المملكة العربية السعودية وزارة الـتـعـلـيـــــم جـامـعــــة نــجـــــران





المملكة العربية السعودية وزارة الـتـعـلـيـــــم جـامـعــــة نــجـــــران



المحتويات:	•
۱ المقدمة	
٢ الصفحة الرئيسية	,
٢ صفحة الدخول	•
ع تسجيل نوع الطلب	
و إدراج مرفقات	,
۲ ارسال الطلب	
۷ متابعة الطلب	,
ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	

AJRÁN UNIVERSITY	

Ν

المرفقات:

/ / 14هـ

المملكة العربية السعودية وزارة الـتـعـلـيـــــم جـامـعــــة نــجـــــران

## مقدمة

يعد نظام الشكوى والمقترحات بجامعة نجران هو منصة إلكترونية تهدف إلى تسهيل عملية تقديم طلبات الشكاوى والمقترحات وفتح باب المشاركة المجتمعية الإلكترونية بين الجامعة والمستفيدين(الزوار، الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، إداري) من هذا النظام، وذلك بما يضمن تحسين بيئة العمل والتعليم في الجامعة. يوفر النظام للمستخدمين وسيلة مباشرة وفعّالة للتعبير عن ملاحظاتهم أو مشكلاتهم المتعلقة بخدمات الجامعة، مما يساهم في معالجة هذه القضايا بسرعة وكفاءة. تم تصميم النظام ليكون سهل الاستخدام، ويتيح للمستخدم تقديم شكواه أو اقتراحه عبر خطوات بسيطة، مع توفير خيار ات لتتبع حالة الشكوى أو المقترح بشكل مستمر. كما يتيح النظام لإدارة الجامعة مراقبة وتحليل الشكاوى والمقترحات الواردة لتحسين الأداء العام. والمقترحات الواردة لتحسين الأداء العام. والمقترحات الواردة لتحسين الأداء العام. الخدمات الموتي والما ترايساهم في خلق بيئة

## تعليمنا يحقق الرؤية

الفاكس: ١٧ – ٥٤١٧٦٢ - ١٧ تويتر: Najran\_Univers الموقع الإلكتروني: www. nu.edu.sa

سعودية	لمملكة العربية ال	
ع	وزارة الـتـعـلـيـــ	
ران	جامعـــة نـــــــــــــــــــــــــــــــــ	



			الرقــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
14ھـ	/	/	التـاريـــــــــــــــــــــــــــــــــــ
			المرفقات:

				المرفحة الرئرسيرة
	وني لتسهيل الوصول إليه	يسية لموقع الجامعة الإلكتر	ا النظام على الصفحة الرئ	ملت الجامعة على توفير هذ
			سية للنظام:	صورة توضح الصفحة الرئيد
Support of the second se				
عرض الكل				من نحن
Eh	B	0°		Q.=
71	100+	39K+	412	24K+
المباني	المعامل	الخريجين	طلاب المنج	الطلاب المقيدين
عرض الكل				الخدمات الإلكترونية
ی منصة أرشدني طلاب تفاصيل الخدمة	النماذج الإلكترونية موظنين اعصله منه ندريس تفاصيل المحمة	ع نظام التعلم الإلكتروني اعضاء منه تدرس طلاب تعاصيل الحدمة	ی نظام الشکاوی والاقتراحات اعضاء هیئة ندیس موظین طلاب زوار تفاصیل الخدمة	النظام الأكاديمي العضاء هيئة تدريس (طفيت) تفاصيل الخدمة
	ط على بدء الخدمة:	على النظام من خلال الضىغد	ة سيظهر صفحة الدخول ع	بعد النقر على تفاصيل الخدمة
بدء الخدمة	-		والاقتراحات	نظام الشكاوي و
			زوار	أعضاء هيئة تدريس موظفين طلاب
		ناوی یز التواصل ن خلال ب معالجة	بئة التدريس والموظفين تقديم الشك منصة موحدة. يهدف النظام إلى تعز حسين جودة الخدمات الجامعية مر حات، مع ضمان السرية والشفافية في	نظام إلكتروني يتيح للطلاب وأعضاء هي والاقتراحات بشكل سريع وموثوق عبر بين المستفيدين والإدارات المعنية، وت الاستجابة الفعالة للملاحظات والاقتراء الطلبات. اتفاقية مستوى الخدمة <sup>وي</sup>
				الخطوات ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
		<u>e.</u>		
www.nuedusa	ی <b>ت</b> ای مقع الالکترمنی :	<mark>علیمیل یحمق ایرو</mark> Nairan Univer	ן	الفالدين يعدده

