

وكالة التحول الرقمي
الإدارة العامة لتطوير حلول الأعمال

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



دليل استخدام

منصة الاستفسارات والآراء النظامية

JUNE 2022

جدول المحتويات

٣ نظرة عامة على الخدمة

آلية استخدام الخدمة: ٣

١. تسجيل الدخول إلى الخدمة ٣
٢. تقديم طلب استفسار نظامي ٣
٣. دراسة الطلب من قبل الموظف المختص ٣
٤. دراسة الطلب من قبل الإدارة المعنية والإفادة عن الطلب ٣
٥. الاطلاع على الإفادة من قبل الجهة ٣

الشروط المسبقة لاستخدام الخدمة: ٣

- وجود صلاحية على الخدمة للمستخدم ٣
- وجود استفسارات لدى الجهة بحاجة للإفادة والرأي النظامي لها ٣

رسوم الخدمة: ٣

وقت الاستجابة للخدمة: ٣

الطرق البديلة للحصول على الخدمة: ٣

٤ إجراءات العمل على الخدمة

تسجيل الدخول إلى النظام: ٤

اختيار النظام: ٨

تقديم طلب: ٨

نظرة عامة على الخدمة

آلية استخدام الخدمة:

١. تسجيل الدخول إلى الخدمة
٢. تقديم طلب استفسار نظامي
٣. دراسة الطلب من قبل الموظف المختص
٤. دراسة الطلب من قبل الإدارة المعنية والإفادة عن الطلب
٥. الاطلاع على الإفادة من قبل الجهة

الشروط المسبقة لاستخدام الخدمة:

- وجود صلاحية على الخدمة للمستخدم
- وجود استفسارات لدى الجهة بحاجة للإفادة والرأي النظامي لها

رسوم الخدمة:

خدمة مجانية

وقت الاستجابة للخدمة:

ثلاثة أيام عمل

الطرق البديلة للحصول على الخدمة:

في حال عدم قدرة المستخدم للحصول على الخدمة بشكل آلي عن طريق موقع الوزارة الالكتروني، بإمكانه زيارة أقرب فرع للوزارة للحصول على الخدمة، وذلك في الأوقات الرسمية للعمل من الأحد إلى الخميس، من الساعة السابعة والنصف صباحاً وحتى الساعة الثانية والنصف مساءً

إجراءات العمل على الخدمة

تسجيل الدخول إلى النظام:

١. الدخول من خلال الرابط: <https://masar.sa/Portal/Account/Login>

٢. تسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد كما هو موضح بالصورة:



٣. يتم تحويل المستخدم الى صفحة تسجيل الدخول عبر بوابة النفاذ الوطني الموحد،

٤. حيث تم تفعيل التحقق الافتراضي "تطبيق نفاذ"، كما هو موضح:



❖ التحقق من خلال تطبيق نفاذ:

١. كتابة رقم بطاقة الأحوال / الإقامة، ثم تسجيل الدخول



٢. تظهر الشاشة التالية، وفيها رقم تأكيد الطلب لتطبيق نفاذ:



٣. تحميل تطبيق نفاذ المناسب لنوع الهاتف

٤. نقوم بالدخول على تطبيق نفاذ عبر الهاتف، تظهر شاشة ترحيب، نضغط على "لنبدأ" ثم "تفعيل"

٥. ندخل اسم المستخدم، الرقم السري لمنصة أبشر، ثم نضغط "التالي"، كما هو موضح



٦. نختار رمز شخصي مكون من ستة أرقام للتطبيق، ثم نكرر الرقم للتأكيد
٧. نقوم بإدخال رمز التحقق المرسل إلى الجوال، ثم النقر على "التالي"
٨. نقوم بضبط اعدادات بصمة الوجه، باتباع التعليمات من التطبيق.



