



نموذج (13) وثائق
2019/11/21 - 17 - 4

دليل المستخدم لخدمة تقديم الاستفسارات بشأن خدمات الوزارة

إدارة الإستراتيجية والمستقبل	الإدارة الراعية
	الاعتماد

جميع الحقوق محفوظة لوزارة المالية	رقم الاصدار:
	رقم الطلب وتاريخ الطلب:
	عدد الصفحات (العدد الكلي)

جدول المحتويات

3.....	المقدمة
3.....	الهدف من انشاء الدليل
3.....	مجال التطبيق
3.....	المسؤوليات والصلاحيات
3.....	آلية العمل
4.....	استفسار جديد
5.....	مؤشر السعادة
6.....	مراجعة استفسار سابق

المقدمة

يلخص هذا المستند تدفق ووصف خدمة تقديم الاستفسارات بشأن خدمات الوزارة . ويوضح كيف بإمكان العميل انشاء طلبات استفسارات وإدارتها باستخدام البوابة. توضح الوثيقة المقترحة تفاصيل الوظائف التي ينطوي عليها تنفيذ خدمة تقديم الاستفسارات بناءً على النطاق المحدد ومتطلبات العمل.

الهدف من الخدمة

اتاحة الخدمة على الموقع الإلكتروني والتطبيق الذي لوزارة المالية ليتم استخدامه من قبل المتعاملين لإدارة جميع الاستفسارات المقدمة

مجال التطبيق

رغبة المتعامل في معرفة او توضيح معلومة متعلقة بإجراءات أو طريق عمل الوزارة بهدف تسهيل تعامله مع الوزارة وإجراءاتها

آلية العمل

يمكن للعميل الوصول الى الخدمة من خلال بوابة وزارة المالية <https://www.mof.gov.ae/en/pages/default.aspx> ، عن طريق تحديد خيار الخدمات الإلكترونية كما هو موضح أدناه.

The screenshot shows the website's navigation menu and a list of services. The 'Services' menu is highlighted, and the 'Individual Services' section is expanded to show a list of services. The 'Individual Services' section is highlighted with a red box.

عن الوزارة ▾ الموارد والميزانية ▾ التشريعات المالية ▾ الشراكات الاستراتيجية ▾ المركز الإعلامي ▾ المشاركة الرقمية ▾ البيانات المفتوحة ▾ الخدمات الإلكترونية ▾

خدمات الأفراد

تقديم الاستفسارات بشأن خدمات الوزارة

تقديم البلاغات السرية بشأن الحالات المشبوهة

العم الفني لخدمات منظومة الدرهم الإلكتروني

تقديم اقتراح بشأن خدمات الوزارة

التعامل مع ملاحظات المتعاملين

خدمات قطاع الأعمال

رد الإيرادات المستحقة للمعاملين

تسجيل الموردين في سجل الموردين الاتحادي

تقديم الاستفسارات بشأن خدمات الوزارة

تقديم البلاغات السرية بشأن الحالات المشبوهة

العم الفني لخدمات منظومة الدرهم الإلكتروني

تقديم اقتراح بشأن خدمات الوزارة

التعامل مع ملاحظات المتعاملين

خدمات القطاع الحكومي

نقل المخصصات المالية بين الشبواب والبرامج

طلب فرض / تعديل رسوم خدمات الجهات الاتحادية

فتح وإغلاق الحسابات المصرفية والصرفية للجهات الاتحادية

طلب استحداث وتخويب الوظائف

النعفاء من كل أو بعض الديون والمستحقات المطلوبة للدولة

طلب تحصيل الإيرادات والأموال العامة (الحيون)

طلب تصنيف الجهات لأغراض المعاملة الضريبية لقيمة المضافة

طلب البت في طلبات الجهات الاتحادية بشأن الأملاك العقارية

طلب إدارة حساب مستخدم على نظام التقارير الذكية / بحيرة البيانات

طلب استحداث تقارير على نظام التقارير الذكية / بحيرة البيانات

طلب التعديل على تقارير نظام التقارير الذكية / بحيرة البيانات

تقديم العم الفني لنظام إدارة معلومات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية (بياناتي)

