وزارة البيئة والمياه والزراعة





وزارة البيئة والمياo والزراعة Ministry of Environment, Water & Agriculture

المملكة العربية السعودية

دليل المستخدم لخدمة إيداع رسوم الخدمات مشروع منظومة الخدمات الإلكترونية – المرحلة الاولى

شركة شبكة التقنية للاتصالات المتكامله



قرارة البيئة والمياه والزراعة Ministry of Environment, Water & Agriculture

المملكة العربية السعودية

جدول المحتويات

جدول المحتويات	2
قائمة الأشكال	3
الباب الأول: تمهيد	5
1.1 مقدمة عامة	5
1.2 هيكلية الوثيقة	6
1.3 تعريف مختصر عن الخدمة المُقدمة	7
الباب الثاني: مخطط سير اجراء الخدمة/تدفق العمل (Workflow)	9
2.1 مخطط سير إجراء خدمة/طلب ايداع رسوم الخدمات	9
2.2 الأدوار والمسؤوليات ضمن المخطط	10
الباب الثالث: الوصف التفصيلي لإجراءات تقديم الخدمة	11
3.1 خطوات عمل "مقدم الطلب"	11
3.2 خطوات عمل "الموظف المختص – تدقيق وثائق"	17

دليل المستخدم لخدمة إيداع رسوم الخدمات - منظومة الخدمات الالكترونية |صفحة2



وزارة البيئة والمياه والزراعة

قائمة الأشكال

9	الشكل 1: مخطط سير إجراء الخدمة
14	الشكل2 : شاشة الشروط والتعليمات
14	الشكل 3: شاشة معلومات مقدم الطلب
15	الشكل4 : شاشة تفاصيل الخدمة (ايداع رسوم الخدمات)
16	الشكل 5: شاشة إضافة الوثائق
16	الشكل 6: شاشة التعهد
18	الشكل7 : شاشة الموظف المختص – تدقيق وثائق

دليل المستخدم لخدمة إيداع رسوم الخدمات - منظومة الخدمات الالكترونية |صفحة 3



للبيئة والمياo والزراعة Ministry of Environment, Water & Agriculture المملكة العربية السعودية

		الإصدارات	
التغييرات	أعده	التاريخ	رقم الإصدار
الإصدار الأول	فريق شركة شبكة	2016-10-01	0.1

دليل المستخدم لخدمة إيداع رسوم الخدمات - منظومة الخدمات الالكترونية |صفحة4

الباب الأول: تمهيد

1.1 مقدمة عامة

تهدف هذه الوثيقة إلى تقديم تصور واضح لخدمة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة البيئة والمياه والزراعة كمرحلة أولى من خلال (منظومة الخدمات الإلكترونية) للمتعاملين مع وزارة البيئة والمياه والزراعة وهذه الخدمة هي خدمة ايداع رسوم الخدمات، والتي من خلالها يقوم مقدم الطلب بارفاق الوصول المالية المدفوعة في هذه الخدمة والمبالغ من أجل الإستفادة منها في الخدمات التي تحتاج الى مبالغ مالية، ويتم طلب هذه الخدمة من خلال الدخول الى منظومة الخدمات الإلكترونية العرام الإستفادة منها في الخدمات التي تحتاج الى مبالغ مالية، ويتم طلب هذه الخدمة من خلال الدخول الى منظومة الخدمات ال

تقوم هذه الوثيقة بتوصيف الخدمة الإلكترونية (eServices) وإجراءات العمل المحسَّنة (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.

1.2 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:





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 آليا مثل ارسال الرسائل القصيرة أو الشاشات المستخدمة من قبل الإشارة لشاشة معينة يتم إدراج صورة الشاشة في الأسفل مع رقمها البريد الالكتروني وفي حال الإشارة لشاشة معينة يتم إدراج صورة الشاشة في الأسفل مع رقمها مع رقمها البريد الالكتروني وفي حال الإشارة لشاشة معينة يتم إدراج صورة الشاشة في الأسفل مع رقمها مع رقمها البريد الالكتروني وفي حال الإشارة لشاشة معينة يتم إدراج صورة الشاشة في الأسفل مع رقمها مع رقمها مع رقمها المتركة ولي ما يتم الما للما مع رقمها المتركين بالخدمة وأي ما يتم إدراج صورة الشاشة في الأسفل مع رقمها الما يتم الما يتم ولي ما يتم الما يتم ولي ما ي ما يتم ولي ما ما يتم ولي ما

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



1.3 تعريف مختصر عن الخدمة المُقدمة

وصف الخدمة

تقوم وزارة البيئة والمياه والزراعة باستقبال طلبات المستخدمين الذين يتعاملون مع الوزارة في طلب الخدمات وذلك من أجل خدمة ايداع رسوم الخدمات، ويقوم مقدم الطلب بنفسه بتقديم الطلب.

