



دليل استخدام خدمة طلب تقديم تظلم

VERSION 2.0
NOVEMBER 7, 2016



اسم الخدمة	طلب تقديم تظلم (استفسار – اقتراح - شكوى)
رقم الخدمة	AC092-193
نوع الخدمة	حكومة - أفراد G-C
الجهة المستفيدة	جميع المستفيدين
الجهة المقدمة للخدمة	المركز الجامعي للاتصال والإعلام
مستوى نضج الخدمة الحالي	إجرائية
قنوات تقديم الخدمة	من خلال البوابة الالكترونية
رابط مباشر على الخدمة	https://services.kfu.edu.sa/twasol
هاتف مباشر للتواصل مع الجهة المقدمة للخدمة	0135895657
بريد إلكتروني للدعم الفني	contact@kfu.edu.sa



جدول المحتويات

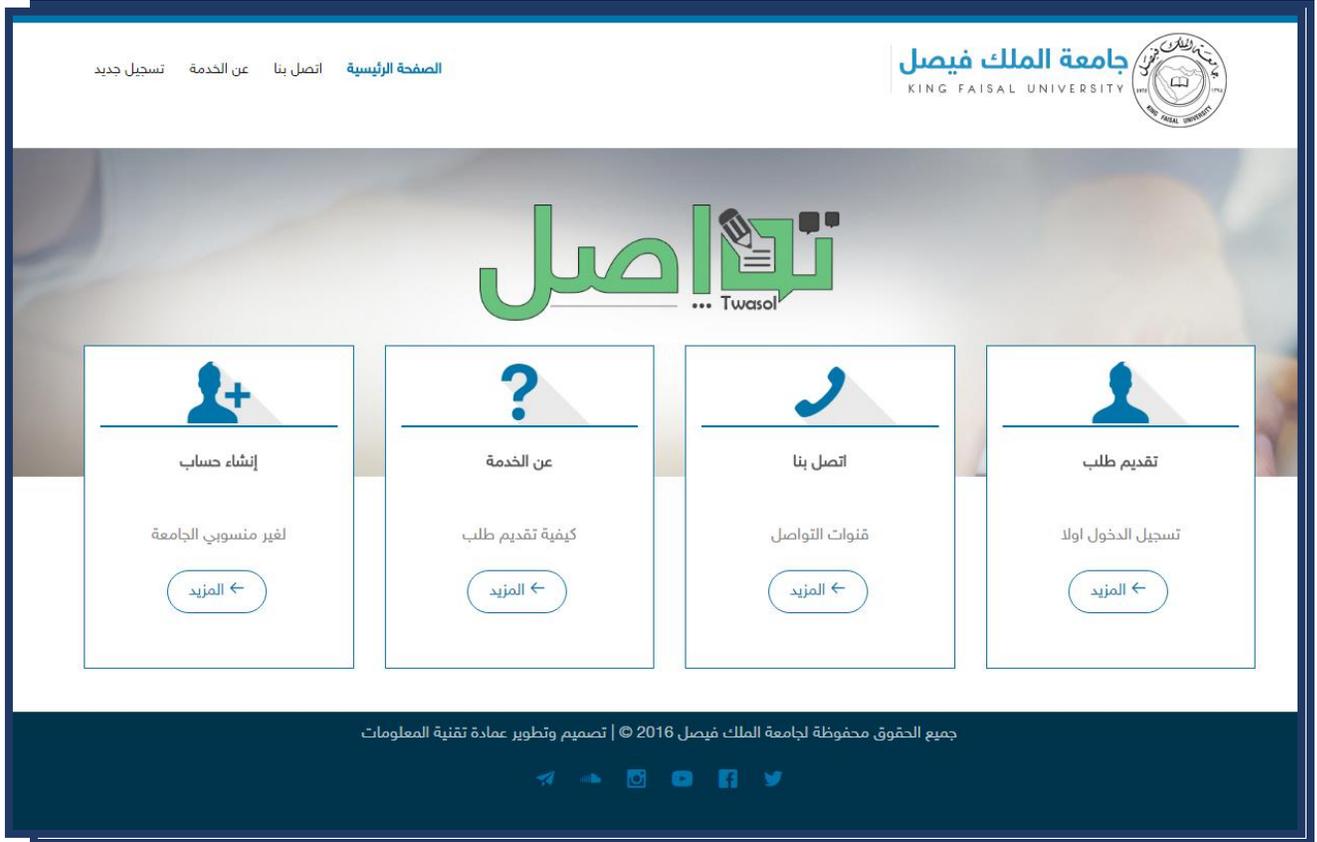
3.....	جدول المحتويات	
4.....	الخدمة في سطور	1-
5.....	نموذج طلب الخدمة	2-
7.....	الخطوات المتبعة للحصول على الخدمة:	3-
8.....	شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة:	4-
8.....	مسار عمل الخدمة:	5-



