



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



دليل المستخدم لخدمة الغاء نزع خيل
مشروع منظومة الخدمات الإلكترونية – المرحلة الاولى
شركة شبكة التقنية للاتصالات المتكامله





1. جدول المحتويات

2	1. جدول المحتويات.....
3	1.1. قائمة الأشكال.....
4	2. الباب الأول: تمهيد.....
4	2.1. مقدمة عامة.....
5	2.2. هيكلية الوثيقة.....
6	2.3. تعريف مختصر عن الخدمة المقدمة.....
8	3. الباب الثاني: مخطط سير اجراء الخدمة/تدفق العمل (Workflow).....
8	3.1. مخطط سير إجراء خدمة/الغاء نزاع خيل.....
9	3.2. الأدوار والمسؤوليات ضمن المخطط.....
10	4. الباب الثالث: الوصف التفصيلي لإجراءات تقديم الخدمة.....
10	4.1. خطوات عمل "مقدم الطلب".....
17	4.2. خطوات عمل "موظف التسجيل".....



1.1. قائمة الأشكال

- شكل 1: مخطط سير إجراء الخدمة 8
- شكل 2: شاشة الشروط والتعليمات 14
- شكل 3: شاشة مقدم الطلب 14
- شكل 4: شاشة تفاصيل الخدمة 15
- شكل 5: الوثائق في الخدمة 15
- شكل 6: شاشة تحميل الوثائق 16
- شكل 7: شاشة التعهد 16
- شكل 8: شاشة موظف التسجيل 18

2. الباب الأول: تمهيد

2.1. مقدمة عامة

تهدف هذه الوثيقة إلى تقديم دليل مفصل عن كيفية العمل على الخدمة الإلكترونية "الغاء نزاع خيل" والتي يقدمها مركز الملك عبدالعزيز للخيل العربية الأصيلة، وتتكون هذه الوثيقة من عدة فقرات متسلسلة بالتدرج عن كيفية العمل بهذه الخدمة من قبل جميع المعنيين الخدمة بغض النظر عن دور المستخدم سواء كان هو المواطن المستفيد الذي يقوم بتقديم الطلب أو أي موظف له دور في هذه العملية، حتى يعرف كل شخص معني بهذه الخدمة دوره بالتفصيل وأدوار المعنيين الأخرى وبذلك تتبلور صورة واضحة ومتكاملة عن جميع جوانب هذه الخدمة.

تقوم هذه الوثيقة بتوصيف الخدمة الإلكترونية (eServices) وإجراءات العمل المحسّنة (Improved Business Processes) التي تحقق هذه الخدمة، مع عرض الشاشات المستخدمة وسيناريوهات العمل على الخدمة والأدوار للجهات المشاركة في تنفيذ الخدمة وخطوات تقديم الخدمة بالتفصيل.

2.2. هيكلية الوثيقة

تعتمد الوثيقة أسلوب التدرج (Top-down) في التقييم وذلك لتقديم المعلومات بشكل متدرج ومنهجي بدلاً من إغراق القارئ الكريم بالتفاصيل جملة واحدة. وتعتمد في التوصيف على مجموعة من المعايير العالمية المستخدمة بشكل مناسب دون تعقيد ودون إسهاب ممل أو اختصار مخل. يتم قراءة الوثيقة كما يلي:

