

دليل الاستخدام لنظام الشكوى والمقترحات

المحتويات:

- ١ المقدمة
- ٢ الصفحة الرئيسية
- ٣ صفحة الدخول
- ٤ تسجيل نوع الطلب
- ٥ إدراج مرفقات
- ٦ ارسال الطلب
- ٧ متابعة الطلب

مقدمة

يعد نظام الشكوى والمقترحات بجامعة نجران هو منصة إلكترونية تهدف إلى تسهيل عملية تقديم طلبات الشكاوى والمقترحات وفتح باب المشاركة المجتمعية الإلكترونية بين الجامعة والمستفيدين (الزوار، الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، إداري) من هذا النظام، وذلك بما يضمن تحسين بيئة العمل والتعليم في الجامعة. يوفر النظام للمستخدمين وسيلة مباشرة وفعالة للتعبير عن ملاحظاتهم أو مشكلاتهم المتعلقة بخدمات الجامعة، مما يساهم في معالجة هذه القضايا بسرعة وكفاءة.

تم تصميم النظام ليكون سهل الاستخدام، ويتيح للمستخدم تقديم شكواه أو اقتراحه عبر خطوات بسيطة، مع توفير خيارات لتتبع حالة الشكوى أو المقترح بشكل مستمر. كما يتيح النظام لإدارة الجامعة مراقبة وتحليل الشكاوى والمقترحات الواردة لتحسين الأداء العام.

يهدف هذا النظام إلى تعزيز التواصل بين إدارة الجامعة وجميع أفراد المجتمع الجامعي، مما يساهم في خلق بيئة تعليمية وإدارية أكثر شفافية وجودة. كما يعكس التزام جامعة نجران بتحقيق رضا جميع الأطراف وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

الصفحة الرئيسية:

عملت الجامعة على توفير هذا النظام على الصفحة الرئيسية لموقع الجامعة الإلكتروني لتسهيل الوصول إليه. صورة توضح الصفحة الرئيسية للنظام:



عرض الكل

من نحن



71

المباني



100+

المعامل



39K+

الخريجين



412

طلاب المنح



24K+

الطلاب المقبلين

عرض الكل

الخدمات الإلكترونية




بعد النقر على تفاصيل الخدمة سيظهر صفحة الدخول على النظام من خلال الضغط على بدء الخدمة:




الخطوات


الصفحة الدخول:

بعد الضغط على بدء الخدمة سيظهر لكم صفحة الدخول على النظام كما هو موضح أدناه:

Beneficiary 

جامعة نجران 

المراسلات

تسجيل معاملة 

بحث متخصص

رقم المعاملة * تاريخ الإنشاء - هجري


رقم الهوية *


إنشاء معاملة جديدة

بحث

رقم المعاملة *

تاريخ الإنشاء - هجري

تفرغ الحقول 

بحث 

حالة المعاملة

تسجيل الطلب:

لتسجيل طلب المستفيد بالضغط على تسجيل معاملة أو من خلال إنشاء معاملة جديدة:

Beneficiary جامعة نجران

المراسلات

تسجيل معاملة

بحث متخصص

تاريخ الإنشاء - هجري

رقم الهوية *

رقم المعاملة *

إنشاء معاملة جديدة

بحث

حالة المعاملة

تفريغ الحقول

بحث

بعد الضغط على تسجيل معاملة تظهر لكم الصفحة الموضحة أدناه:

تسجيل معاملة واردة خارجية * / مراسلة جديدة / تسجيل معاملة واردة خارجية

1. البيانات

البيانات الرئيسية

رقم المعاملة

نوع المعاملة *
استفسار

الموضوع *

نص الطلب (فيما لا يقل عن 70 حرف) مع إمكانية إرفاق مرفق

بيانات صاحب المعاملة

رقم الهوية *
الاسم *

رقم الجوال (ex:05xxxxxxxx) *

email *

تفريغ الحقول

إرسال

الرقم:

التاريخ: / / 14هـ

المرفقات:

لتسجيل الطلب لابد من تحديد نوع الطلب من خانة **نوع المعاملة** كما تظهر لكم الصفحة الموضحة أدناه:

1. البيانات

البيانات الرئيسية

رقم المعاملة

نوع المعاملة *

الموضوع *

استفسار

استفسار

لقاء مسؤول

شكوى

إقتراح

نص الطلب (فيما لا يقل عن 70 حرف) مع إمكانية إرفاق مرفق

بيانات صاحب المعاملة

رقم الهوية *

الإسم *

رقم الجوال (ex:05xxxxxxxx) *

email *

تفريغ الحقول

إرسال

بعد تحديد نوع المعاملة لابد من تسجيل موضع الطلب في خانة **الموضوع** كما هو موضح أدناه:

البيانات الرئيسية

رقم المعاملة

نوع المعاملة *

الموضوع *

استفسار

نص الطلب (فيما لا يقل عن 70 حرف) مع إمكانية إرفاق مرفق

بيانات صاحب المعاملة

تعليمنا يحقق الرؤية

الرقم:

التاريخ: / / 14هـ

المرفقات:

بعد ذلك يتم تسجيل تفاصيل الطلب من خلال خانة نص الطلب كما هو موضح أدناه:

البيانات الرئيسية

رقم المعاملة

نوع المعاملة * الموضوع

استفسار

نص الطلب (فيما لا يقل عن 70 حرف) مع إمكانية إرفاق مرفق

بيانات صاحب المعاملة

الرقم:

التاريخ: / / 14هـ

المرفقات:

ارسال الطلب:

بعد استكمال المطلوب من مقدم الطلب كما هو موضح في الخطوات أعلاه، يمكن لمقدم الطلب تعبئة بياناته الشخصية حسب الصورة أدناه:

بيانات صاحب الحساب

رقم الهوية *	الإسم *	رقم الجوال (ex:05xxxxxxxx) *	email *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

تفريغ الحقول إرسال

بعد ما يتم تسجيل بيانات صاحب المعاملة يتم الضغط على خانة إرسال:

بيانات صاحب الحساب

رقم الهوية *	الإسم *	رقم الجوال (ex:05xxxxxxxx) *	email *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

تفريغ الحقول إرسال

بعد الضغط على خانة ارسال سيتم إشعار المقدم برمز تحقق على الجوال يتم إدراج الرقم ثم تحقق:

رمز التحقق

من فضلك أدخل الرمز هنا

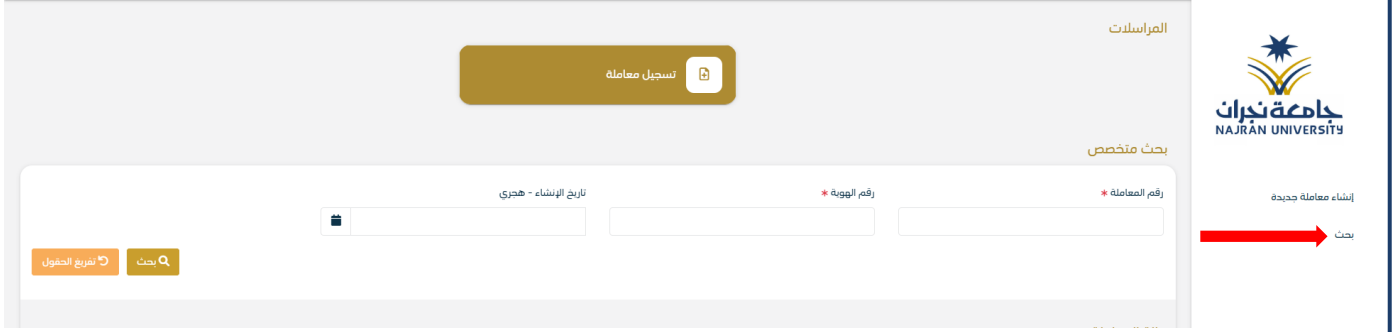
تحقق ✓

بعد هذه الخطوات سيتم إشعاركم برقم معاملة وتاريخها على الجوال المسجل.