رقم الخدمة	eSrv.16
اسم الخدمة	ايداع رسوم الخدمات.
قنوات تقديم الخدمة	• نظام بوابة الخدمات الإلكترونية. • تطبيق الجوال
رسوم تقديم الخدمة	لا يوجد
الوثائق المطلوبة لتنفيذ الخدمة	• ارفاق الوصل المالي.
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة	 ان يكون المبلغ المودع مطابق لقيمة الوصل المالي المرفق مع الطلب. ان يكون مقدم الطلب حاصلا على حساب (User Name) وكلمة سرية للدخول الى النظام.
المشاركون في تنفيذ الإجراء	 مقدم الطلب. الموظف المختص – تدقيق وثائق.
الأحداث التي تطلق الاجراء	ارسال طلب ايداع رسوم الخدمات من قبل مقدم الطلب.
عدد العمليات الإلكترونية خلال السنة	

يوم واحد	مدة تنفيذ الخدمة

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



2.1 مخطط سير إجراء خدمة/طلب ايداع رسوم الخدمات

الشكل 1: مخطط سير إجراء الخدمة

المسؤوليات	الدور	#
 تقديم الطلب أول مرة من خلال شاشة تقديم الطلب. 	مقدم الطلب	1
 اتخاذ قرار على الطلب إما بالموافقة أو الإرجاع. 	الموظف المختص – تدقيق وثائق	2
 ارسال الرسائل النصية والبريد الالكتروني للمعنيين. 	محرك نظام الخدمات الالكترونية	3
 العمل كمراسل ألي بإحالة الطلب بين الموظفين حسب قراراتهم. 	الآلي	
 توثيق خطوات سير الطلب. 		
 تحديث بيانات مقدم الطلب في سجلات وزارة البيئة والمياه والزراعة 		
الأصيلة آليا من خلال معلوماته التي في الطلب.		
 تنفيذ اجراءات التصعيد الالكترونية في حال تأخر اتخاذ الإجراء 		
من قبل المعنيين وحسب الاعدادات الموجودة في الخدمة.		

2.2 الأدوار والمسؤوليات ضمن المخطط

الباب الثالث: الوصف التفصيلي لإجراءات تقديم الخدمة

3.1 خطوات عمل "مقدم الطلب"

ملاحظات	توصيف الخطوة (النشاط)	#
المنجبل	يقوم مقدم الطلب بالدخول الى منظومة الخدمات	4
ن البناع رسوم الخدمات ····································	الالكترونية, واختيار "التسجيل /ايداع رسوم الخدمات/	
	تقديم الطلب"	
الشكل 1 يبين شاشة شروط وتعليمات الخدمة	تظهر لمقدم الطلب شاشة تحتوي على شروط وتعليمات	5
	الخدمة فيقوم بقراءتها والتأكد من الالتزام بها قبل المضي	
	بالخدمة ويضغط على زر "اوافق على الشروط" لينتقل	
	لشاشة معلومات الطلب.	
الشكل 2 يبين شاشة معلومات مقدم الطلب	يقوم مقدم الطلب بتعبأة نموذج " طلب خدمة ايداع	6
	رسوم الخدمات " الإلكتروني ويحدد داخل الطلب نوعه	
	وصاحبه ويتم آلياً بتعبئة حقول البريد الإلكتروني ورقم	
	الجوال والعنوان ويضغط على زر انشاء معاملة جديدة	
	فيقوم النظام الياً بصرف رقم متسلسل للطلب.	
	يقوم نظام بوابة الخدمات الإلكترونية بالتحقق من	7
	الحقول في الطلب وفي حال وجود نقص او خطأ في	
	الحقول يقوم النظام باظهار رسالة توضح الخطأ للمدخل	
	ليقوم بتصحيحه.	