1- الخدمة في سطور

تُمكن هذه الخدمة كافة المستفيدين من طرح المقترحات أو الاستفسارات، أو إبداء الرأي والمشورة وتتبع المشاركات، بما يضمن وصولها للإدارات المختصة بالجامعة من خلال نظام إلكتروني فعّال، ومدعوم بنظام إشعار عبر الخدمات الالكترونية والبريد الإلكتروني ورسائل الجوال.

2- نموذج طلب الخدمة

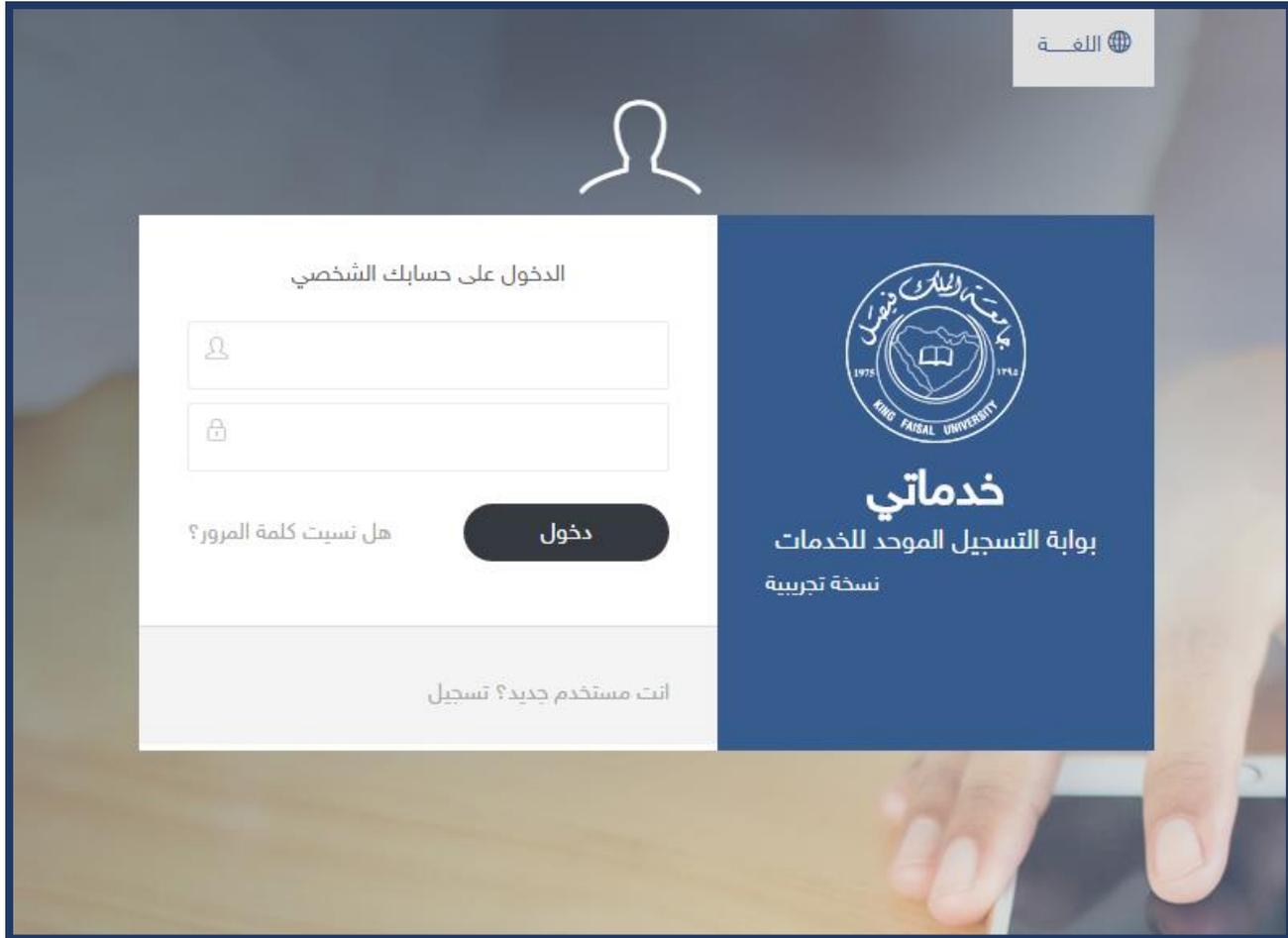


The screenshot displays the Twasol service request interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'الرئيسية' (Home), 'اتصل بنا' (Contact Us), 'عن الخدمة' (About the Service), and 'تسجيل جديد' (New Registration). The main header features the 'جامعة الملك فيصل' (King Faisal University) logo and the 'Twasol' brand name. The central area contains four service request cards, each with an icon and a 'المزيد' (More) button:

- إتصال بنا** (Contact Us): Icon of a person with a plus sign. Subtext: 'لغير منسوبي الجامعة' (For non-university staff). Button: 'المزيد' (More).
- عن الخدمة** (About the Service): Icon of a question mark. Subtext: 'كيفية تقديم طلب' (How to submit a request). Button: 'المزيد' (More).
- تقديم طلب** (Request Service): Icon of a telephone handset. Subtext: 'قنوات التواصل' (Communication channels). Button: 'المزيد' (More).
- تسجيل الدخول** (Login): Icon of a person silhouette. Subtext: 'تسجيل الدخول اولا' (Login first). Button: 'المزيد' (More).

At the bottom, there is a footer with the text: 'جميع الحقوق محفوظة لجامعة الملك فيصل © 2016 | تصميم وتطوير عمادة تقنية المعلومات' (All rights reserved for King Faisal University © 2016 | Design and development by the Faculty of Information Technology) and social media icons for WhatsApp, Telegram, Instagram, YouTube, Facebook, and Twitter.

