

دليل المستخدم لخدمة إنشاء ومتابعة تذكرة للأفراد

بواسطة الهيئة السعودية للمواصفات
والمقاييس والجودة

الإصدار

April - 2025

المحتوى

3.....	الهدف من الخدمة:
3.....	الوصول إلى الخدمة:
5.....	إنشاء تذكرة جديدة:
9.....	متابعة التذكرة

الهدف من الخدمة:

تهدف خدمة إنشاء ومتابعة التذكرة إلى تمكين الأفراد من التواصل مع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة لتقديم الشكاوى أو المقترحات أو الاستفسارات بشكل إلكتروني، مع إمكانية متابعة حالة الطلب ومعرفة مستجداته حتى يتم معالجته والرد عليه.

الوصول إلى الخدمة:

الخطوة 1: الدخول إلى صفحة "تواصل معنا"

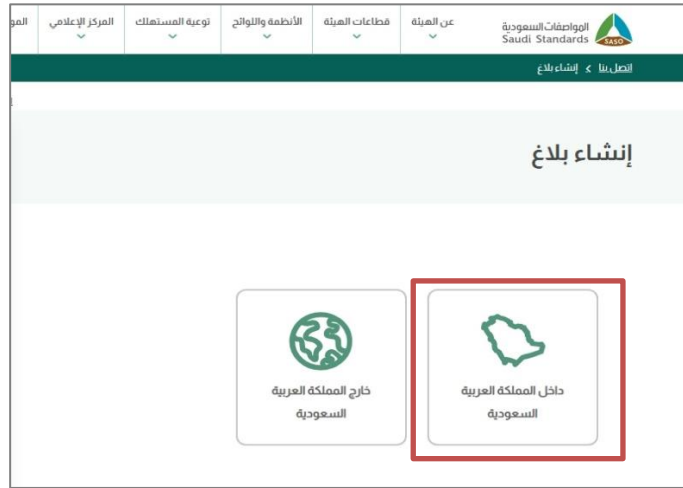
بعد الدخول إلى بوابة الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، انتقل إلى أسفل الصفحة الرئيسية ، ثم اضغط على خيار "تواصل معنا" الموجود في الشريط السفلي، كما هو موضح في الصورة التالية:



[صورة - تواصل معنا]

الخطوة 2: اختيار موقع المستخدم

بعد الانتقال إلى صفحة "إنشاء بلاغ"، قم باختيار خيار "داخل المملكة العربية السعودية" من القائمة الظاهرة.



[صورة - إنشاء بلاغ]

الخطوة 3: اختيار نوع المستخدم

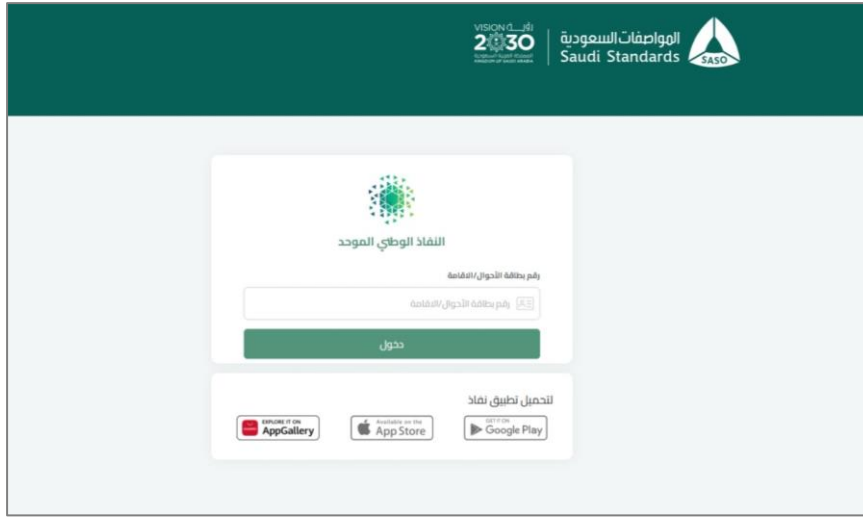
سيتم توجيهك إلى صفحة "إنشاء تذكرة". في هذه الصفحة، اختر فئة المستخدم "أفراد" كما هو موضح أدناه:



[صورة - إنشاء تذكرة]

الخطوة 4: تسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد

يقوم النظام بتحويلك إلى صفحة خدمة النفاذ الوطني الموحد لتسجيل الدخول.