1		
8	في حال عدم وجود خطأ في الادخال يقوم مقدم الطلب	الشكل 3 يوضح شاشة تفاصيل خدمة ايداع
	بالضغط على زر "التالي" فيقوم النظام باظهار شاشة	الرسوم
	تفاصيل خدمة ايداع الرسوم.	
9	يقوم مقدم الطلب باضافة المعلومات الرئيسية التالية:	
	• المبلغ.	
	• تاريخ الوصل.	
	● الوقت (ساعة).	
	● الوقت(دقائق).	
	● البنك.	
	● فرع البنك.	
	 ثم الضغط على زر "اضافة" لتخزين السجل. 	
10	عند الانتهاء من اضافة جميع الحقول المطلوبة يقوم مقدم	الشكل 4 يوضح شاشة تحميل الوثائق المطلوبة
	الطلب بضغط زر "التالي" فتظهر له شاشة تحميل الوثائق	
	المطلوبة وتظهر في الشاشة اسماء الوثائق المطلوب	
	تحميلها ويكون حقل اسم الملف امام اسم الوثيقة فارغا و	
	الوثائق المطلوبة كالتالي:	
	 ارفاق الوصل المالي. 	
11	يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر التحميل (شكل قلم)	
	على يمين اسم الوثيقة فتظهر شاشة تحميل الوثائق	
	فيثوم بالضغط على زر (UPLOAD) فيقوم باختيار ملف	
	الوثيقة المطلوبة من الجهاز والضغط على زر "تحميل	
	الوثائق" فيقوم النظام بتحميل الوثيقة من جهاز	
	المستخدم الى قاعدة بيانات النظام.	
12	بعد اتمام تحميل الوثائق المطلوبة يقوم مقدم الطلب	الشكل 5 يوضح نص التعهد الخاص بهذه الخدمة
	بالضغط على زر "التالي" فتظهر له شاشة التعهد.	
1		

يقوم مقدم الطلب بقراءة نص التعهد ومن ثم اختيار	13
(نعم) امام جملة (موافق على الشروط) فيقوم النظام الياً	
بإظهار زر (تنفيذ الطلب).	
يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "تنفيذ الطلب" وهنا	14
ينتهي دور مقدم الطلب ويقوم النظام باحالة الطلب الى	
محرك الخدمات الألي والذي بدوره يقوم بتنفيذ خطوات	
معالجة الطلب حسب السيناريو المعد مسبقا لهذه	
الخدمة.	
يقوم النظام بتغيير حالة الطلب الى "تحت الاجراء" ويقوم	15
بإحالة الطلب الى موظف التسجيل ويقوم بارسال رسالة	
نصية لمقدم الطلب بانه جاري العمل على الطلب وكذلك	
ارسال بريد الكتروني الى الموظف المختص – تدقيق وثائق	
بوجود طلب لديه يحتاج الى اجراء.	

شاشة الشروط والتعليمات

					×	تقديم الطلب
لىپى مىن	تحميل الودائق	القاصيل الخدمة	مقدم الطلب	شررط ر تغیبات		
0					الخدمة	📰 تعليمات
چ وثيقة 😪 فيديو 🕨 أوافق على الشروط				Q, (🕽Enter search text here 🗌 💌	Search
					ترصيف	مسلسل
^					قراءه التعليمات والشروط	1
				لم بإدخال بيادات مقدم الطلب	انت <mark>ر</mark> على زر اوافق على الشروط وا	2
				يل الخدمة	انتر على زر الثالي وقم بإدخال نقاص	3
				ئق المطلوبة	انتر على زر الثالي وقم بتحميل الوث	4
×				لة التعهد	انقر على زر التالي للانتقال الى شاه	5
of 5 5 - 1				C	K C of 1 1 Page	> >>
0					الخدمة	📰 شروط
				Q	SEnter search text here	Search
					توصيف	مسلسل
				الوصل المالي المرفق مع الطلب	ان يكون المبلغ المودع مطابق لقيمة	1
of 1 1 - 1				C	K C of 1 Page	> >>

الشكل2 : شاشة الشروط والتعليمات

شاشة معلومات مقدم الطلب

	- 1887	ناصيل الخدمة تحميل الوثائق	مقدم الطلب	تررط ولطيمات		
						i.
🚽 حفظ 🕥 انشاء معاملة جديدة 🔌 السابق						
						المعاملة -
Q (2)		مناحب الطلب:	Q. 🕲		-اختر دوع متدم الطلب-	*
		n n .				1
		رقم الجوال:				د نې. ا
		ملاحظات:				
		تاريخ الملاحظة هـــ:				لحظة م:

الشكل 3: شاشة معلومات مقدم الطلب

شاشة تفاصيل خدمة ايداع رسوم الخدمات

مرم التدمك درون وطبيك مقر لطل تغمير الغمية مميل الردان ميد لومك الإداع * * باليج الوصل: * *
دروة ودليدك مقر الملك تقعيل العمة مسيل الرداى ميد موم المذمك لومك الإداع * ساعة): *
مرم الذمك لومك الإداع * * تاريخ الوصل: * *
ال مدت الإداع * ساعة): * بالريع الوصل: *
فرمك الإداع * ج تاريخ الوصل: * ساعة): * ج الوفت (قانو): *
 ★ تربخ الوصل: * اساعة): * ♦ الوقت (تلاق): *
سمه). *
ف ع البراي
فرع البنك:

