف |
| له رجوع  | حفظ كمسودة                           | تقديم                              |

4. انقـر على "رجـوع " لتجاهل التغييرات والعـودة إلى الصفحة السابقة.

- 5. انقر على "حفظ كمسودة" لحفظ الطلب والعودة إليه لاحقًا.
  - 6. انقر على " تقديم" لإرسال الطلب.



7. ستتلقى إشعاراً بأنه قد تم تقديم البلاغ بنجاح.

#### 2.9 توضيح بلاغ

في بعض الحالات قد تحتاج المؤسسة المختصة إلى توضيح عن بلاغك، وسـيعاد إرسـاله إليك من أجل الحصول على معلومات إضافيـة. فإذا تغيرت حالة البلاغ من "تـم التقديم" إلى "مطلوب معلومات" فعليك الرد وتقديمها.

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

| ⊽ 🔗 ۲۲ ۵ م. ⊸میریم | i.                                  |            | اتصل بنا | ع <b>اوب</b> الصفحة الرئيسية<br>محمدة | ភ័ |
|--------------------|-------------------------------------|------------|----------|---------------------------------------|----|
|                    |                                     |            |          |                                       | ľ  |
|                    | ik <sub>a</sub> sol <sup>at</sup> a | an ann     |          |                                       |    |
| ?                  | ğ                                   |            | r        | Ģ                                     | 1  |
| تقديم استفسار      | تقديم اقتراح                        | تقديم بلاغ |          | تقدیم <mark>شک</mark> وی              |    |
| استقسارانى         | افتراحان                            | بفعال      |          | الشخاوي التي فدمتها                   |    |

انقر على الرابط الموجود في الإشـعار 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"

|   | استعتييازاني     |          |             | الي            | ופגוור   | _                     | بلاغاني                 |                | -1       | يي فدمتها      | استان ا<br>تقديم بلاغ |
|---|------------------|----------|-------------|----------------|--|-----------------------|-------------------------|----------------|----------|----------------|-----------------------|
|   | <b>0</b><br>مغلق | a        |             | ض              | <b>ک</b> مرفو  |                       | <b>0</b><br>فيد التنفيذ | 6.             |          | اء مظلوب       | 1<br>Pl               |
| 1 | إجراء            | 1        | الحالة<br>ب | م الطلب 1<br>🖴 | ئارىخ تقدىي<br>=   | المحافظة<br><u>46</u> | سسة 1                   | اسم المؤ<br>مە | ابېيغ I  | تصنيف<br>ه     | قم البلاغ<br>مە       |
|   | -                | ، مطلوبة | nalgan)     | 3              | <b>第</b> 149月  | Sec.                  | ාසමෝක්රිකානයුව          | waasaangiisa   | minested | ungerächt.     | REP2410150084         |
|   | -                | ( pist   | ( تم ال     | 36             | the state of the s | (Signal)              |                         | Allegericites  | (SSALAR) | and the second | REP241006006          |

5. قــم بالتمريــر لأســفل الصفحة للعثـور على علامــة تبويب "معلومات إضافية". 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، ســتتلقى إشعار تنبيه عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب. إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من اسـتلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائيًا.

#### c. إغلاق بلاغ

عندمــا يتم وضــع علامة مكتمل على الطلب، يتلقى المســتفيد إشعارًا من النظام. ويستطيع المستفيد عرض الطلب المكتمل الذى يحمل حالة "إجراء مطلوب".

1. انقــر على الرابط الموجود في الإشــعار لعــرض تفاصيل الطلب المكتمل واتخاذ الإجراء اللازم.

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

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

|   | استفساراتي       |        |         | <i>مالي</i>     | آفترا          |   | _                         | بلاغاني                 |                 | -14 | laio               | ځاوی التې قد         | التثنيا          |
|---|------------------|--------|---------|-----------------|----------------|---|---------------------------|-------------------------|-----------------|-----|--------------------|----------------------|------------------|
|   |                  |        |         |                 |                |   |                           |                         |                 |     |                    | 1                    | تقديم بلاغ       |
|   | <b>0</b><br>مغلق | ð      |         | وض              | 0<br>(4)       |   |                           | <b>0</b><br>قيد التنفيذ | 9               |     | غلوب               | <b>1</b><br>إجراء مد | 2                |
| I | إجراء            | t      | الحالة  | يم الطلب 1<br>📼 | تاريخ تقد<br>= | I | المحافظة<br><sub>Ab</sub> | سسة 1                   | اسم المؤد<br>مە | I   | تصنيف البلاغ<br>مه | I                    | رقم البلاغ<br>مە |
|   |                  |        |         |                 |                |   | -                         |                         |                 |     |                    |                      | 1.57             |
|   |                  | مطلوبة | معلومات | .4              | 的建筑            |   | Signal                    | 100005000               | Avansie vine    | 1   | inango pagago ita  | λ.                   | REP2410150084    |
|   | -                | فديم   | لم الل  | 185             | ing the        |   | Signet                    |                         | walayingay      | 95  | טונאר משקיבוני     | a 19                 | REP2410060069    |