تعليمنا يحقق الرؤية

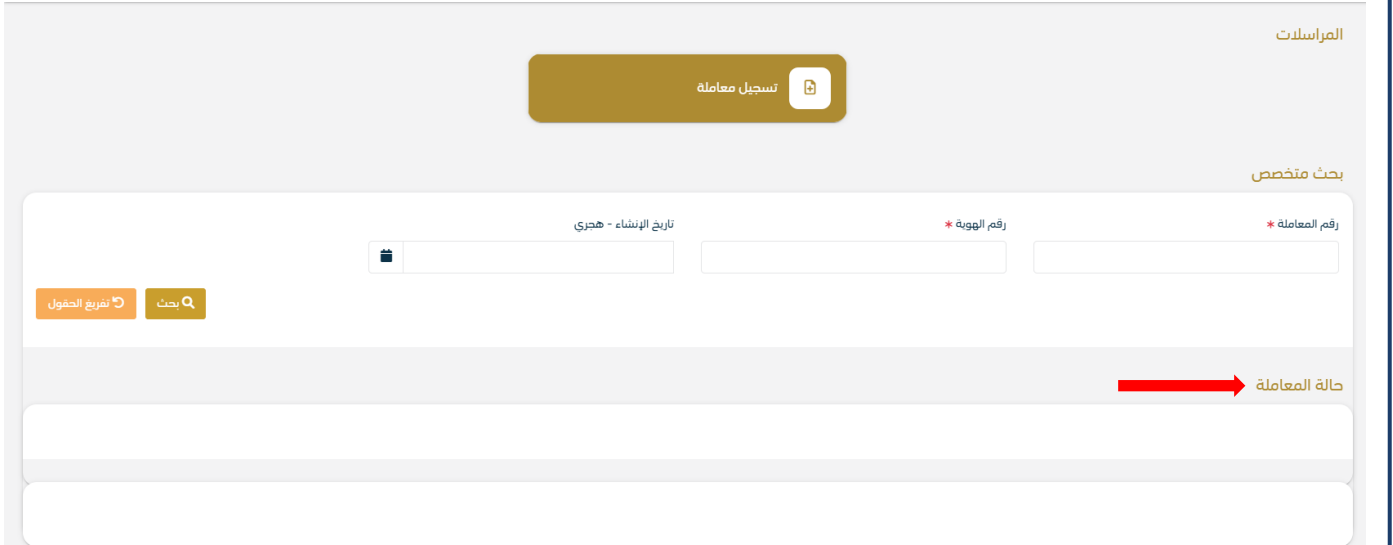
متابعة الطلب:

يمكن لمقدم الطلب متابعة طلبه أو معاملته بالضغط على ايقونة **بحث** كما هو موضح أدناه:



The screenshot shows the 'المراسلات' (Correspondence) section of the Najran University portal. At the top, there is a 'تسجيل معاملة' (Register Transaction) button. Below it, the 'بحث متخصص' (Specialized Search) form is visible. The form has three input fields: 'رقم المعاملة *' (Transaction Number *), 'رقم الهوية *' (National ID Number *), and 'تاريخ الإنشاء - هجري' (Creation Date - Hijri). A red arrow points to the 'بحث' (Search) button at the bottom right of the form. The university logo and name are also visible in the top right corner.

يتم إدخال رقم المعاملة المرسله مسبقاً على جوالك ورقم الهوية ثم الضغط على بحث سيتم إظهاركم حالة طلبكم في خانة **حالة المعاملة**.



This screenshot is identical to the one above, showing the search form. A red arrow points to the 'حالة المعاملة' (Transaction Status) button located at the bottom right of the form.