

وزارة الشؤون البلدية والقروية  
أمانة المنطقة الشرقية  
الإدارة العامة لنظم المعلومات الجغرافية



وثيقة دليل الاستخدام تطبيق الدعم الفني لتطبيقات البوابة الجغرافية لأمانة المنطقة الشرقية  
تقديم تذكرة من مقدم الطلب

## الفهرس

2.....	الدخول الى النظام
3.....	تطبيق الدعم الفني
4.....	تقديم تذكرة دعم فني
6.....	متباعه تذاكر الدعم الفني
7.....	اضافه تعليق من مقدم الطلب على تذكرة دعم فني
9.....	عرض تفاصيل التذكرة
9.....	إعادة فتح التذكرة

## الدخول الي النظام

بعد الدخول إلى البوابة الجغرافية عن طريق الرابط التالي <http://webgis.eamana.gov.sa/gis> يقوم النظام بإظهار شاشة الدخول تلقائيا حيث يقوم المستخدم من خلالها بالدخول الى النظام ثم يقوم النظام بالسماح للمستخدم بالوظائف المتاحة له



1. يقوم المستخدم بإدخال اسم المستخدم الخاص به وكلمة المرور.
2. يقوم المستخدم بالضغط على دخول (يتم تسجيل الدخول إلى النظام).
3. عند الضغط على تذكرني (يقوم النظام بحفظ بيانات الدخول للدخول ل بها مره اخرى).
4. عند الضغط على نسيت كلمة المرور (يقوم النظام بتحويله الى شاشة استرجاع كلمة المرور).
5. عند الضغط على تنشيط (سينتقل الى شاشة تنشيط حساب المستخدم).

الرئيسية | الدخول | إنشاء حساب | حجز موعد | تواصل معنا

### تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

☐ تذكرني  
☐ موظف أمانة

**تسجيل الدخول**

نسيت كلمة المرور؟  
 هل تريد إنشاء حساب جديد؟ إنشاء حساب جديد  
 هل تريد تنشيط حسابك؟ تنشيط الحساب

جميع الحقوق محفوظة - أمانة المنطقة الشرقية ٢٠٢٠

## تطبيق الدعم الفني

بعد تسجيل الدخول يقوم المستخدم بالضغط علي قدم تذكره من الصفحة الرئيسية للبوابه للذهاب الي تطبيق الدعم الفني

الرئيسية | عن البوابة الجغرافية | خدماتنا | المكاتب الهندسية | تطبيقاتنا | المهلوس

# مرحباً بكم في البوابة الجغرافية لأمانة المنطقة الشرقية

الريادة في استخدام نظم المعلومات الجغرافية لتنفيذ رؤية المملكة 2030

معا لأمانة رقدي

مرحباً بك في البوابة الجغرافية لأمانة المنطقة الشرقية

## خدمات البوابة الجغرافية

عند الضغط على قدم تذكره يتم فتح الشاشة الرئيسية لتطبيق الدعم الفني

تطبيق الدعم الفني						
تذكره جديدة						
اسم التذكرة	حالة التذكرة	تفاصيل التذكرة	التعليقات	أشلت بتاريخ	عرض	إجراءات
اقتراح - المشاريع الكبرى #421	قيد المعالجة	new test	التعليقات	25/01/1444	1	
اقتراح - الفرز الإلكتروني #408	قيد المعالجة	ghag	التعليقات	20/01/1444	1	
استفسار - خدمة ضم الشوارع والتواصل #385	قيد المعالجة	mman2 + assign لموظف	التعليقات	16/01/1444	1	
خطأ في تطبيق - تراخيص المشاريع الجديدة #384	قيد المعالجة	mman2	التعليقات	16/01/1444	1	
خطأ في معاملة 19/1443 - إصدار الكروكي المساحي #383	قيد المعالجة	mman1 وجعل assign لم	التعليقات	16/01/1444	1	
اقتراح - الفرز الإلكتروني #382	قيد المعالجة	mman1 فرز	التعليقات	16/01/1444	1	
اقتراح - الفرز الإلكتروني #381	قيد المعالجة	mman1 فرز	التعليقات	16/01/1444	1	