٩. تظهر رسالة تفعيل التطبيق وربطه بالجهاز بنجاح
١٠. عند ظهور شاشة طلبات التحقق، نضغط على قبول.
١١. نختار رقم تأكيد الطلب الذي ظهر لنا في الخطوة رقم (٣)
١٢. إدخال الرمز الشخصي المنشأ في الخطوة رقم (٦)



يتم تحويل المستخدم إلى الصفحة الرئيسية للخدمات الالكترونية

❖ التحقق من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور لمنصة أبشر:

١. نقوم بالضغط على الشريط المظلل كما في الصورة



٢. نلاحظ بأنه تم الانتقال الى الطريقة الأخرى للتحقق، كما هو موضح أدناه

٣. نقوم بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور لأبشر.

٤. الضغط على زر تسجيل الدخول



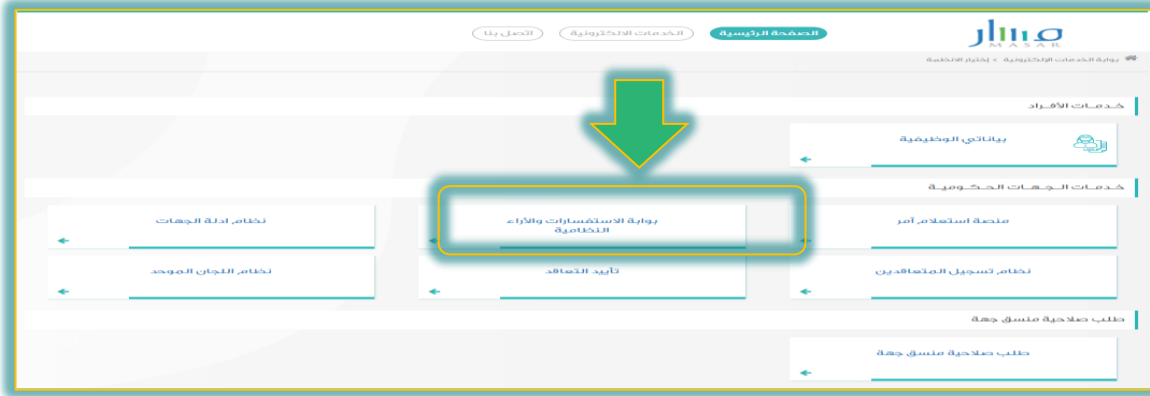
٥. نقوم بإدخال رمز التحقق المرسل إلى الجوال، ثم النقر على زر متابعة



يتم تحويل المستخدم إلى الصفحة الرئيسية للخدمات الإلكترونية

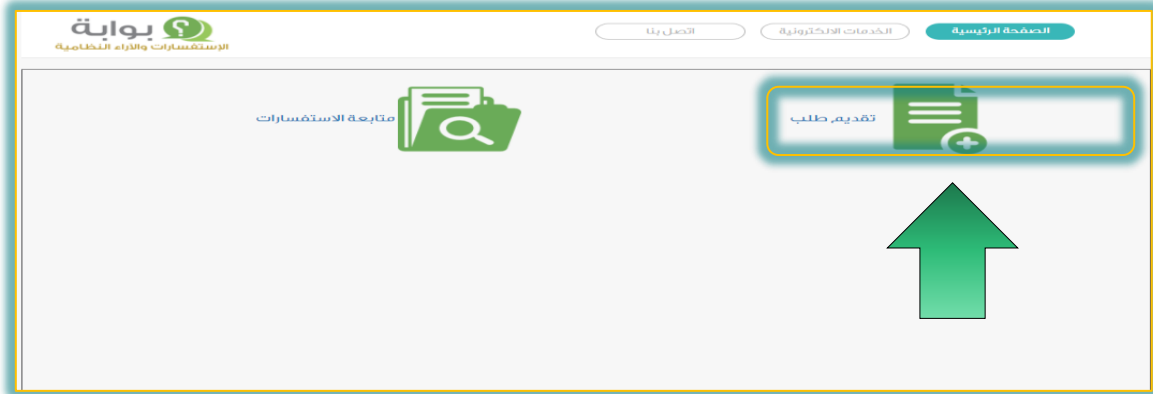
اختيار النظام:

بعد تسجيل الدخول نقوم باختيار بوابة الاستفسارات والآراء النظامية من خدمات الجهات الحكومية



تقديم طلب:

يقوم المستخدم باختيار "تقديم طلب" من قائمة الخدمات الخاصة بمختص الجهة



يتم عرض شاشة تمكن المستخدم من مراجعة اللوائح والآراء النظامية قبل تقديم الطلب عبر روابط لعرض اللوائح كما يمكنه الاستمرار بتقديم الطلب بالضغط على "استمرار".



بعد ضغط المستخدم على استمرار من الشاشة السابقة يتم عرض جميع أنواع الطلبات ومواضيعها ويمكن للمستخدم تصفية النتائج حسب الاختيار من معايير البحث لاختيار الموضوع والنوع الذي يندرج تحته استفساره.

The screenshot shows the 'بوابة' (Portal) website interface. At the top, there is a logo and navigation buttons for 'الرئيسية' (Home), 'الخدمات الإلكترونية' (E-services), and 'اتصل بنا' (Contact Us). Below the navigation, there is a header section with a 'الرئيسية' (Home) button and a notification icon. The main content area features a search and filter section with dropdown menus for 'نوع الاستفسار *' (Inquiry Type) and 'موضوع الاستفسار' (Inquiry Topic). A 'تقديم الطلب' (Submit Request) button is visible. Below this, there is a form for submitting a request, including fields for 'الاستفسار يتعلق بحالة خاصة' (Inquiry relates to a special case), 'رقم هوية صاحب العلاقة' (Identity number of the related party), 'اسم الموظف' (Employee name), and 'تفاصيل الاستفسار *' (Inquiry details). A 'تحقق' (Check) button is present next to the identity number field, and a 'حفظ' (Save) button is at the bottom of the form.

عند اختيار المستخدم أحد مواضيع الطلب يتم عرض جميع الإجابات المتاحة لنوع وموضوع الطلب وفي حال لم يجد المستخدم إجابة على استفساره من أحد الإجابات المعروضة يمكنه اختيار "لا" كإجابة على سؤال "هل تمت الإجابة على استفساركم" ليتمكن من تقديم طلب الاستفسار

The screenshot shows the results of a search for inquiries. The header section is identical to the previous screenshot. Below the header, there is a table with columns for 'نوع الطلب' (Request Type), 'انهاء الخدمة' (Service Termination), 'موضوع الطلب' (Request Topic), and 'التاريخ' (Date). The table contains two rows of data. The first row shows '1- لا' (No) for the 'نوع الطلب' column and 'لا بد من إكمال 20 سنة من الخدمة' (Must complete 20 years of service) for the 'انهاء الخدمة' column. The second row shows '2- هل تمت الإجابة على استفساركم' (Did you answer your inquiry) for the 'نوع الطلب' column and 'المدة النظامية لإهاء الخدمة هو بلوغ السن النظامية 60 سنة' (The statutory period for service termination is reaching the statutory age of 60 years) for the 'انهاء الخدمة' column. At the bottom of the table, there is a 'هل تمت الإجابة على استفساركم' (Did you answer your inquiry) button and a 'تقديم' (Submit) button.