[صورة - نفاذ]

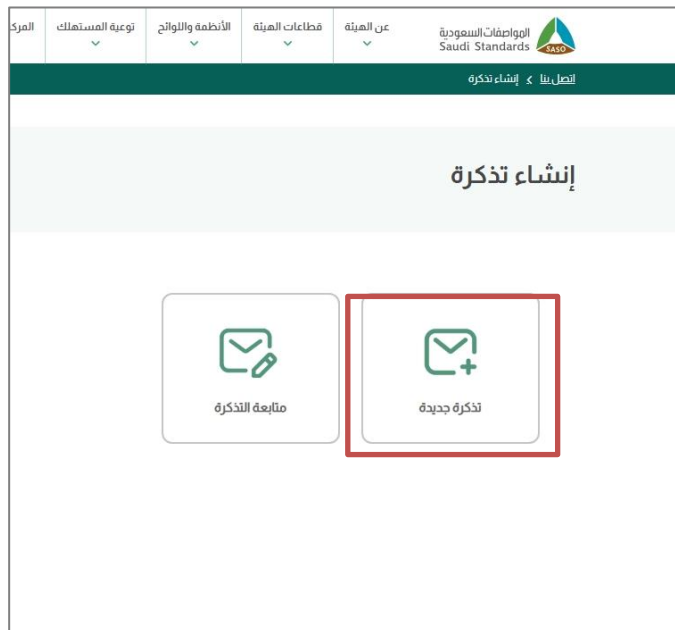
الخطوة 5: صفحة إنشاء التذكرة

بعد إدخال بيانات الدخول بنجاح عبر النفاذ الوطني الموحد، سيتم عرض صفحة إنشاء التذكرة، التي يمكنك من خلالها إدخال تفاصيل البلاغ واستكمال طلبك.

إنشاء تذكرة جديدة:

الخطوة 1: اختيار "تذكرة جديدة":

بعد اتباع خطوات الوصول إلى الخدمة، انقر على "تذكرة جديدة" كما هو ظاهر في الصفحة التالية:



[صورة - إنشاء تذكرة]

الخطوة 2: إدخال البيانات الشخصية:

ستظهر صفحة تحتوي على الحقول التالية:

- رقم الجوال
- البريد الإلكتروني
- الدولة
- المدينة

قم بإدخال البيانات المطلوبة، ثم انقر على زر "التالي".

البيانات الشخصية

الاسم الكامل
سيظهر هنا الاسم كامل

رقم الهوية / الإقامة
سيظهر رقم الهوية

رقم الجوال *
مثال 5XXXXXXX

الدولة *
المملكة العربية السعودية

تاريخ انتهاء الهوية / الإقامة
سيظهر تاريخ انتهاء الهوية

البريد الإلكتروني *

المدينة *

جميع الحقول مطلوبة *

التالي

[صورة إنشاء تذكرة – البيانات الشخصية]

الخطوة 3: تفاصيل الخدمة

سيتم عرض صفحة تحتوي على الحقول التالية:

- الخدمة
- الخدمات الفرعية
- نوع التذكرة (اختر من الأنواع الثلاثة: "شكوى"، "اقتراح"، "استفسار / طلب")

قم بتعبئة الحقول المطلوبة، ثم انقر على زر "التالي".

[صورة - إنشاء تذكرة - تفاصيل الخدمة]

الخطوة 4: تفاصيل التذكرة

سيتم عرض صفحة تحتوي على الحقول التالية:

- التصنيف.
- التصنيف الفرعي.
- رقم الطلب (اختياري).
- الوصف.
- زر لإرفاق مرفق (الصيغ المسموح بها فقط PDF ، JPG ، JPEG ، PNG ، وحجم الملف لا يتجاوز 2 ميغابايت).

قم بتعبئة الحقول وإرفاق المرفق إذا لزم الأمر، ثم انقر على زر "التالي".

[صورة إنشاء تذكرة - تفاصيل التذكرة]

الخطوة 5: ملخص التذكرة

سيعرض النظام صفحة ملخص التذكرة التي تحتوي على البيانات المدخلة في الخطوات السابقة. إذا كنت ترغب في تعديل أي معلومات، انقر على زر "السابق". وإذا كنت مستعدًا لإرسال الطلب، انقر على زر "إرسال".

