



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



دليل المستخدم لخدمة طلب مستخدم جديد
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/طلب مستخدم جديد
9	3.2. الأدوار والمسؤوليات ضمن المخطط
10	4. الباب الثالث: الوصف التفصيلي لإجراءات تقديم الخدمة
10	4.1. خطوات عمل "مقدم الطلب"
18	4.2. خطوات عمل "الموظف المختص"



1.1. قائمة الأشكال

- شكل 1: مخطط سير إجراء الخدمة 8
- شكل 2: شاشة الخدمات الإلكترونية العامة 14
- شكل 3: شاشة الشروط والتعليمات 15
- شكل 4: شاشة بيانات المستخدم 15
- شكل 5: شاشة الخدمات المطلوب إضافتها 16
- شكل 6: الوثائق في الخدمة 16
- شكل 7: شاشة تحميل الوثائق 17
- شكل 8: شاشة التعهد 17
- شكل 9: شاشة الموظف المختص 19

2. الباب الأول: تمهيد

2.1. 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 طلب مستخدم جديد وهي أول خدمة يستفيد منها المستخدم لأنه لا يمكنه طلب أي خدمة أخرى إذا كان لا يملك حساباً على النظام، ويتم طلب هذه الخدمة في شاشة الدخول إلى منظومة الخدمات الإلكترونية عن طريق زر "مستخدم جديد".

تقوم هذه الوثيقة بتوصيف الخدمة الإلكترونية (eServices) وإجراءات العمل المحسنة (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