السعودية	المملكة العربية
<u>р</u>	وزارة التعلي
ران	جامعـــة نـــــــــــــــــــــــــــــــــ



			الرقــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
14ھـ	/	/	التـاريـــــــــــــــــــــــــــــــــــ
			المرفقات:

		_		
	تسجيل معاملة		الفراسلات	
~			بحث متخصص	NAJRAN UNIVERSITY
	تاريخ الإنشاء - هجري	رقم الهوية *	رقم المعاملة <b>*</b>	شاء معاملة جديدة
ې جت 🗘 تفريغ الحقول				ىث
			حالة المعاملة	

سعودية	المملكة العربية ال
<u>م</u>	وزارة الـتـعـلـيــ
ران	جامعـــة نـــــــــــــــــــــــــــــــــ

I



			الرقــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
14ھ	/	/	التـاريـــــــــــــــــــــــــــــــــــ
			المرفقات:

Γ

Beneficary 🍐			≡ جامعة نجران
	تسجيل معاملة	المراسلات	مع بالمع NAJRAN UNIVERSITY
		بحث متخصص	
•	رقم الهوية <b>*</b> تاريخ الإنشاء - هجري	* alola a	ىشاء معاملة جديدة حث
Q بحث 🕈 تفريغ الحقول			
		حالة المعاملة	
	ة الموضحة أدناه:	جيل معاملة تظهر لكم الصفحا */مراسلة جديد/ تسييل معاملة واردة خارجية	ند الضغط على تسح سما، معاملة واردة خارصة
🗙 مسح خونی او 🏦 ارفاق من جھارك	ة الموضحة أدناه:	بيل معاملة تظهر لكم الصفحا * / مراسلة جديدة / تسجيل معاملة واردة خارجية	يد الضغط على تسد سجيل معاملة واردة خارجية 1. استات البنانات النيسية
🔨 🗙 مسح مولی أو 🏒 ارفاق من جهازك	ة الموضحة أدناه: الموضع*	بيل معاملة تظهر لكم الصفحة */ مراسلة جديدة / تسجيل معاملة واردة خارجية نوع المعاملة *	يد الضغط على تسد سجيل معاملة واردة خارجية 1. استات البيانات الرئيسية رقم المعاملة
۲ مسح مونی أو الدارفان من جهازك	ة الموضحة أدناه: الموفوع*	جيل معاملة تظهر لكم الصفحا */مراسلة جديدة / تسجيل معاملة واردة خارجية نوع المعاملة * استعسار	يد الضغط على تسد سجيل معاملة واردة خارجية 1. اليبانت رقم المعاملة رقم المعاملة
مسع موتی أو ±ارفاق من جهازك ا	ة الموضحة أدناه: الموضوع*	بيل معاملة تظهر لكم الصفحا * / مراسلة جديدة / تسجيل معاملة واردة خارجية و مراسلة جديدة / تسجيل معاملة واردة خارجية و مراسلة جديدة / تسجيل معاملة واردة خارجية في مع إمكانية ارواق	يد الضغط على تسد يسجيل معاملة واردة خارجية 1. البيانات رقم المعاملة رقم المعاملة نم الطلب (فيما لايفل عن 70 مر مرقى
۲ مسیح مولی أو ± إواق من جھاڑك	ة الموضحة أدناه: الموضوع*	بيل معاملة تظهر لكم الصفحا * / مراسلة جديدة / تسييل معاملة واردة خارجية والمعاملة * استفسار هـ) مع إمكانية ارفاق	يد الضغط على تسد سجيل معاملة واردة خارجية البيانات الرئيسية رقم المعاملة نص الطلب (فيما لايفل عن 70 م مرفق
۲ مسع مونی أو یاونان من جهازك	ة الموضحة أدناه: الموضوع*	بيل معاملة تظهر لكم الصفحا » / مراسة جديدة / تسجيل معاملة واردة خارجية وي المعاملة * استفسار ٤) مع إمكانية إرفاق	عد الضغط على تسد السجيل معاملة واردة خارجية البيانات الرئيسية رقم المعاملة مرفق مرفق
۲ سے عونی أو اول من جھارك	ة الموضحة أدناه: الموضوع * الموال (عمر 100 هـ) *	بيل معاملة تظهر لكم الصفحا » / مراسلة جديدة / تسجيل معاملة واردة خارجية نوع المعاملة * استفسار ع) مع إمكانية ارفاق البسم * رقم	عد الضغط على تسد السجيل معاملة واردة خارجية البيانات الرئيسية رقم المعاملة مرفق مرفق بيانات ماحب المعاملة رقم الهوية *
ک ۲ سیم عولی او یاری مهاری ۲ سیم عولی او یاری می مهاری ۲	ة الموضحة أدناه: الموضحة	بيل معاملة تظهر لكم الصفط * / مراسلة مديدة / تسجيل معاملة واردة غارمية في مع إمكانية أرفاق في مع إمكانية أرفاق البسم * رقم	عد الضغط على تسد السجيل معاملة واردة خارجية البيانات الرئيسية رفم المعاملة رقم الوية ∗
<ul> <li>۲ سیم عونی او یاری می جهزی</li> </ul>	الموضحة أدناه:	جيل معاملة تظهر لكم الصفحا * / مراسلة مديدة / تسجيل معاملة واردة خارجية استفسار استفسار ) مع امكانية ارفاق البسم * رفم	عد الضغط على تسد نسجيل معاملة واردة خارجية البيانات الرئيسية رفم المعاملة مرفق مرفق رفم المولة ∗
<ul> <li>۲ سیم عونی او یارفان من جوارف</li> </ul>	ة الموضحة أدناه: الموضوع * الوال (ممستانه) * المواوع * الوال (ممستانه) * المواوع *	بيل معاملة تظهر لكم الصفحا * / مراسلة مديدة / تسجيل معاملة واردة غاروية في مع إمكانية إرفاق استفسار الإسم * رقم	عد الضغط على تسد السجيل معاملة واردة خارجية البيانات الرئيسية رفم المعاملة رقم المعاملة رقم الهوية ≰