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

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

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

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

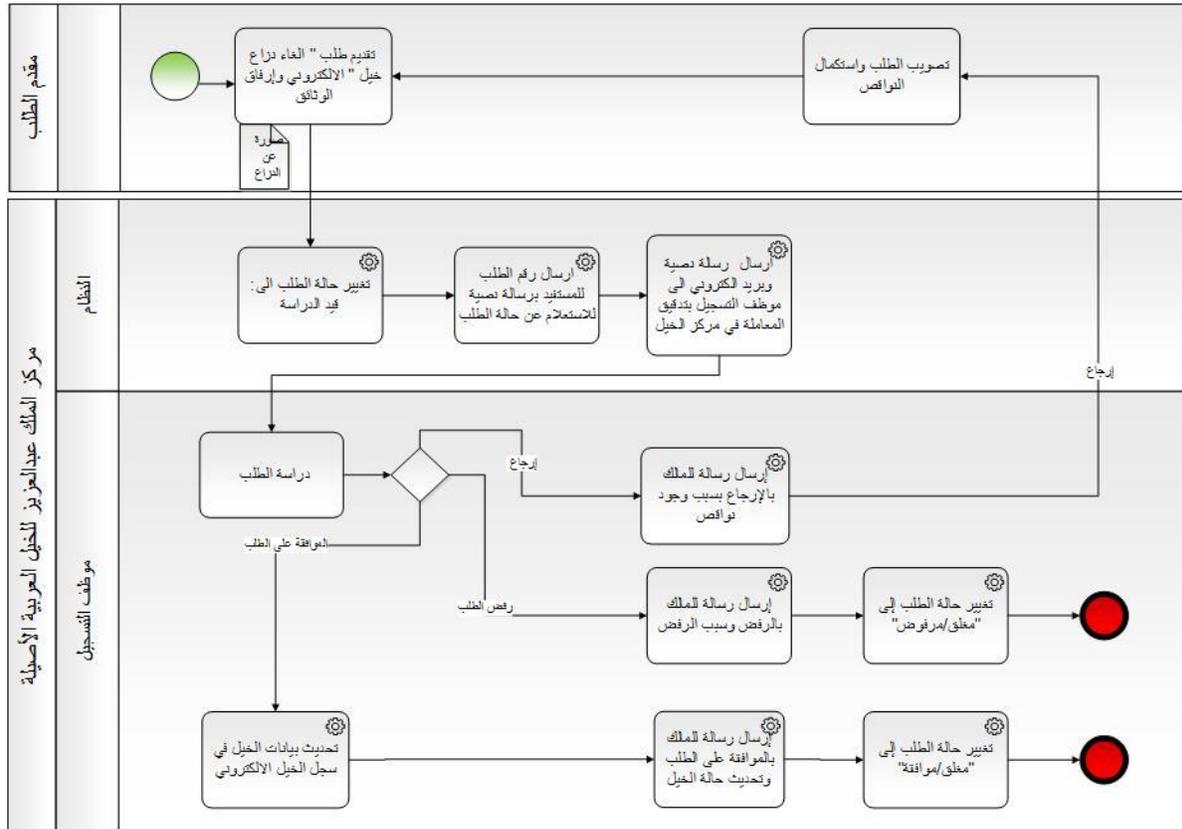
2.3. تعريف مختصر عن الخدمة المُقدمة

وصف الخدمة	
يقوم مركز الملك عبدالعزيز باستقبال طلبات الغاء نزاع الخيل المسجلة في سجلات الخيل العربية واتخاذ الاجراءات للتحقق من الخيل والوثائق المرفقة وتحديث حالة الخيل بإلغاء النزاع للخيل في سجلات الخيل العربية.	
رقم الخدمة	KAH.eSrv.10
اسم الخدمة	الغاء نزاع خيل
قنوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ● نظام بوابة الخدمات الإلكترونية. ● تطبيق الجوال. ● مقر الجهة.
رسوم تقديم الخدمة	لا يوجد.
الوثائق المطلوبة لتنفيذ الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ● صورة من النزاع
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ● أن يكون الخيل مسجل في سجلات الخيل العربية ● ان يكون مقدم الطلب حاصلًا على حساب (User Name) وكلمة سرية للدخول الى النظام
المشاركون في تنفيذ الإجراء	<ul style="list-style-type: none"> ● مقدم الطلب. ● موظف التسجيل.

الأحداث التي تطلق الاجراء	ارسال طلب الغاء نزاع خيل من قبل مقدم الطلب.
عدد العمليات الإلكترونية خلال السنة	8000
مدة تنفيذ الخدمة	3 أيام

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

3.1. مخطط سير إجراء خدمة/الغاء نزاع خيل



شكل 1: مخطط سير إجراء الخدمة

3.2. الأدوار والمسؤوليات ضمن المخطط

#	الدور	المسؤوليات
1	مقدم الطلب	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب أول مرة من خلال شاشة تقديم الطلب.
2	موظف التسجيل	<ul style="list-style-type: none"> اتخاذ قرار على الطلب اما بالموافقة او الرفض او الارجاع
3	محرك نظام الخدمات الالكترونية الآلي	<ul style="list-style-type: none"> ارسال الرسائل النصية والبريد الالكتروني للمعنيين العمل كمراسل آلي بإحالة الطلب بين الموظفين حسب قراراتهم توثيق خطوات سير الطلب تحديث حالة الخيل في سجلات الخيل العربية الأصيلة آليا من خلال معلوماته التي في الطلب تنفيذ اجراءات التصعيد الالكتروني في حال تأخر اتخاذ الإجراء من قبل المعنيين وحسب الاعدادات الموجودة في الخدمة