طلب العم الفني للنظام المالي الاتحادي للجهات الاتحادية

تقديم الدعم بشأن طلبات العم الفني المحاسبي للجهات الاتحادية

تقديم الاستفسارات بشأن خدمات الوزارة

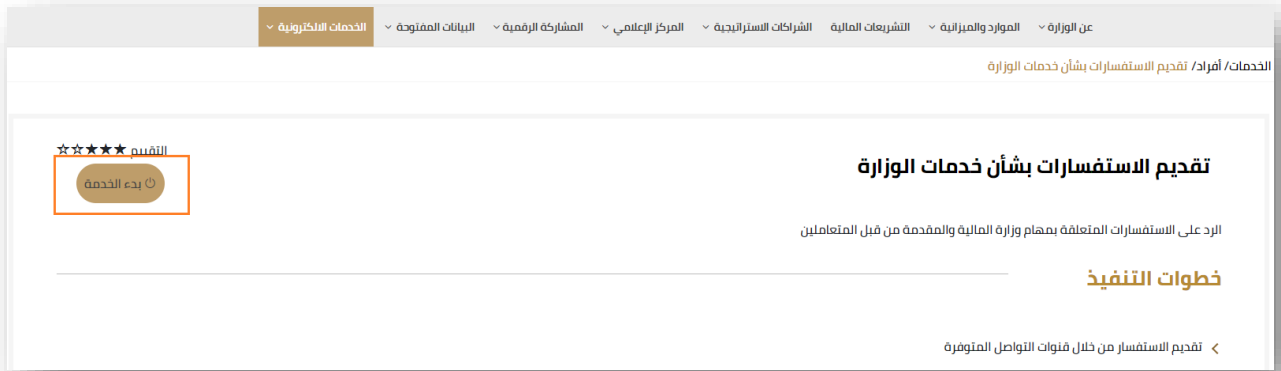
تقديم البلاغات السرية بشأن الحالات المشبوهة

العم الفني لخدمات منظومة الدرهم الإلكتروني

تقديم اقتراح بشأن خدمات الوزارة

التعامل مع ملاحظات المتعاملين

الشكل 1: اختيار الخدمات الإلكترونية



الشكل 2: بدء الخدمة

بعد الدخول بنجاح، سيصل العميل إلى صفحة البداية كما هو موضح في الصورة ادناه.



الشكل 3: الصفحة الرئيسية

إضافة استفسار جديد

سينتقل المستخدم مباشرة إلى صفحة لوحة المعلومات بعد تسجيل الدخول الناجحة عند وصول المتعامل إلى صفحة تقديم الاستفسار، يوجد خمسة معلومات يتوجب عليه تعبئتها فقط وهي:

- الاسم
- البريد الإلكتروني
- رقم الهاتف
- الموضوع
- ملخص الاستفسار

تفاصيل الاستفسار :

* الاسم

* البريد الالكتروني

* رقم الهاتف

* الموضوع

* ملخص الاستفسار

* رمز التحقق

المرفات :

الملفات المسموح بها هي PDF و JPG. حجم الملف لا يجب أن يتجاوز 2 ميغا بايت

مرفات

مرفات

مرفات

إرسال

عودة

الشكل 4: صفحة تقديم الاستفسار

وعند الانتهاء من عملية التقديم يتوجب على المتعامل تحديد نسبة السعادة حسب الشكل أدناه:

رمز التحقق *

المرفات :

الملفات المسموح بها هي PDF و JPG. حجم الملف لا يجب أن يتجاوز 2 ميغا بايت

مرفات

مرفات

مرفات

خطوات / إجراءات تنفيذ الخدمة

كيف كانت تجربتك في الحصول على الخدمة؟

اضغط واسحب المؤشر إلى الوجة الذي يمثل مستوى سعادتك عن الخدمة

غير سعيد إطلاقاً

سعيد جداً

الشكل 5: مؤشر السعادة

مراجعة استفسار سابق

ويتم ذلك من خلال استخدام البريد الالكتروني وكلمة المرور الخاصة بالاستفسار والذي يتم الحصول عليه من البريد الالكتروني الذي وصل المتعامل بعد الانتهاء من تقديم الاستفسار

مراجعة استفسار سابق :

* البريد الالكتروني

* كلمة المرور الخاصة بالاستفسار *

الرداء إدخال قيمة لهذا الحقل

الرداء إدخال قيمة لهذا الحقل

بحث

الشكل6: مراجعة استفسار سابق