4. انقـر على علامـة "إغلاق" إذا لم تكن هنـاك حاجة إلى إجراءات أخرى.

| ^       | 🖵 اتخاذ إجراء         |
|---------|-----------------------|
|         |                       |
|         | لا نوجد مرممات        |
|         | 04                    |
| له رجوع | إغلاق إعادة متح الطلب |

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    |                        |
|------------------------|---------|---------|-------------|------------------|------------------------|
| ،<br>نحن نقدر ملاحظاتك |         |         |             |                  |                        |
| الرضا العام            |         |         |             |                  | μ                      |
| وي الماية              | ن راځون | ت عادي  | 😌 غير راچې  | غير راض ابدًا 😕  |                        |
| وضوح المعلومات         |         |         |             |                  |                        |
| 😝 راضٍ للغاية          | 🐸 راچې  | ر باد 🙂 | 😂 عير رامِن | 😝 غير راضٍ ابدًا |                        |
| سهولة العملية          | aa      |         |             |                  | 1                      |
| 😋 راض للغاية           | ي راغون | ېغادې   | 😝 عبر راضٍ  | 😝 غير راض ابدًا  |                        |
| كيف كانت خدمتنا؟       |         | 5       |             |                  |                        |
|                        | Ĩ       | 公公公公    |             |                  | _                      |
|                        |         |         |             |                  | 7                      |
|                        |         |         |             | تقديم تخطي       |                        |
|                        |         |         |             |                  | Activit lineage 13 mil |

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

| ^               | ېت اتخاذ إجراء 🖓                            |
|-----------------|---|
|                 |   |
|                 | تم انخاذ الدجراء المناسب.<br>الا تحد منطقات |
|                 | וג נקיב מנפטים                              |
|                 |   |
|                 | 00  |
| Þ ر <u>دو</u> ع | اغلاق الطلب                                 |

|   | × |       | 0          | 0     | تعليق                    |                                  | فليفات |
|---|---|-------|------------|-------|--------------------------|----------------------------------|--------|
| * |   |       |            | تعليق |                          | معلومات إضافية                   | e e    |
|   | * |       |            |       | رفع ملف<br>رفع ملف       | 98007999 <mark>(</mark>          |        |
|   | ٩ | I     |            | <br>  | عيرة<br>عيرة<br>اسم المل | الرجاء ارفاق ضورة البطاقة التليح |        |
|   | - |       |            | -10   |                          |                                  |        |
|   |   | إلغاء | حفظ فمسودة | نډيم  |                          |                                  |        |
|   |   |       |            |       |                          |                                  |        |

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

### إدارة الاستفسارات

القـرعلـى علامـة تبويب "تقديم استفسـار" فـي الصفحة الرئيسية.
 الرئيسية.
 فـي صفحـة الاستفسـارات سـتضهر لــك نبـذة عــن حالـة الاستفسارات. وقائمة بجميع الاستفسارات التي قدمتها.
 اعرض قائمة بجميع الاستفسارات التي قدمتها.
 اعرض قائمة بجميع الاستفسارات التي قدمتها.
 اعرض قائمة بجميع الاستفسارات التي قدمتها.

10

| سار | ر<br>ندیم استف   | تة    | ĺ       | لْ                       |        |                | ک<br>قدیم بلاغ | J                      |    | وى                    | نې <sup>ن</sup><br>يم شک | تقد                  |
|-----|------------------|-------|---------|--------------------------|--------|----------------|----------------|------------------------|----|-----------------------|--------------------------|----------------------|
|     | استفساراتي       |       |         | . افترادائي              |        |                | بلاعاتي        |                        |    | tmin                  | خاوی التي قد<br>سار      | البلند<br>فنديم استف |
|     | <b>0</b><br>مغلق | B     |         | <b>0</b>                 | e)     | Signal         | 0<br>          | ()<br>()               | ma | and the second second | <b>0</b><br>إجراء مد     | Ø                    |
| 1   | إجراء            | I     | الحالة  | تاريخ تقديم الطلب 1<br>= | 1      | المحافظة<br>4b | ۇسىسة 1        | اسم المؤ<br><u>۵۵</u>  | I  | اسم الخدمة<br>۵۵      | 1                        | قم الاستفسار<br>۵۵   |
|     | -                | ( put | تم التف | 2024/10/6                | ط<br>ط | محافظة مسة     | نكان والتخطيط  | وزارة الإس<br>العمراني |    | طلب خدمة              | E                        | NQ241006005          |