4. الباب الثالث: الوصف التفصيلي لإجراءات تقديم الخدمة

4.1. خطوات عمل "مقدم الطلب"

#	توصيف الخطوة (النشاط)	ملاحظات
1	يقوم مقدم الطلب بالدخول الى منظومة الخدمات الالكترونية، واختيار "خدمات مركز الخيول / خدمة الغاء نزاع خيل/ تقديم الطلب"	
2	تظهر لمقدم الطلب شاشة تحتوي على شروط وتعليمات الخدمة فيقوم بقراءتها والتأكد من الالتزام بها قبل المضي بالخدمة ويضغط على زر الموافقة على الشروط لينتقل لشاشة معلومات الطلب	الشكل 2 يبين شاشة شروط وتعليمات الخدمة
3	يقوم مقدم الطلب بتعبئة نموذج " طلب خدمة الغاء نزاع خيل " الإلكتروني ويحدد داخل الطلب نوعه وصاحبه ويتم ألياً بتعبئة حقول البريد الإلكتروني ورقم الجوال والعنوان ويضغط على زر انشاء معاملة جديدة فيقوم النظام اليأ بصرف رقم متسلسل للطلب	الشكل 3: يبين شاشة مقدم الطلب.
4	يقوم نظام بوابة الخدمات الإلكترونية بالتحقق من الحقول في الطلب وفي حال وجود نقص او خطأ في	

	الحقول يقوم النظام باظهار رسالة توضح الخطأ للمدخل ليقوم بتصحيحه.	
الشكل 4 يوضح شاشة تفاصيل خدمة الغاء نزاع خيل	5 في حال عدم وجود خطأ في الادخال يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "التالي" فيقوم النظام باظهار شاشة تفاصيل خدمة الغاء نزاع الخيل	
	6 يقوم مقدم الطلب باضافة المعلومات الرئيسية التالية: <ul style="list-style-type: none"> • اختيار رقم تسجيل الخيل المراد الغاء النزاع له من القائمة المنسدلة • عند اختيار الخيل يقوم النظام بتعبئة الحقول التالي بشكل آلي: - اسم الخيل عربي - اسم الخيل انجليزي - رقم تسجيل الأم - اسم الأم - رقم تسجيل الأب - اسم الأب - مالك الخيل ثم الضغط على زر "انشاء" لتخزين السجل	
	7 في حال عدم وجود خطأ في الإدخال يقوم النظام بتخزين البيانات وإظهار رسالة للمستخدم تفيد بتخزين البيانات بنجاح.	

الشكل 5،6 يوضحان شاشة تحميل الوثائق المطلوبة	عند الانتهاء من اضافة جميع الحقول المطلوبة يقوم مقدم الطلب بضغط زر "التالي" فتظهر له شاشة تحميل الوثائق المطلوبة وتظهر في الشاشة اسماء الوثائق المطلوب تحميلها ويكون حقل اسم الملف امام اسم الوثيقة فارغاً و الوثائق المطلوبة كالتالي: • صورة من النزاع.	8
	يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر التحميل (شكل قلم) على يمين اسم الوثيقة فتظهر شاشة تحميل الوثائق فيقوم بالضغط على زر (UPLOAD) فيقوم باختيار ملف الوثيقة المطلوبة من الجهاز والضغط على زر "تحميل الوثائق" فيقوم النظام بتحميل الوثيقة من جهاز المستخدم إلى قاعدة بيانات النظام.	9
	بعد إتمام تحميل الوثائق المطلوبة يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "التالي" فتظهر له شاشة التعهد.	10
الشكل 7 يوضح نص التعهد الخاص بهذه الخدمة	يقوم مقدم الطلب بقراءة نص التعهد ومن ثم إختيار (نعم) أمام جملة (موافق على الشروط) فيقوم النظام ألياً بإظهار زر "تنفيذ الطلب".	11
	يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "تنفيذ الطلب" وهنا ينتهي دور مقدم الطلب ويقوم النظام بإحالة الطلب إلى	12

	<p>محرك الخدمات الآلي والذي بدوره يقوم بتنفيذ خطوات معالجة الطلب حسب السيناريو المعد مسبقا لهذه الخدمة.</p>	
	<p>يقوم النظام بتغيير حالة الطلب الى "تحت الاجراء" ويقوم بإحالة الطلب الى موظف التسجيل ويقوم بإرسال رسالة نصية لمقدم الطلب بانه جاري العمل على الطلب وكذلك ارسال بريد الكتروني الى موظف التسجيل بوجود طلب لديه يحتاج الى اجراء.</p>	13