الشاشة الرئيسية لبرنامج تواصل



The screenshot shows the login interface for King Faisal University. At the top right, there is a language selection button labeled "اللغة". Below it is a user profile icon. The main content area is divided into two sections. The left section is titled "الدخول على حسابك الشخصي" (Login to your personal account) and contains two input fields for username and password, a "دخول" (Login) button, and a link "هل نسيت كلمة المرور؟" (Forgot your password?). The right section is a blue banner with the university logo and the text "خدماتي" (My Services), "بوابة التسجيل الموحد للخدمات" (Unified registration portal for services), and "نسخة تجريبية" (Beta version). At the bottom of the left section, there is a link "أنت مستخدم جديد؟ تسجيل" (Are you a new user? Register).

بالضغط على الرابط يتم توجيه الطالب مباشرة لبوابة التسجيل الموحد للخدمات للتأكد من بياناته ومن ثم إرساله مره
أخرى لرابط الخدمة

تواصل

... Twasol

بيانات الطلب

اختر ...

اختر ...

تظلم

شكوى

اقتراحات عامة

استفسارات

الطلب يتعلق بجهة:

موضوع الطلب:

تفاصيل الطلب:

No file chosen | Choose File | الملف

ارسال الطلب

جميع الحقوق محفوظة لجامعة الملك فيصل © 2016 | تصميم وتطوير عمادة تقنية المعلومات

📱 📺 📷 📺 📺 📺

من ضمن التصنيفات التي يتيحها برنامج تواصل هي تقديم تظلم

3- الخطوات المتبعة للحصول على الخدمة:

- 1- الدخول على الشاشة الرئيسية لبرنامج تواصل.
- 2- بالضغط على الرابط يتم توجيه الطالب مباشرة لبوابة التسجيل الموحد للخدمات للتأكد من بياناته ومن ثم إرساله مره أخرى لرابط الخدمة.
- 3- من ضمن التصنيفات التي يتيحها برنامج تواصل هي تقديم تظلم.
- 4- شاشة الطلبات المقدمة للمستخدم الواحد.