الشكل4 : شاشة تفاصيل الخدمة (ايداع رسوم الخدمات)

شاشة إضافة الوثائق

						تقديم الطلب
		•		۲		
	لعهر	تناصيل الندمة تحميل الوثائق	طيمات مقدم الطلب	شررطرت		
0					التدمة	📰 الوثائق في
السابق 🖌 التالي				Q 🕲 .	Enter search text here	• Search
	اسم الملف	ملاحظات	الوثيقة اجبارية إتكامل	الوثيقة اجبارية	توصيف الوثيقة	مسلسل
			Y	У	ارفاق الوصل المالي	2
of11-1				C «	(of 1 1 Page	> >>

دربد ردنینت عدر هدی عدر ان دارند و معنی از این از این ا ا ا از این از این از				قديم الطلب ×
نائی ایندنه نائی اینده نائ		تحميل الوثاني الميد	ررط رمايمك مقد اللب الناميل المدمة	a.
<t< td=""><td>0</td><td>تحميل الوتائق</td><td></td><td>الونائق في الندمة</td></t<>	0	تحميل الوتائق		الونائق في الندمة
		تعميل اليثاني المناتي المن المن المن المن المن المن المن المن	 * ارقاق الوصل المالي 	 Enter search text here × Search نوميف الوثيقة اردای الوصل الدالی محطات: مرض العلم:

الشكل 5: شاشة إضافة الوثائق

شاشة التعهد

ž.							تقديم الطلب
	•		-@-	-	-0		
	44	تحميل الردائق	لقاصيل الخدمة	متدم الطلب	تررط رئطينك		
0							التعهد
تفيذ الطنب 🖌 السابق							
					نخلة منتزحة	ائعهد بان جميع البيانات الم	س التعهد:
· (8)						* تىم	وافق على الشروط:
		تعهد	ى 6: شاشة ا ^ل	الشكر			

ملاحظات	توصيف الخطوة (النشاط)	#
المىجىل	يقوم موظف التسجيل بالدخول الى منظومة الخدمات	
ايداع رسوم الخدمات 👘 الدينية عام دانيم	الالكترونية, واختيار "التسجيل/إيداع رسوم الخدمات /	
الموقف المحصل - شوق ودانق	الموظف المختص – تدقيق وثائق "	
الشكل 7: يبين شاشة موظف التسجيل .	يقوم الموظف المختص بالدخول إلى الطلب من خلال	2
	الشاشة الخاصة به ويقوم بدراسة الطلب والوثائق	
	المرفقة واتخاذ الإجراء المناسب.	
	في حالة وجود خطأ أو عدم توفر الشروط في الطلب يقوم	3
	الموظف بإدخال ملاحظاته وسبب الإرجاع من خلال	
	الضغط على زر "الإشعارات"ومن ثم اختيار اضافة	
	ملاحظة ومن ثم الضغط على زر "ارجاع الى مقدم الطلب"	
	فيقوم النظام بإرجاع المعاملة وإرسال رسالة نصية لمقدم	
	الطلب بوجود نواقص او خطأ.	
	في حال كانت المعاملة سليمة يقوم الموظف بالضغط على	4
	"الموافقة على الطلب"، فيقوم النظام بتغيير حالة	
	الطلب إلى "موافقة نهائية" ويقوم بإرسال رسالة نصية الى	
	مقدم الطلب تفيد بالموافقة على طلبه ويتم تحديث	
	بيانات مقدم الطلب في النظام ويتم اغلاق المعاملة.	

3.2 خطوات عمل "الموظف المختص – تدقيق وثائق"

شاشة الموظف المختص – تدقيق وثائق

						ی وثانق ×	الموظف المختص . تدقير
0							💷 متابعة الطلبات
لى مقدم الطلب 💿 الموافقة على الطلب 🔪 الإشعارات 🔻	چ ارجاع ا				يحث		رقم الطلب:
السالة درجة الاهمية	ملاحظات	الاجراء	r (51.5)	تاريخ تقديم الطلب الن	رقبها	i	اسم المعاملة
4							
<			> <		0 // /		Dens \ \\
no data lound					CILLI	010	Page / //
•							بياتات المعاملة
		🃰 الوثائق في الخدمة	إيداع رسوم الخدمات	ة معلومات مقدم الطلب	📰 متابعة المعاملة	🃰 شروط الخدمة	📰 تعليمات الخدمة
							Reset 'O
		تا: بخ الوصار:					— 🛦 معلومات الإيداع — المبلغ:
		الديمان (متقار)					الدفعان (ماها):
		د(). فره الداد⊱					س – (– –). الدافي
							(000 x h)

الشكل7 : شاشة الموظف المختص – تدقيق وثائق