شاشة الشروط والتعليمات

شروط وتعليمات

تعهد تحميل الوثائق تفاصيل الخدمة مقدم الطلب شروط وتعليمات

تعليمات الخدمة

أوافق على الشروط

...Enter search text here Search

مستسل	توصيف
1	قراءة التعليمات والشروط
2	انقر على زر اوافق على الشروط ولم بإكمال بيانات مقدم الطلب
3	انقر على زر التالي ولم بإكمال تفاصيل الخدمة
4	انقر على زر التالي ولم بتحميل الوثائق المطلوبة

of 5 5 - 1

شروط الخدمة

...Enter search text here Search

مستسل	توصيف
1	أن يكون الخيل مسجل في سجلات الخيل العربية
2	ان يكون مقدم الطلب حاصلًا على حساب (User Name) وكلمة سرية للدخول إلى النظام

of 2 2 - 1

شكل 2 : شاشة الشروط والتعليمات

شاشة مقدم الطلب

شروط وتعليمات

تعهد تحميل الوثائق تفاصيل الخدمة مقدم الطلب شروط وتعليمات

اصالة معاملة

التالي السابق

النشاء معاملة جديدة حفظ

بيانات المعاملة

نوع الطلب: * أختار نوع مقدم الطلب- صاحب الطلب: Q

عنوان: رقم الجوال: ملاحظات: تاريخ الملاحظة: : بريد الكتروني: العنوان: تاريخ الملاحظة: :

شكل 3 : شاشة مقدم الطلب

شاشة تفاصيل الخدمة

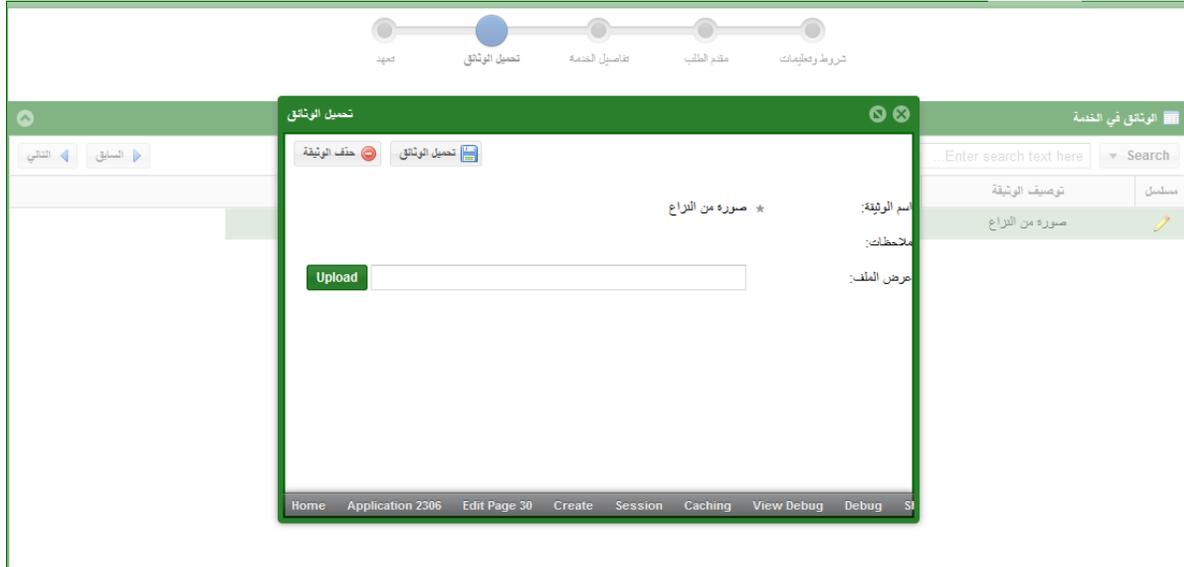
شكل 4 : شاشة تفاصيل الخدمة

شاشة الوثائق في الخدمة

مسلسل	توصيف الوثيقة	الوثيقة اجبارية	الوثيقة اجبارية اكتمل	ملاحظات	اسم الملف
	صوره من النزاع	لا	لا		

