



خدمة "تقديم شكوى"

## الهدف :

تم تصميم "دليل المستخدم" من قبل دائرة تكنولوجيا المعلومات، حتى يقوم بإرشاد متلقي الخدمة إلى طريقة التقديم للخدمة وكيفية استخدامها. يحتوي هذا الدليل على شرح تفصيلي عن الخدمة وآلية التقديم إليها، إذ بإمكان متلقي الخدمة إتباع التعليمات الموجودة في الدليل لدخول الى الخدمة المطلوبة.

## خدمة تقديم شكوى:

دور المستخدم في نظام الخدمات الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى ، حيث تم تقسيم دليل المستخدم لتوضيح إجراءات التقديم الى خدمة " تقديم شكوى " من قبل المستخدمين ، وفيما يلي خطوات التقديم الى الخدمة :

## أولاً: الدخول على الخدمة :

- يقوم المستخدم بالذهاب الى متصفح الانترنت و ادخال عنوان الرابط الإلكتروني التالي:  
<https://www.amman.jo> او <https://www.ammancity.gov.jo>
- من الصفحة الرئيسية على الموقع الإلكتروني الرسمي لمانة عمان الكبرى يقوم المستخدم باختيار ايقونة الخدمات الإلكترونية الموجودة في الاعلى من الصفحة الرئيسية او على ايقونة الخدمات الإلكترونية الموجودة على الجهة اليسرى من الصفحة الرئيسية.
- حيث تنتقل الى صفحة التي تحتوي على الخدمات الإلكترونية .

## الخدمات الإلكترونية

The screenshot shows the website interface for Amman Municipality. At the top, there is a navigation bar with links for 'الرئيسية' (Home), 'أمانة عمان الكبرى' (Amman Municipality), 'الخدمات الإلكترونية' (E-services), 'مشاريعنا' (Our Projects), 'خدماتنا' (Our Services), 'علاقتنا' (Our Relationship), 'السياحة في عمان' (Tourism in Amman), and 'اتصل بنا' (Contact Us). A search bar is located below the navigation bar. The main content area features a central banner with the text 'استبيان قياس رضى متلقي الخدمة عن الخدمات العامة البنية التحتية 2021' (Survey of service recipients' satisfaction with public infrastructure services 2021). To the right, there is a sidebar menu titled 'الخدمات الإلكترونية' (E-services) with various options like 'دليل استخدام الخدمات الإلكترونية والدفع الإلكتروني' (E-services and electronic payment user guide), 'التحقق من صحة الوثيقة الإلكترونية' (Check the validity of the electronic document), 'نظام رخص المهن' (Professional licensing system), 'خدمات الرسائل القصيرة' (SMS services), 'مخالفات السير بالتفصيل' (Detailed traffic violations), 'إعلانات استملاكات' (Public notices), 'تقديم معاملة' (Service request), 'خدمة ضبط تالفات الأمراض' (Disease damage control service), 'تقديم شكوى' (Complaint submission), and 'تقديم اقتراح' (Suggestion submission). The footer contains contact information and a date of 14/10/2021.

- اضغط على ايقونة خدمة " تقديم شكوى " كما هو مبين في الصورة ادناه:



### ثانياً: خطوات تقديم الخدمة:

- بعد الضغط على ايقونة خدمة "تقديم شكوى" سوف تظهر الشاشة الخاصة بتقديم الخدمة.
- يقوم مقدم الطلب باختيار نوع الشكوى .
- يقوم مقدم الطلب بادخال البيانات في الحقول الخاصة كما هو موضح في الصورة ادناه:
- ادخال الجنسية ( اردني او غير اردني) .
- ادخال الرقم الوطني المكون من 10 ارقام كما هو موجود في هوية الاحوال المدنية .
- اختيار طريقة التحقق ( رقم القيد او رقم الهوية) .
- ادخال رقم الهاتف الخليوي .
- ادخال البريد الالكتروني .
- ادخال المشتكي عليه .
- المنطقة و حي المنطقة و اسم الشارع .
- ادخل اقرب موقع لشكوى .
- ادخل رقم البناية .
- الشكوى (معلنة / سرية) .
- وصف تفاصيل عن الشكوى ولا تزيد عن 300 حرف في الصندوق الوصف .
- ادخال رمز التحقق .
- الضغط على زر "ادخال" سوف تصل لمقدم الشكوى الرسالة النصية التالية "رقم الطلب "

يصلحت ان تصيف شكاوات من خلال تعبئة النموذج التالي:

* موضوع الشكاوى	شكاوى/ المناطق-استغلال ارتداد امامي
* الجنسية	<input checked="" type="radio"/> اردني <input type="radio"/> غير اردني
* الرقم الوطني لمقدم الطلب	<input type="text"/>
* التحقق بـ	<input checked="" type="radio"/> رقم الهوية <input type="radio"/> رقم القيد
* رقم الهوية لمقدم الطلب	<input type="text"/>
* رقم الموبايل	<input type="text"/>
* البريد الإلكتروني	<input type="text"/>
* المشنكي عليه	<input type="text"/>
* ( المنطقة وحي المنطقة وإسم الشارع )	اسم المنطقة <input type="text"/> إختار المنطقة -
* أقرب موقع الشكاوى	<input type="text"/>
* رقم البناء/العمارة	<input type="text"/>
* تاريخ الشكاوى	02-11-2021
* الشكاوى	<input checked="" type="radio"/> معلنة <input type="radio"/> سرية
* تفاصيل الشكاوى	<input type="text"/>
* التفاصيل يجب ان لا تزيد عن 300 حرف	

عدد الاحرف 0 حرف من 300

الرجاء كتابة الارقام و الاحرف الظاهرة في الصورة أدناه

