

# عنوان المبادرة استعلام

## الفكرة العامة

مبادرة استعلام تهدف إلى رقمته عملية الاستفسارات داخل المنشآت المغلقة – مثل السجون والإصلاحات ودور الأبعاد – من خلال توفير كشك إلكتروني مزود بجهاز لوحي ( iPad ) يعمل بنظام مؤمن ومقفل يخدم الأجنحة السجنية. تمكّن هذه المبادرة النزلاء من إرسال استفساراتهم إلكترونياً إلى الجهة المعنية داخل المنشأة بسهولة، وخصوصية، ودون الحاجة إلى المحاضر اليومية التي تكتب من قبل النزلاء أو التنقل، مما يسهم في تسريع الاستجابة، وتوثيق الإجراءات، ورفع كفاءة التواصل الداخلي .

## الأهداف

- \*تحسين تجربة النزير من خلال توفير وسيلة إلكترونية سهلة لتقديم الاستفسارات دون الحاجة إلى المعاملات الورقية التقليدية.
- \*تسريع إجراءات التواصل الداخلي بين النزير والجهات المختصة، وتقليل وقت الانتظار للحصول على الردود.
- \*تعزيز الخصوصية والسرية في نقل الاستفسارات، بما يضمن احترام خصوصية النزير ومحتوى استفساره.
- \*توفير سجل إلكتروني موثق لجميع الاستفسارات والردود، مما يسهم في المتابعة الدقيقة لحالة الطلب.
- \*توفير الوقت والجهد من خلال تقليل العمل في نقل الأوراق وتتبع الطلبات يدوياً.
- \*تحقيق التحول الرقمي داخل المنشآت المغلقة تماشياً مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تحسين جودة الخدمات الحكومية.

## المكونات الأساسية للنظام:

- \* كشك إلكتروني ثابت مزود بجهاز لوحي (iPad) بشاشة لمس.
- \* واجهة استخدام مبسطة تُمكن النزير من اختيار نوع الاستفسار وإرساله.
- \* وضع كشك مؤمن (Kiosk Mode) لتقييد الجهاز على واجهة واحدة فقط.
- \* ربط داخلي آمن بين الكشك وإدارة المنشأة.
- \* حماية وخصوصية عالية من خلال تشفير البيانات والتحقق من الهوية داخلياً برقم النزير.

## المشكلة

- تعاني المنشآت المغلقة مثل السجون والإصلاحات ودور الأبعاد من اعتماد آليات تقليدية ورقية في استقبال استفسارات النزلاء، حيث يتم كتابة الاستفسار يدوياً وتسليمه للموظف المسؤول، ليُمرر لاحقاً إلى الجهة المعنية.
- هذا الإجراء ينتج عنه عدة مشكلات، من أبرزها:
- \*تأخر في وصول الاستفسارات للجهات المختصة.
  - \*فقدان أو نسيان بعض الطلبات خلال التنقل الورقي.
  - \*انعدام الخصوصية في بعض الحالات، مما قد يُشعر النزير بالإحراج.
  - \*هدر وقت وجهد الموظفين في النقل والمتابعة اليدوية.

## آلية العمل على الجهاز:

### 1. تسجيل دخول النزير:

- يتعرّف النظام على النزير عبر رقم تعريف داخلي أو باركود (حسب إعداد المنشأة).
- يتم الدخول مباشرة إلى واجهة الاستفسار دون الحاجة إلى بيانات إضافية.

### 2. اختيار نوع الاستفسار:

- تظهر للنزير قائمة بأنواع الاستفسارات.
- يختار القسم المناسب من خلال اللمس.

### 3. إرسال الاستفسار:

- يضغط النزير على زر "إرسال"، ليُرسل الطلب مباشرة إلى الجهة المختصة.
- يظهر له إشعار برقم الطلب وتتبع حالته.

### 4. الموظف المختص يستقبل الاستفسار:

- تصله رسالة عبر لوحة التحكم بوجود طلب جديد.
- يمكنه الرد إلكترونياً من داخل النظام.
- ويمكن للنزير مراجعة الرد في أي وقت من خلال رقم الطلب.

## الفوائد المتوقعة:

- \* تسهيل وصول النزير إلى الجهة المعنية بطريقة مباشرة.
- \* تقليل الاعتماد على الأوراق اليدوية وتحسين الكفاءة الإدارية.
- \* تسريع الرد على الاستفسارات مقارنة بالإجراءات التقليدية.
- \* ضمان الخصوصية والسرية في تقديم الاستفسار ومتابعته.
- \* توثيق كامل لجميع الطلبات والردود في قاعدة بيانات قابلة للرجوع والمراجعة.
- \* المساهمة في التحول الرقمي داخل المنشأة بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030.

## الفئات المستهدفة:

- \* النزلاء والنزيلات.

## لتقنيات والأدوات المستخدمة:

- \* جهاز كشك إلكتروني ثابت (Mount-It! Stand) مزود بجهاز لوحي ("iPad 10.9")
- \* تطبيق ويب أو واجهة تفاعلية تعمل بوضع "Kiosk Mode" لتقييد الاستخدام على شاشة واحدة فقط.
- \* نموذج إلكتروني ذكي يتيح تسجيل الاستفسار بسهولة.
- \* شبكة داخلية مؤمنة لربط الكشك بلوحة التحكم لدى إدارة المنشأة.
- \* أنظمة حماية وتشفير البيانات لضمان الخصوصية والسرية.
- \* نظام تقارير آلي يعرض الإحصائيات والحالات وتتبع الطلبات.

## الخصوصية والأمان

لضمان الاستخدام المخصص، ولا يُعرض أي محتوى إلا عبر واجهة آمنة ومراقبة (Kiosk Mode) النظام مشفر، ويعمل بوضع الكشك.

## الاعتمادية

مع إمكانية التوسع والدعم الفني، Kiosk تعتمد المبادرة على توفر شبكة داخلية مستقرة وأجهزة لوحية محمية بنظام داخلي.

## الارتباط بالخطة الاستراتيجية للسجون

تسهم المبادرة في تحقيق هدف 'تعزيز التحول الرقمي وتطوير المنظومة التقنية' ضمن الخطة الاستراتيجية للمديرية العامة للسجون.

## الارتباط برؤية المملكة 2030

تدعم المبادرة مستهدف تحسين جودة الخدمات الحكومية، والتحول الرقمي داخل المنشآت، ضمن رؤية المملكة 2030.

## الأجهزة والبرمجيات المستخدمة

يعمل بنظام مؤمن ويتيح واجهة مبسطة للنزول، "iPad 10.9 مزود بجهاز Mount-It! Anti-Theft Tablet Kiosk Floor Stand جهاز

## خطة التنفيذ

- 2 أسبوع: تجهيز المواصفات الفني
- 2 أسبوع: شراء الأجهزة وتوريدها
- 2 أسبوع: تطوير النظام وتجهيزه
- أسبوع: اختبار داخلي
- (Pilot) أسبوع: تجربة تشغيل ميدانية
- مستمر: التشغيل الرسمي وتقييم الأداء

## التكلفة التقديرية

من 2,400 إلى 2,500 ريال للجهاز الواحد شامل الشاشة  
تكاليف البرمجة والتكيب تتراوح بين 20,000 إلى 30,000 ريال تقريباً  
إجمالي التكلفة التقديرية لمبادرة واحدة: من 25,000 إلى 35,000 ريال سعودي قابلة للتعديل حسب عدد الأجهزة وحجم المنشأة وحسب الموردين