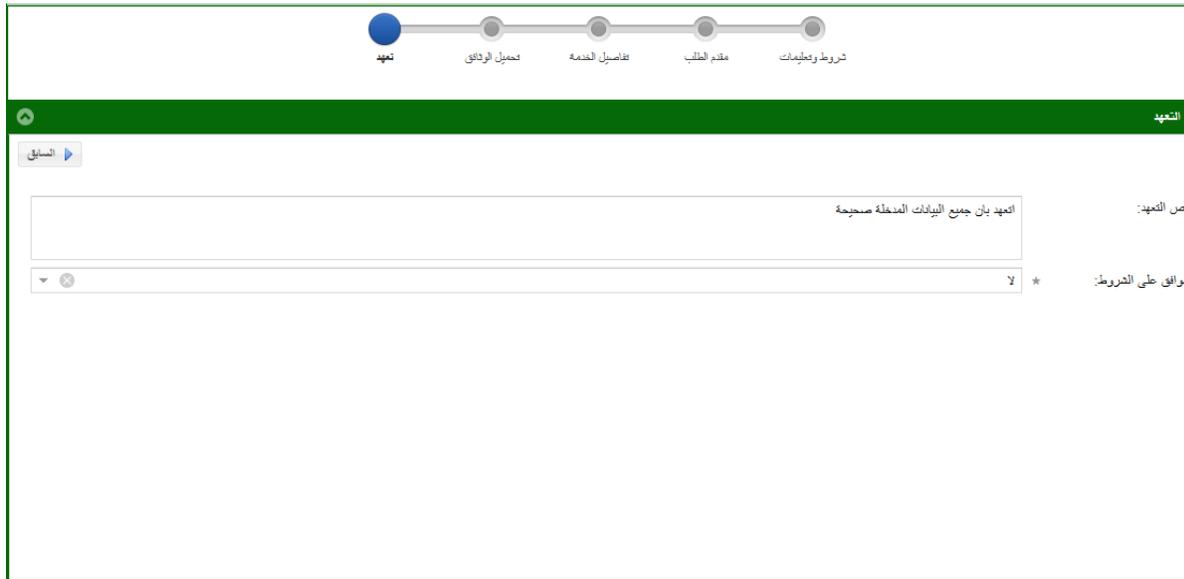
شكل 5 : الوثائق في الخدمة

شاشة تحميل الوثائق



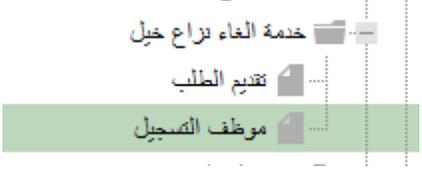
شكل 6 : شاشة تحميل الوثائق

شاشة التعهد



شكل 7 : شاشة التعهد

4.2. خطوات عمل "موظف التسجيل"

#	توصيف الخطوة (النشاط)	ملاحظات
1	يقوم موظف التسجيل بالدخول الى منظومة الخدمات الالكترونية, واختيار "خدمات مركز الخيول/خدمة الغاء نزاع خيل / موظف التسجيل"	
2	يقوم موظف التسجيل بالدخول إلى الطلب من خلال الشاشة الخاصة به ويقوم بدراسة الطلب والوثائق المرفقة واتخاذ الإجراء المناسب.	الشكل 8: يبين شاشة موظف التسجيل .
3	في حالة وجود نواقص في الطلب يقوم الموظف بإدخال ملاحظاته وسبب الإرجاع من خلال الضغط على زر "الإشعارات" ومن ثم اختيار اضافة ملاحظة ومن ثم الضغط على زر "ارجاع الطلب" فيقوم النظام بإرجاع المعاملة وإرسال رسالة نصية لمقدم الطلب بوجود نواقص او خطأ.	
4	في حالة رفض الطلب يقوم الموظف بإدخال ملاحظاته وسبب الرفض في خانة الملاحظات الموجودة في تبوية معلومات مقدم الطلب والضغط على زر "حفظ" ومن ثم الضغط على زر "رفض الطلب" فيقوم النظام بإغلاق المعاملة وإرسال رسالة نصية لمقدم الطلب بالرفض.	
5	في حال كانت المعاملة سليمة يقوم موظف التسجيل بالضغط على زر تسجيل الطلب. يقوم النظام بتغيير حالة الطلب إلى "موافقة نهائية" ويقوم بإرسال رسالة نصية وبريد	

	الى مقدم الطلب تفيد بالموافقة على طلبه ويتم تحديث بيانات الخيل في النظام ويتم اغلاق المعاملة.
--	---

شاشة موظف التسجيل

شكل 8: شاشة موظف التسجيل