عند اختيار المستخدم "لا" كإجابة على السؤال "هل تمت الإجابة على استفساراتكم؟" يتم فتح حقول تقديم طلب الاستفسار حسب الصورة أدناه ليقوم المستخدم بتعبئة الحقول والضغط على " حفظ "

بيانات الطلب ملاحظة: جميع الحقول التي بجوارها (*) هي حقول الزامية
تمكين الاجهزة الحكومية من استعراض او تقديم طلبات الاستفسار وابداء الرأي في أي وقت وبسهولة بشكل الكتروني

نوع الطلب	انهاء الخدمة	موضوع الطلب	التقاعد
1. لايد من إكمال 20 سنة من الخدمة			
2. المدة النظامية لإهاء الخدمة هو بلوغ السن النظامية 60 سنة			

هل تمت الإجابة علي استفساركم

الاستفسار يتعلق بخدمة خاصة
لا

رقم هوية صاحب العلاقة

تحقق

اسم الموظف

تفاصيل الطلب *

حفظ

عند الضغط على حفظ يتم إظهار باقي الحقول في حال رغبة المستخدم برفع مرفق والضغط على إضافة ثم إرسال حيث سيتم تزويد المستخدم برقم الطلب وارسال الاستفسار لمختص وزارة الموارد البشرية ليقوم بالرد على استفساره وتكون حالة الطلب "تحت الدراسة"

الاستفسار يتعلق بخدمة خاصة
لا

رقم هوية صاحب العلاقة

تحقق

اسم الموظف

تفاصيل الطلب *

هل شدة الاجازة الاستثنائية حد العمر للموظف?

المرققات - (اختياري) - لايد من الخدمة على زر الخدمة لخدمة العملاء ويمكن إضافة أكثر من مرفق

تاريخ الطلب	وقت الطلب	اسم المرفق	مسار المرفق
14/08/13	PM 12:45		

حفظ

يمكن للمستخدم من استعراض الحالة لجميع طلبات الاستفسار ومتابعتها حيث يوجد حالتين للطلب: "تحت الدراسة" للطلبات التي لم يتم الرد على استفسار من قبل مختص وزارة الموارد البشرية "تمت الإفادة" تكون للاستفسارات التي تمت الإجابة عليها من قبل مختص وزارة الموارد البشرية كما يمكن استعراض الإجابة على الاستفسار بضغطه على حالة الطلب لطلبات "تمت الإفادة"

رقم الطلب	نوع الطلب	موضوع الطلب	الحالة	تاريخ الطلب
48	التراخيص	ترقية الموظفين من 10 فما دون	تحت الدراسة	1440/07/19
47	العلاوات والمدلات والكتابات	محل السكن	تمت الإفادة	1440/07/18
46	تأديب الموظفين	مغوبة الفصل	تمت الإفادة	1440/05/18
45	تأديب الموظفين	مغوبة الفصل	تحت الدراسة	1440/05/18
44	تأديب الموظفين	مغوبة الفصل	تحت الدراسة	1440/05/18
43	تأديب الموظفين	مغوبة الفصل	تمت الإفادة	1440/05/16
37	انتهاء الخدمة	الاستقالة	تمت الإفادة	1439/11/17
36	انتهاء الخدمة	الاستقالة	تمت الإفادة	1439/11/13
35	انتهاء الخدمة	الاستقالة	تمت الإفادة	1439/11/13
34	انتهاء الخدمة	الاستقالة	تمت الإفادة	1439/11/13

يمكن للمستخدم من استعراض تفاصيل الاستفسار والإجابة عليه حسب الصورة أدناه

بيانات الطلب

رقم الطلب	25
نوع الطلب	الإجازات
تاريخ الطلب	1429/04/07
موضوع الطلب	موضوع الطلب
حالة الطلب	تحت الدراسة
تاريخ الإفادة	19/03/1439

مل يتم استعراض إجابة الاستفسار من رصيدة الإدارة المعنية
 من الاستفسار منطبق بحالة معينة؟

رقم الإجابة المستجدة: 11
 الإجابة: 11
 إجابة الاستفسار بحسب الاستفسار الإداري العادية أولاً بحيث لا يكون هناك إجابة مرفوعة مع وجود رصيدة من الإدارة العادية

التعليقات

No data available in table



لمزيد من المعلومات، الرجاء التواصل مع

info@hrsd.gov.sa

مركز الاتصال: ١٩٩١١

www.hrsd.gov.sa