#### 1.10 تقديم استفسار

إذا كان لديك ســؤال أو كنت بحاجــة إلى المزيد من المعلومات بخصوص إحدى خدمات المؤسســة، يمكنك بســهولة إنشــاء وتقديم استفسار. وذلك باتباع الخطوات الآتية:

1. انقر على "تقديم استفسـار" لإنشـاء وتقديم استفسـار



|  | 9                      | 📓 tajawob.om                                  | 9 <b>6</b> C                 | ± + €                     |
|--|------------------------|---|------------------------------|---------------------------|
| 🤱 160 C 😚 🐵 Eng  | lish :                 |   |                              | الصفحة الرئيسية إحصائيات  |
|  |                        |   |                              | نظرة عامة / استقسار       |
|  |                        | <b>تقدیم استفسار</b><br>املاالبیانات المطلوبة |                              |                           |
|  | رقم المائق<br>99660330 | رقم البطاقة الشخصية<br>~                      | نوع المتقدم<br>مواطن أو مقيم | اسم المستغيد              |
|  |                        | اسم الخدمة 🚺                                  |                              | بيانات الخدمة<br>المؤسسة" |
| ×  |                        | •   |                              |                           |
| ~  | المنطقة                | e.  | الولاية • 💪                  | المحافظة•                 |
|  | الموقع                 |   |                              | التفاصيل "                |
| Satellite<br>Court Complex A :<br>The sate St<br>Al Known<br>B LABEAN<br>B LABEAN<br>B 1 ABEAN | Search Coople Maps     |   |                              | 9                         |

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 ســتقدم الاستفسار حولها من القائمة المنسدلة
ج. المحافظة: حدد محافظتك من القائمة المنسدلة
د. الولاية: حدد ولايتك من القائمة المنسدلة
ه. 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.

| 1200   |   |              |   |            |  |   |
|--|---|--------------|---|------------|--|---|
|  |   |              |   |            | غتج الشكوى                                   | 45  |
|  |   | اسم الفستقيد |   |            | نوع المتقدم                                  |   |
|  |   |              |   |            | نوع المتقدم:                                 | 5   |
| âu un de la companya |   |              |   | اسم الخدمة |  |   |
| ورارة الاستثان والتخطيط العمراني   |   |              | ~ | طلب ددمه   |  | ~   |
| * 6 55.415.411   |   | -            |   |            | المنطقة:                                     |   |
| متافظة فسقط  | × | البسب        |   |            |  | × :   |
|  |   |              |   |            |  |   |
|  |   |              |   |            | Heidday Inn Multinu<br>al Geet, an MGS Islaw | Al Mazzon Sz<br>Polycinic ()<br>ALEH<br>Rootzanocht The<br>Rootzanocht The<br>ALEH<br>Rootzanocht The<br>ALEH |
| رفع ملف<br>شادار منهی<br>اسم الملف   |   |              |   |            |  | • 1   |
| 06   |   |              |   | 05         |  | 04  |

4. انقـر على "رجـوع" لتجاهل التغييرات والعـودة إلى الصفحة السابقة.
5. انقر على "حفظ كمسـودة " لحفظ الاستفسـار والعودة إليه لاحقًا.
6. انقر على " تقديم" لإرسال الاستفسار.
7. ستتلقى إشعاراً بأنه قد تم تقديم البلاغ بنجاح.

#### ب. توضيح استفسار

في بعض الحالات قد تحتاج المؤسسة المختصة إلى توضيح عن طلبك، وسيعاد إرسـاله إليك من أجل الحصول على معلومات إضافيـة. فإذا تغيـرت حالة الاستفسـار من "تـم التقديم" إلى "معلومات مطلوبة" فعليك الرد وتقديمها.

