



UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF HEALTH & PREVENTION



تواصل

تسجيل الإستفسارات

دليل المستخدم

1.0 إصدار

1.0 المحتوى

المحتوى

1.0	المحتوى	1
2.	الملخص التنفيذي	2
3.	إدارة المستند والإصدارات	3
3.1	بيانات المستند وسجل الإصدارات	3
3.2	التعريفات والاختصارات	3
4.	نظرة عامة	4
1.4	الأهداف والأغراض	4
4.2	وصف كيانات العمل	4
4.3	تعريف أدوار المستخدمين	4
5.	البداية باستخدام النظام	5
6.0	خطوات تسجيل الإستفسارات	6
6.1	إنشاء طلب	6
6.1.1	تعبئة البيانات	6
6.1.2	إرفاق المستندات	7

2. الملخص التنفيذي

تم إنشاء هذ المستند بواسطة إدارة تقنية المعلومات – وزارة الصحة ووقاية المجتمع – دبي.
تم تطوير خدمة تقديم الإستفسارات بهدف تحسين الأداء وتسهيل الاستخدام وذلك من خالل الوظائف المضافة في النظام.

3. إدارة المستند والإصدارات

3.1 بيانات المستند وسجل الاصدارات

اسم المستند	تسجيل الإستفسارات – دليل المستخدم
اسم الملف	Submit Inquiries – End User Manual – Version 1.0
تم الإصدار بواسطة	إدارة تقنية المعلومات في وزارة الصحة ووقاية المجتمع – فريق الجودة
تاريخ الإصدار	12 يناير 2022
الحالة	نهائي

التاريخ	المنشئ
1.0	فريق الجودة
12 يناير 2022	إدارة تقنية المعلومات

3.2 التعريفات والاختصارات

الوصف	Description	الاختصار
وزارة الصحة ووقاية المجتمع ، مقدم الخدمة	Ministry of Health and Prevention, United Arab Emirates, MOHAP is the Service Provider	الوزارة/MOHAP
تقديم الاستفسارات	Submit Inquiries	الخدمة
هو الشخص المخول باستخدام الخدمة	The Applicant who is eligible to initiate, request or apply for the service	منشئ الطلب

4. نظرة عامة

4.1 الأهداف والأغراض

الهدف من هذا المستند هو شرح طريقة استخدام خدمة تقديم الإستفسارات من قبل المستخدم النهائي.

4.2 وصف كيانات العمل

رقم	الاسم	الوصف	المستخدمين
1	تسجيل الدخول	تستخدم هذه الشاشة في تسجيل دخول المستخدم	منشئ الطلب
2	البيانات المطلوبة	تستخدم الشاشات المتعلقة بتفاصيل الطلب في إدخال البيانات المطلوبة لإنجاز الطلب	منشئ الطلب
3	الوثائق المطلوبة	تستخدم الشاشة المتعلقة بالوثائق المطلوبة في تحميل الوثائق الداعمة للطلب	منشئ الطلب

4.3 تعريف أدوار المستخدمين

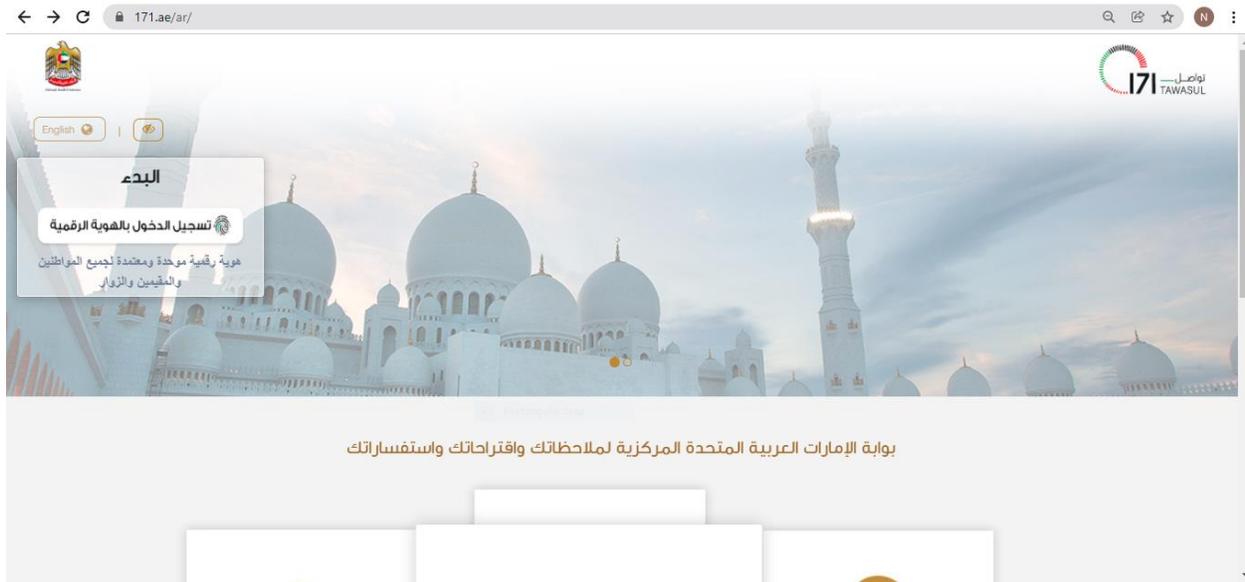
#	الوظائف
1	الدخول إلى النظام
2	بدء طلب جديد وملء الحقول المطلوبة
3	إرفاق الوثائق المطلوبة
4	تقديم الطلب