تقديم تذكره دعم فني

- بعد الدخول الي تطبيق الدعم الفني
- يقوم المستخدم بالضغط علي **"إضافة تذكرة"** لتقديم تذكرة دعم فني جديد
- يتم فتح شاشه اضافته تذكرة , يقوم مقدم الطلب بأدخال بيانات التاليه ( نوع التذكرة, اسم التطبيق, الوصف الطلب, المرفقات) كما موضح بالشكل التالي

+

إضافة تذكرة جديدة

نوع التذكرة

اختر نوع التذكرة

التطبيق

اختر التطبيق

الوصف

المرفقات

تحميل

إلغاء

إرسال

- يقوم المستخدم بأختيار نوع التذكرة (اقتراح, استفسار, خطأ في تطبيق, خطأ في معاملة) (يتم ادخال رقم المعاملة في حال اختيار هذا النوع)) كما موضح بالشكل التالي

نوع التذكرة

اختر نوع التذكرة

اقتراح

استفسار

خطأ في تطبيق

خطأ في معاملة

- يقوم المستخدم بأختيار التطبيق المراد تقديم طلب تذكرة دعم في عنه كما موضح بالشكل التالي

## التطبيق

اختر التطبيق

الفرز الإلكتروني  
إصدار الكروكي المساحي  
تحديث الصكوك  
اعتماد المخططات  
المشاريع الكبرى  
طلبات البيانات المكانية  
تراخيص المشاريع الخدمية  
خدمة ضم الشوارع والنواقد

تحميل

- يقوم المستخدم بأدخال الوصف و تحميل المرفقات أن وجد.
- ثم يقوم المستخدم بالضغط على " إرسال "
- تظهر للمستخدم رساله تفيد بأرسال الطلب بنجاح

تم إرسال التذكرة بنجاح  
إضافة

## متابعه تذاكر الدعم الفني

- تعرض شاشه التطبيق الرئيسية التذاكر الجاريه للموظف كما موضح بالشكل التالي

تطبيق الدعم الفني						
تذكرة جديدة						
اسم التذكرة	حالة التذكرة	تفاصيل التذكرة	التعليقات	أُضيفت بتاريخ	عرض	إجراءات
اقتراح - المشاريع الكبرى #421	محب الإغلاق	new test	التعليقات	23/01/1444	1	إبله هاج
اقتراح - الفرز الإلكتروني #408	قيد المعالجة	ghng	التعليقات	20/01/1444	1	
استفسار - خدمة ضم الشوارع والنواقد #385	قيد المعالجة	mmann2 + assign لموظف	التعليقات	16/01/1444	1	
خطأ في تطبيق - تراخيص المشاريع الخدمية #384	قيد المعالجة	mmann2	التعليقات	16/01/1444	1	
خطأ في معاملة 19/1443 - إصدار الكروكي المساحي #383	قيد المعالجة	mmann1 وجعل assign لم	التعليقات	16/01/1444	1	
اقتراح - الفرز الإلكتروني #382	قيد المعالجة	فرز mmann1	التعليقات	16/01/1444	1	
اقتراح - الفرز الإلكتروني #381	قيد المعالجة	فرز mmann1	التعليقات	16/01/1444	1	

- يستطيع الموظف متابعة تذاكر الدعم الفني الذي قام بتقديمها حيث يظهر بيانات التذاكر الجارية للموظف: اسم التذكرة , حالة التذكرة ( قيد المعالجة, صوب الاغلاق, منتهيه), تفاصيل التذكرة , التعليقات لأضافة تعليق, تاريخ انشاء التذكرة, زر عرض لعرض جميع بيانات التذكرة, اعاده فتح التذكرة حيث يستطيع مقدم الطلب اعاده فتح التذكرة في حالة انها صوب الاغلاق ولكن مازالت المشكلة لم تحل, كما موضح بالشكل السابق