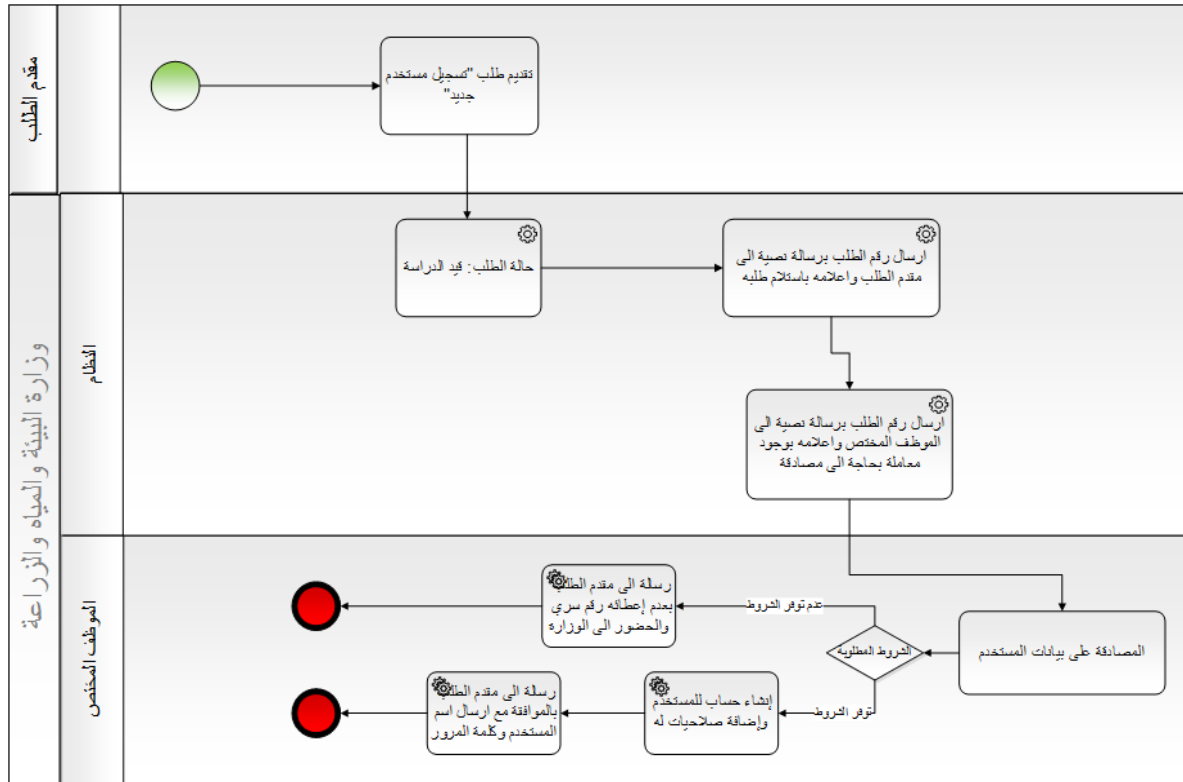
2.3. تعريف مختصر عن الخدمة المُقدمة

وصف الخدمة	
تقوم وزارة البيئة والمياه والزراعة باستقبال طلبات مستخدمي جدد والذين يتعاملون مع الوزارة في طلب الخدمات، ويقوم مقدم الطلب بنفسه بتسجيل البيانات الشخصية الخاصة به أو بالشركة المفوض عنها في شاشة بيانات المستخدم ثم يتم دراسة طلبه وعمل الحساب الخاص به.	
رقم الخدمة	eSrv.12
اسم الخدمة	طلب مستخدم جديد
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 السجل المدني أو الإقامة. • صورة من السجل التجاري في حالة ان الشخص مفوض عن الشركة. • صورة من السجل الزراعي في حال الخدمة تخص سجلات زراعية. • صورة من فاتورة شراء واحدة على الاقل في حالة الاستيراد والتصدير.
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • أن يكون لديه سجل مدني.
المشاركون في تنفيذ الإجراء	<ul style="list-style-type: none"> • مقدم الطلب.

الموظف المختص.	
ارسال طلب مستخدم جديد.	الأحداث التي تطلق الاجراء
15000	عدد العمليات الإلكترونية خلال السنة
30 دقيقة.	مدة تنفيذ الخدمة

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

3.1. مخطط سير إجراء خدمة/طلب مستخدم جديد



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	الموظف المختص	<ul style="list-style-type: none"> دراسة الطلب والمرفقات واتخاذ قرار من خلال الشاشة اما بالموافقة وإرسال اسم المستخدم وكلمة المرور إلى مقدم الطلب أو رفض الطلب في حال عدم توفر الشروط وإرسال رسالة إلى مقدم الطلب بالحضور إلى مقر الوزارة.
3	محرك نظام الخدمات الإلكترونية الآلي	<ul style="list-style-type: none"> إرسال الرسائل النصية والبريد الإلكتروني للمعنيين. إصدار طلب التسجيل وإرساله إلى الموظف المختص. توثيق خطوات سير الطلب.

4. الباب الثالث: الوصف التفصيلي لإجراءات تقديم الخدمة

4.1. خطوات عمل "مقدم الطلب"

#	توصيف الخطوة (النشاط)	ملاحظات
1	يقوم مقدم الطلب بالدخول الى نظام الخدمات الالكترونية (منظومة الخدمات الإلكترونية) , واختيار زر " طلب مستخدم جديد".	الشكل 2 : يبين شاشة الخدمات الالكترونية العامة والتي تحتوي على خدمة طلب مستخدم جديد.
2	تظهر لمقدم الطلب شاشة تحتوي على شروط وتعليمات الخدمة فيقوم بقراءتها والتأكد من الإلتزام بها قبل المضي بالخدمة ويضغط على زر الموافقة على الشروط لينتقل لشاشة بيانات المستخدم.	الشكل 3 : يبين شاشة شروط وتعليمات الخدمة.
3	تظهر لمقدم الطلب شاشة بيانات المستخدم الخاصة بنظام (منظومة الخدمات الإلكترونية) والتي تمكن مقدم الطلب من تعبئة المعلومات الخاصة به.	الشكل 4 : يبين شاشة بيانات المستخدم.
4	<ul style="list-style-type: none"> يقوم مقدم الطلب بتعبئة نموذج " بيانات المستخدم الإلكتروني ومن ضمن حقول الطلب يوجد بعض الحقول الإلزامية التي يجب تعبئتها وهي (نوع الطلب (شركات أو مواطن)، رقم السجل المدني لمقدم الطلب، تاريخ إنتهاء السجل المدني هجري، اسم مقدم 	

	<p>الطلب، تاريخ الميلاد ميلادي، رقم الجوال للشخص المطلوب التواصل معه، البريد الإلكتروني، سؤال لتغيير كلمة السر، الجواب، رمز التحقق، مجموعة المستخدمين، مجموعة الصلاحيات، مركز خدمات المستخدمين).</p> <ul style="list-style-type: none"> • يوجد حقول غير إلزامية مثل (الشركة المفوض عنها، العنوان) كما يوجد حقول يتم تعبئتها بشكل آلي وهي (رقم الطلب الإلكتروني، تاريخ الطلب هجري، تاريخ الطلب ميلادي، اسم الطلب، تاريخ إنتهاء السجل المدني ميلادي). • عندما يقوم مقدم الطلب باختيار نوع الطلب (شركات) يقوم النظام ألياً بإظهار حقل الشركة المفوض عنها . • عندما يقوم مقدم الطلب باختيار (مجموعة الصلاحيات المطلوبة) يقوم النظام ألياً بإظهار حقول خاصة بهذه الصلاحيات ليقوم مقدم الطلب بإدخالها. 	
	<p>يظهر في الشاشة رمز على شكل صورة والمطلوب عند ادخال الطلب كتابة الرمز المقروء في الخانة المخصصة له</p>	5