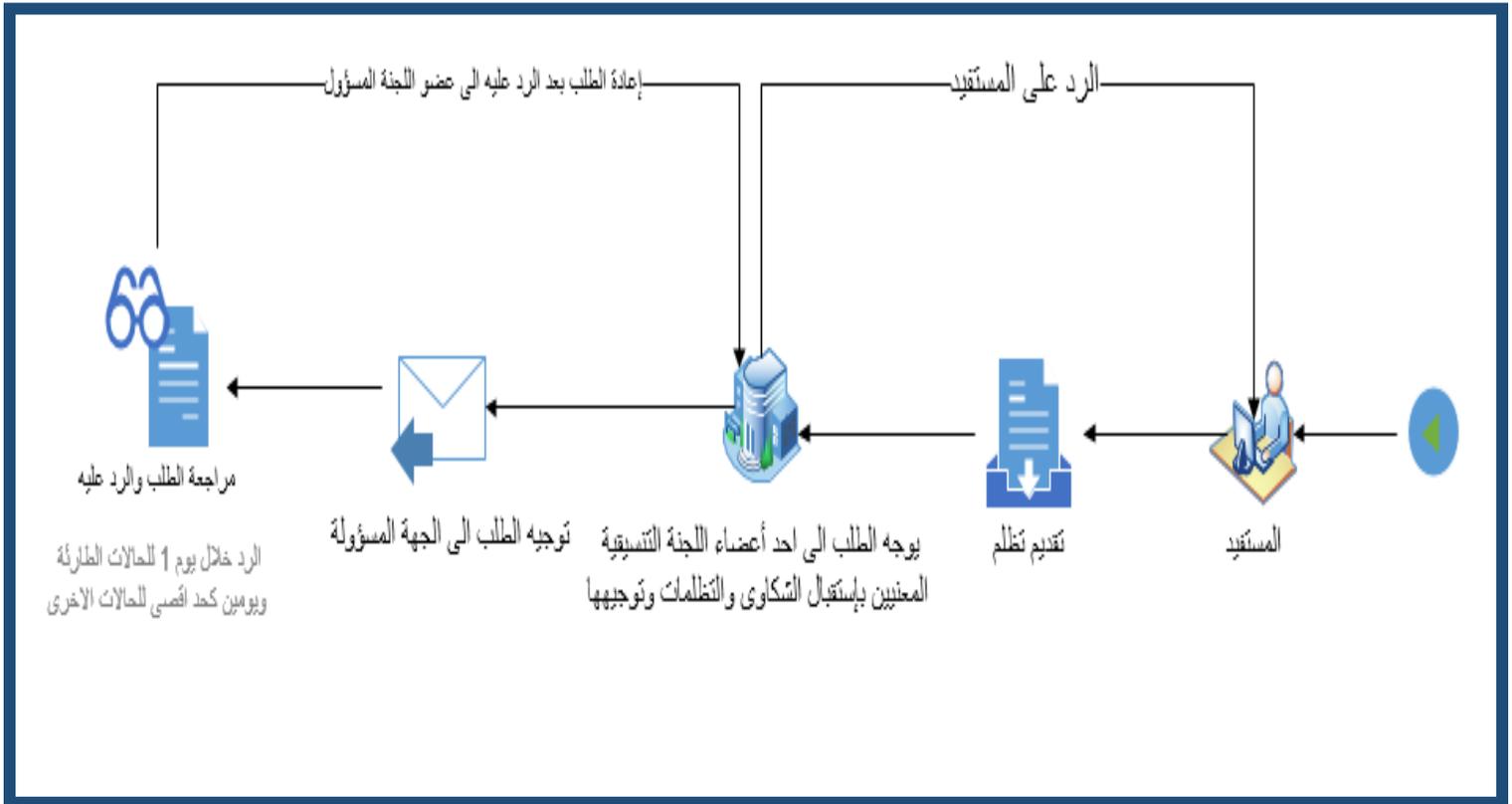
5- من خلال شاشة استعراض الطلب يستطيع المستخدم معرفة حالة الطلب المقدم.

4- شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة:

1) حساب جامعي / إنشاء حساب للمستخدم من خارج الجامعة

2) تقديم الطلب

5- مسار عمل الخدمة:



6- عرض البيانات النهائية للخدمة (Output)



The screenshot displays the 'Twasol' system interface for 'استعراض الطلب' (View Requests). The table lists various request details, with some fields redacted with black bars. The 'الطلب تحت المراجعة' (Request Under Review) field is highlighted in yellow.

التفاصيل	الحالة
ced6f[REDACTED]	رقم الطلب
[REDACTED]	نوع الطلب
[REDACTED]	الطلب موجة الى
[REDACTED]	اعادة توجيه الطلب الى
[REDACTED]	الطلب بخصوص
[REDACTED]	تفاصيل الطلب
[REDACTED]	ملاحظات
[REDACTED]	تاريخ الطلب
[REDACTED]	ارسل الطلب بواسطة
الطلب تحت المراجعة	حالة الطلب



KINGDOM OF SAUDI ARABIA
MINISTRY OF EDUCATION
KING FAISAL UNIVERSITY