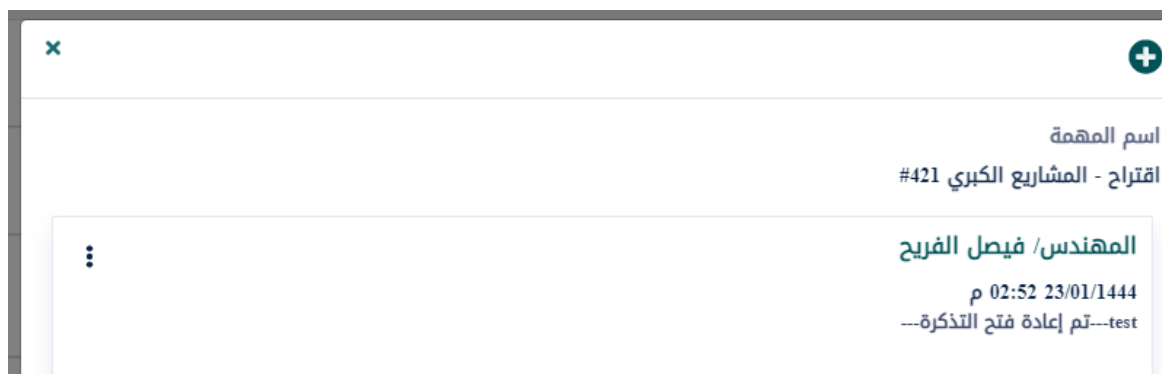
اضافه تعليق من مقدم الطلب على تذكرة دعم فني

- يستطيع مقدم الطلب بأضافه تعليق على تذكرة دعم فني جارية من خلال الضغط على " **التعليقات** " الموجود بجانب كل تذكرة في جدول التذاكر الجارية
- عند الضغط علي زر التعليقات يمكن للمستخدم عرض التعليقات و اضافته تعليق جديد

- عند الضغط على " **إضافة تعليق** " يستطيع مقدم الطلب من اضافته تعليق على التذكرة كما موضح بالشكل التالي



- يقوم مقدم الطلب بأدخال التعليق و تحميل المرفقات أن وجد والضغط على زر "إضافة" "لأضافه التعليق.
- تظهر التعليقات المضافه علي التذكرة مع اسم صاحب التعليق و قت ادخال التعليق كما موضح بالشكل التالي



- يستطيع صاحب التعليق من تعديل التعليق او حذفه بالضغط علي زر الإجراءات " : كما كوضح بالشكل التالي.



## عرض تفاصيل التذكرة

يمكن المستخدم من الاطلاع علي بيانات التذكرة المقدمة من خلال الضغط على زر "" فيتم عرض تفاصيل التذكرة كما موضح بالشكل التالي

## إعادة فتح التذكرة

- عند انتهاء العمل على التذكرة من موظف الدعم الفني تتحول حالة التذكرة الى صوب الأعلاق
- عند تحويل حالة التذكرة الى صوب الأعلاق يظهر زر إعادة فتح التذكرة عند مقدم الطلب الموضح بالشكل التالي، حيث يقوم مقدم الطلب بالتأكد من حل مشكلته، وفي حالة ان المشكلة لم تحل فيتمكن مقدم الطلب من إعادة فتح التذكرة مره أخرى لأرجاعها لموظف الدعم الفني و العمل عليها لحل المشكله .
- في حين عدم فتح التذكرة مره اخري تحول حالة التذكرة تلقائيا الى منبهة بعد 24 ساعه وفي هذه الحالة لا يمكن فتح التذكرة مره اخري

اسم التذكرة	حالة التذكرة	تفاصيل التذكرة	التعليقات	أنشئت بتاريخ	عرض	إجراءات
اقتراح - المشاريع الكبرى #421	صوب الإغلاق	new test	التعليقات	23/01/1444	1	إعادة فتح

- لإعادة فتح التذكرة يقوم المستخدم بالضغط على زر "إعادة فتح" و اختيار سبب إعادة الفتح كمل موضح بالشكل التالي

- يقوم المستخدم بأختيار سبب اعاده الفتح

×

تأكيد إعادة الفتح

حدد سبب إعادة الفتح

▼

سبب إعادة الفتح :

حدد سبب إعادة الفتح

ما زالت المشكلة قائمة

تذكيرة جديدة

- في حالة اختيار "ما زالت المشكلة قائمة" يقوم بأدخال السبب و الضغط علي إعادة الفتح, فيتم ارجاع التذكيره لموظف الدعم الفني و اعاده فتحها مره اخري للعمل علي انتهاء المشكلة

×

تأكيد إعادة الفتح

ما زالت المشكلة قائمة

▼

سبب إعادة الفتح :

ما زالت المشكلة قائمة

برجاء إيضاح المشكلة

0/200

إعادة الفتح

- في حالة اختيار "تذكيرة جديدة". يتم فتح شاشة تقديم تذكيرة جديدة

+

نوع التذكيرة

اختر نوع التذكيرة

▼

التطبيق

اختر التطبيق

▼

الوصف

المرفقات

تحميل

إلغاء

إرسال