	وتم يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "إنشاء معاملة جديدة".	
6	يقوم نظام بوابة الخدمات الإلكترونية بالتحقق من الحقوق في الطلب وفي حال وجود نقص أو خطأ في الحقول يقوم النظام بإظهار رسالة توضح الخطأ للمدخل ليقوم بتصحيحه.	
7	في حال عدم وجود خطأ في الإدخال يقوم النظام بتخزين البيانات وإظهار رسالة للمستخدم تفيد بتخزين البيانات بنجاح.	
8	يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر التالي الذي ينقله إلى شاشة الخدمات المطلوب إضافتها للمستخدم فيقوم باختيار الخدمات التي يرغب بإضافتها ثم يضغط على زر التالي فتظهر له شاشة تحميل الوثائق المطلوبة ويكون حقل اسم الملف أمام اسم الوثيقة فارغا.	
9	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	الشكل 6: يبين شاشة الوثائق في الخدمة. الشكل 7: يبين شاشة تحميل الوثائق.

	الوثائق" فيقوم النظام بتحميل الوثيقة من جهاز المستخدم إلى قاعدة بيانات النظام.	
	بعد إتمام تحميل الوثائق المطلوبة يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "التالي" فتظهر له شاشة التعهد.	10
الشكل 8: يبين شاشة التعهد.	يقوم مقدم الطلب بقراءة نص التعهد ومن ثم إختيار (نعم) أمام جملة (موافق على الشروط) فيقوم النظام آلياً بإظهار زر "تنفيذ الطلب".	11
	يقوم مقدم الطلب بالضغط على زر "تنفيذ الطلب" وهنا ينتهي دور مقدم الطلب ويقوم النظام بإحالة الطلب إلى محرك الخدمات الآلي والذي بدوره يقوم بتنفيذ خطوات معالجة الطلب حسب السيناريو المعد مسبقاً لهذه الخدمة.	12
	يقوم النظام بتغيير حالة الطلب إلى "تحت الإجراء" ويقوم بإحالة الطلب إلى الموظف المختص ويقوم بإرسال رسالة نصية لمقدم الطلب بأنه جاري العمل على الطلب وكذلك إرسال رسالة نصية إلى الموظف المختص بوجود طلب لديه يحتاج إلى مصادقة.	13

شاشة الخدمات الإلكترونية العامة والتي تحتوي على خدمة طلب مستخدم جديد



صفحة الدخول الى نظام حصاد

ان منظومة ماكس هي احدى مشاريع وزارة الزراعة الريادية التي تقدم خدمات على مستوى عالي مشابه لاعلى التقنيات العلمية بايدي مطيه

اهلا وسهلا بكم في منظومة ماكس الريادية تهيب وزارة الزراعة من الشركات والمواطنين التقيد بالتعليمات والمحافظة على كلمة السر كما نؤكد ان افضل متصفح لمنظومة ماكس هو الفيرفوكس



اسم المستخدم

كلمة السر

[طلب مستخدم جديد](#) [تغيير كلمة السر](#) [دخول](#)

<http://www.moa.gov.sa>

حقوق النسخ محفوظة لوزارة الزراعة

شكل 2 : شاشة الخدمات الإلكترونية العامة

شاشة الشروط والتعليمات

شروط وتعليمات

بيانات المستخدم

الخدمات المطلوبة للمستخدم

الوثائق المطلوبة

جميع

تعليمات الخدمة

...Enter search text here Search

مستسل	توصيف
1	هذه الخدمة مخصصة للمواطنين والمقيمين على المستوى القومي أو العاملين لدى شركات
2	يجب ارفاق الوثائق اللازمة التي تثبت نشاطك وثبت انك ملغوض عن الشركة في حالة التفويض
3	اعتماد التمهيد لا يعني بالضرورة قبول الطلب... فقول الطلب يعتمد على الصلاحيات التي تم اختيارها
4	قول الطلب يعتمد على الوثائق التي تثبت نشاط الشخص او الشركة