[صورة - ملخص تذكرة]

الخطوة 6: تأكيد إرسال التذكرة

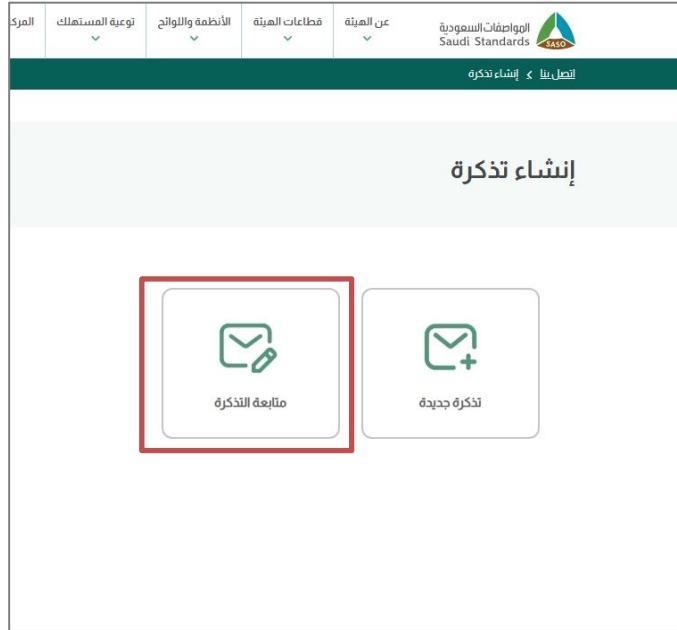
بعد النقر على زر "إرسال"، سيعرض النظام صفحة تحتوي على رقم التذكرة الذي يمكنك الاحتفاظ به للمتابعة لاحقًا.

[صورة - إنشاء تذكرة]

متابعة التذكرة

الخطوة 1: الدخول إلى "متابعة تذكرة"

بعد اتباع خطوات الوصول إلى الخدمة، انقر على "متابعة تذكرة".



[صورة - متابعة تذكرة]

سيقوم النظام بعرض صفحة تحتوي على معلومات البلاغ. قم بإدخال رقم التذكرة في الحقل المخصص ، ثم انقر على زر "التالي".

[صورة - الاستعلام عن طلب]

الخطوة 2: عرض تفاصيل التذكرة

ستظهر صفحة تحتوي على المعلومات الشخصية بالإضافة إلى تفاصيل الطلب. في أعلى الصفحة،

يتم عرض رقم التذكرة وحالة الطلب، والتي تكون عند تقديم الطلب "تحت المعالجة".

رقم التذكرة : CAS-18325-K3

حالة التذكرة : تحت المعالجة

تفاصيل التذكرة

البيانات الشخصية

الاسم الكامل
سيظهر الاسم الكامل

رقم الجوال
سيظهر رقم الجوال

البريد الإلكتروني
سيظهر البريد الإلكتروني

تفاصيل التذكرة

الخدمة
برنامج العضوية

نوع التذكرة
استفسار/طلب

الخدمة الفرعية
مزايا عضوية الهيئة

التصنيف الفرعي
رسوم وتكاليف الخدمة

التصنيف
حول الإجراءات والمتطلبات

جميع الحقول مطلوبة*

السابق

[صورة تفاصيل تذكرة – تحت المعالجة]

الخطوة 3: استلام تحديث بحالة التذكرة

بعد معالجة الطلب، ستصلك رسالة نصية على رقم الجوال المسجل، بالإضافة إلى إشعار عبر البريد الإلكتروني،

تفيد بأنه تم معالجة التذكرة. عندها ستتغير حالة التذكرة إلى "تم الحل" كما هو موضح في الصورة التالية:

رقم التذكرة : CAS-18325-K3

حالة التذكرة : تم الحل

تفاصيل التذكرة

البيانات الشخصية

الاسم الكامل
سيظهر الاسم الكامل

رقم الجوال
سيظهر رقم الجوال

البريد الإلكتروني
سيظهر البريد الإلكتروني

تفاصيل التذكرة

الخدمة
برنامج العضوية

نوع التذكرة
استفسار/طلب

الخدمة الفرعية
مزايا عضوية الهيئة

التصنيف الفرعي
رسوم وتكاليف الخدمة

التصنيف
حول الإجراءات والمتطلبات

جميع الحقول مطلوبة*

السابق

[صورة تفاصيل تذكرة – تم الحل]