5. البدء باستخدام النظام

1. الإنتقال إلى رابط الخدمة [/https://171.ae/ar](https://171.ae/ar)

2. ستظهر لك الشاشة التالية:

3. الدخول عن طريق الهوية الرقمية



الدخول عن طريق الهوية الرقمية

رقم الهوية، البريد الإلكتروني، أو رقم الهاتف. مثال: 97150000000

تذكرني

تسجيل الدخول

Rectangular Site

ليس لديك حساب في الهوية الرقمية؟ [إنشاء حساب جديد](#)

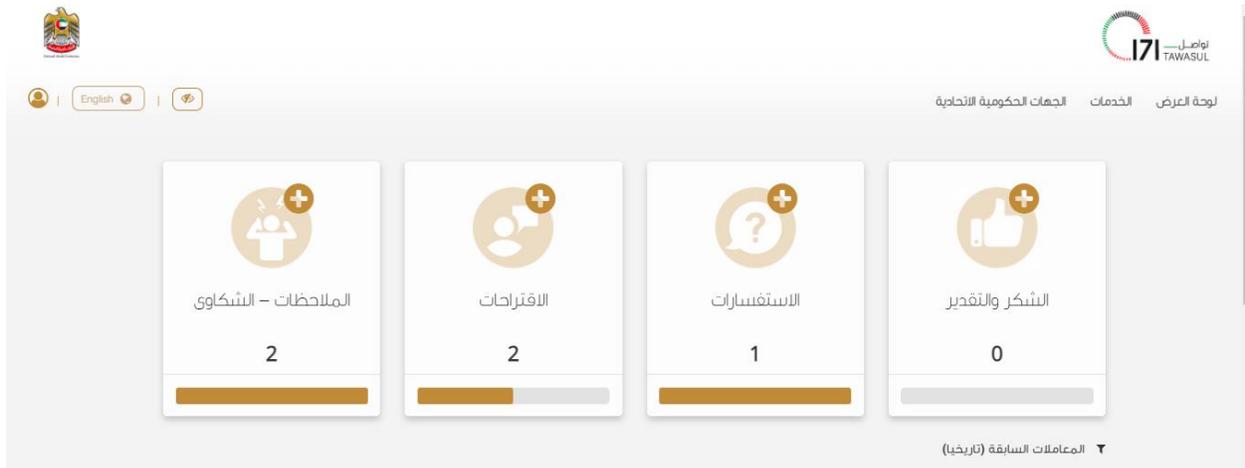
[كيفية استعادة الحساب؟](#)

6. خطوات تسجيل الإستفسارات

يمكن من خلال هذه الخدمة إنشاء و تسجيل إستفسارات

6.1 إنشاء طلب

بعد نجاح المستخدم في تسجيل الدخول تظهر له الشاشة التالية:



المعاملات السابقة (تاريخيا)

المعاملات السابقة

البحث

تم التقديم | تحت المعالجة | انجزت بنجاح

الوضع	الرقم	الخدمة	التاريخ
✓	3030030577	فريق ضبط الجودة - الاستفسار	Jun 13 2021
✓	7030025797	فريق ضبط الجودة - الشكاوى	Jun 13 2021
✓	7010008478	فريق ضبط الجودة - الشكاوى	Jun 13 2021
●	5030000325	فريق ضبط الخدمة - الاقتراح	Jun 13 2021
✓	5140000951	فريق ضبط الجودة - الاقتراح	Jun 13 2021

6.1.1 تعبئة البيانات

يقوم المستخدم بملء البيانات المطلوبة في هذه الشاشة. جميع الحقول المشار إليها ب * هي حقول واجبة الإدخال. أما بقية الحقول فهي حقول اختيارية.

تسجيل الشكوى

اسم الحقة *

الاسم الحقة

الموضوع *

الوصف *

الخدمة الرئيسية

الخدمة الرئيسية

إرفاق أو تحميل الوثائق [أنواع الملفات المدعومة: pdf, docx, doc, bmp, gif, jpg, png, jpeg]

يرجى إرفاق الملف

ملاحظة: الحد الأقصى لرفع الملفات (٥ ملفات)
الحد الأقصى لحجم تحميل الملفات ١٠ ميجابايت
* خانة إلزامية

الحفظ كمسودة تقديم

تسجيل الشكوى | سياسة الخصوصية | اتصل بنا | معلومات الاستخدام

Q3_Summary.pdf Show all X

Type here to search

28% 75°F 2:35 PM 11/2/2021

6.1.2 إرفاق المستندات

هذه هي الشاشة الأخيرة قبل تقديم الطلب, قم باختيار وتحميل المرفقات اللازمة ثم اضغط على زر الحفظ.

إرفاق أو تحميل الوثائق [أنواع الملفات المدعومة: pdf, docx, doc, bmp, gif, jpg, png, jpeg]

يرجى إرفاق الملف

ملاحظة: الحد الأقصى لرفع الملفات (٥ ملفات)
الحد الأقصى لحجم تحميل الملفات ١٠ ميجابايت
* خانة إلزامية

الحفظ كمسودة تقديم