of 4 4 - 1

شروط الخدمة

...Enter search text here Search

مستسل	توصيف
1	لم يسجل بيانات الشخصية في صفحة بيانات المستخدم
2	اذا كنت ملغوض عن شركة لم يندخل الشركة المفوض عنها
3	اذا كانت الشركة المفوض عنها ليست ضمن قائمة الشركات سارع بتسجيلها لدى وزارة البيئة والمياه والزراعة
4	لم ياختار الخدمات التي ترغب بها
5	املأ الوثائق التي تثبت نشاطك للتصديق على الخدمات

of 6 6 - 1

شكل 3 : شاشة الشروط والتعليمات

شاشة بيانات المستخدم

شروط وتعليمات

بيانات المستخدم

الخدمات المطلوبة للمستخدم

الوثائق المطلوبة

جميع

بيانات الطلب

التالي

الرجوع

النشاء معاملة جديدة

حفظ

رمز الطلب الالكتروني: تاريخ الطلب :- تاريخ الطلب :-

اسم الطلب: نوع الطلب: * شركات * مواطن

بيانات المستخدم الشخصية

رمز السجل المدني: * تاريخ انتهاء السجل المدني :- تاريخ انتهاء السجل المدني :-

الاسم: * تاريخ الميلاد :- رقم الجوال: *

بريد الالكتروني: العنوان:

مجموعة المستخدمين: * مجموعة الصلاحيات: * مركز خدمات المستخدمين: *

سؤال لتعيين كلمة السر: ... Please Select * الجواب: Q

بيانات التحقق

رمز التحقق: *

مسوره التحقق:

شكل 4 : شاشة بيانات المستخدم

شاشة الخدمات المطلوب إضافتها

شكل 5 : شاشة الخدمات المطلوب إضافتها

شاشة الوثائق في الخدمة

شكل 6 : الوثائق في الخدمة

شاشة تحميل الوثائق



شكل 7 : شاشة تحميل الوثائق

شاشة التعهد



شكل 8 : شاشة التعهد

4.2. خطوات عمل "الموظف المختص"

#	توصيف الخطوة (النشاط)	ملاحظات
1	يقوم الموظف المختص بالدخول الى نظام بوابة الخدمات الالكترونية (منظومة الخدمات الإلكترونية) , واختيار التسجيل /تسجيل بيانات المستخدم /المصادقة على بيانات المستخدم	
2	يقوم الموظف المختص بالدخول إلى الطلب من خلال الشاشة الخاصة به ويقوم بدراسة الطلب والوثائق المرفقة واتخاذ الإجراء المناسب.	الشكل 9: يبين شاشة الموظف المختص .
3	في حالة وجود خطأ أو عدم توفر الشروط في الطلب يقوم الموظف بإدخال ملاحظاته وسبب الرفض في خانة الملاحظات الموجودة في تبويب معلومات مقدم الطلب والضغط على زر "حفظ" ومن ثم الضغط على زر "رفض الطلب" فيقوم النظام بإغلاق المعاملة وإرسال رسالة نصية لمقدم الطلب تفيد بعدم إعطائه كلمة السر والحضور شخصيا إلى مقر الوزارة.	
4	في حالة صحة الطلب يقوم الموظف بإضافة الصلاحيات للمستخدم أو تعديلها والضغط على زر حفظ ثم الضغط على زر "الموافقة على الطلب" فيقوم النظام بإصدار كلمة المرور وإرسالها في رسالة نصية إلى مقدم الطلب مع إعلامه بالموافقة على طلبه وتغيير حالة الطلب إلى "مغلق/موافقة".	

شاشة الموظف المختص بالتدقيق

شاشة الطلبات

رقم الطلب:

بحث متابعة على الطلب رفض الطلب

اسم المعاملة	رقمها	تاريخ تقديم الطلب	التاريخ م	الحالة	درجة الاممية	تاريخ الحالة	تاريخ الحالة ميلادي	تاريخ انتهائه	ملاحظات	تاريخ الملاحظة
التسجيل/إسجول بيانات المستخدم	6002466	29-12-1437	Sep-16-30	تمت الدراسة	عالي	29-12-1437	Sep-16-30			

of 7 7 - 1

بيانات المعاملة

تعليمات الخدمة | شروط الخدمة | متابعة المعاملة | معلومات مقدم الطلب | الصلاحيات في الطلب | التوثيق في الخدمة

..Enter search text here Search

مستل	التعليقات
1	تأكد من بيانات المستخدم
2	تأكد من الصلاحيات المطلوبة بإمكانك تعديل الصلاحيات

of 2 2 - 1

شكل 9: شاشة الموظف المختص