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

 2. انقـر على الرابط الموجود في الإشـعار لعـرض تفاصيل التوضيح واتخاذ الإجراءات اللازمة.

| لمربيه ب \$ 22 ₽ \$ | i            |            | اتصل بنا | الصفحة الرئيسية     | <b>بواچر</b><br>талашов |
|---------------------|--------------|------------|----------|---------------------|-------------------------|
| 1                   |              |            |          |                     |                         |
|                     | and a second |            |          |                     |                         |
| 2                   | ŏ            |            | r.       |                     |                         |
| تقديم استفسار       | تقديم اقتراح | تقديم بلاغ |          | تقدیم شکوی          |                         |
|                     |              |            |          |                     |                         |
| استفسارائي          | القتراحاني   | يلاعاني    |          | الشخاوي التي قدمتها |                         |

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



5. قـم بالتمريـر لأسـفل الصفحة للعثـور على علامـة تبويب "معلومات مطلوبة".
 6. انقر على "معلومات إضافية" لعرض التفاصيل.
 7. انقر على زر "رد" لتقديم المعلومات الإضافية المطلوبة المعلوبة المعلو

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، ســتتلقى إشعار تنبيه عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب. إذا لم يتم الرد على طلب التوضيح خلال 5 أيام عمل من اسـتلام الطلب، فسيتم إغلاق الطلب تلقائيًا.

#### c. إغلاق استفسار

عندما تقوم التقسيمات الإدارية المختصة بالمؤسسة بالتعامل مع طلب الاستفســار، ســتتلقى إشــعارًا عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وفي منصة تجاوب.

1. انقــر على الرابط الموجود في الإشــعار لعــرض تفاصيل الطلب المكتمل واتخاذ الإجراء اللازم.

أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "استفسارات".
 أو يمكنك الاطلاع عليها من علامة تبويب "استفسارات".
 أبقر نقراً مزدوجاً على طلب الاستفسار الذي يحمل حالة "إجراء مطلوب"

|   |                  |      |         |                          |                  |                                    |   |                         | 🕀 تقديم استمسار      |
|---|------------------|------|---------|--------------------------|------------------|------------------------------------|---|-------------------------|----------------------|
|   | <b>0</b><br>مغلق | 8    |         | ق <b>0</b><br>مرفوض      | 0                | 0<br>چيد التنفيذ                   |   | طلوب                    | اجراء م              |
| t | إجراء            | 1    | الحالة  | تاريخ تقديم الطلب ‡<br>= | المحافظة 1<br>فف | اسم المؤسسة 1<br>كە                | t | اسم الخدمة<br><u>۸۵</u> | قم الاستقسار ‡<br>۵۱ |
|   |                  | طاوب | إجراء ه | 2024/10/6                | محافظة مسقط      | وزارة الإسكان والتخطيط<br>العمراني |   | طلب خدمة                | ENQ241005005         |

4. انقـر على علامـة "إغلاق" إذا لم تكن هنـاك حاجة إلى إجراءات أخرى.

| ۲, | اتخاذ إجراء  |
|----|--|
|    |  |
|    | تم انخاذ الاجراء المناسب   |
|    | له توجد مرفقات   |
|    |  |
|    |  |
|    |  |
|    |  |
|    |  |
|    | [בעייים] [בע |

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       |         |        |             |                  | μ                 |
| وي راض للماية     | 😅 راض   | پ عادي | 🐸 غير راض   | 😕 غير راض ايدًا  |                   |
| وضوح المعلومات    |         |        |             |                  |                   |
| 😁 راضٍ للغاية     | 😅 راض   | چادې   | 🙂 غير زائېن | 😢 غير راضٍ آيدًا |                   |
| سهولة العملية     |         |        |             |                  | -                 |
| 😽 راضٍ للغاية     | 😅 راغٍن | ي عادي | 🙂 غېر راځې  | 😽 غير راض اندًا  | 22 <b>0</b> ,     |
| کیف کانت خدمتنا؟  |         | 3)     |             |                  | 8                 |
|                   | 2       | 公公公公   |             |                  |                   |
|                   |         |        |             |                  |                   |
|                   |         |        |             | تقديم تخطي       |                   |
|                   |         |        |             |                  | will gogallanus 🎖 |

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

| *      | اتخاذ إجراء               | 딨 |
|--------|---------------------------|---|
|        | рона долгова 😣            |   |
|        | ثم اتخاذ الاجراء المنابسب |   |
|        | لا ئۈجد مرفقات            |   |
|        |                           |   |
|        |                           |   |
|        | 08                        |   |
| Þ (جوع | إغلاق إعادة فتح الطلب     |   |