سعودية	العربية ال	المملكة
<u>م</u>	لتعلي	وزارة اا
ران	ـــة نــجـــ	جامع



الرقـــــم: التـاريـــــخ: / / **14**هـ المرفقات:

1. البيانات			
البيانات الرئيسية			
رقم المعاملة	نوع المعاملة *	الموضوع 🕊	•
	استفسار	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
نص الطلب (فيما لايقل عن 70 حرف) مع إر مرفق	مع إمكانية إرفاق استفسار		
	لقاء مسؤول		
	شکوی اِقترام		
💙 بيانات صاحب المعاملة			
رقم الهوية 🛊	الإسم *	الجوال (ex:05xxxxxxxx) الجوال	email <b>*</b>
ارسال			تفريغ الحقوا
ارسال تحديد نوع المعاملة لابد من تسج لبيانات الرئيسية	سجيل موضع الطلب في خانة <mark>الموم</mark>	ما هو موضح أدناه:	تفريغ الحقوا
ارسال تحديد نوع المعاملة لابد من تسج لبيانات الرئيسية قم المعاملة	سجيل موضع الطلب في خانة <mark>المود</mark> نوع المعاملة <b>*</b>	ما هو موضح أدناه: الموضوع*	تفريغ الحقوا
ارسال تحديد نوع المعاملة لابد من تسج لبيانات الرئيسية قم المعاملة	سجيل موضع الطلب في خانة <mark>المود</mark> نوع المعاملة <b>*</b> استفسار	ما هو موضح أدناه: الموضوع*	تفريغ الحقوا
ارسال تحديد نوع المعاملة لابد من تسج لبيانات الرئيسية قم المعاملة ص الطلب (فيما لايقل عن 70 حرف) مع إمك برفق	سجيل موضع الطلب في خانة <mark>المود</mark> نوع المعاملة <b>*</b> استفسار إمكانية إرفاق	ما هو موضح أدناه: •	تفريغ الحقوا
ارسال تحديد نوع المعاملة لابد من تسج لبيانات الرئيسية قم المعاملة ص الطلب (فيما لايقل عن 70 حرف) مع إمك يرفق	سجيل موضع الطلب في خانة <mark>المود</mark> نوع المعاملة <b>*</b> إمكانية إرفاق	ما هو موضح أدناه: •	تفريغ الحقوا
ارسال تحديد نوع المعاملة لابد من تسج لبيانات الرئيسية قم المعاملة ص الطلب (فيما لايقل عن 70 حرف) مع إمك يرفق	سجيل موضع الطلب في خانة <mark>المود</mark> نوع المعاملة <b>*</b> إمكانية إرفاق	ما هو موضح أدناه: •	تفريغ الحقوا
ارسال تحديد نوع المعاملة لابد من تسج لبيانات الرئيسية قم المعاملة ص الطلب (فيما لايقل عن 70 حرف) مع إمك يرفق	سجيل موضع الطلب في خانة <mark>المود</mark> نوع المعاملة <b>*</b> إمكانية إرفاق	ما هو موضح أدناه: •	تفريغ الحقوا
ارسال تحديد نوع المعاملة لابد من تسج لبيانات الرئيسية قم المعاملة من الطلب (فيما لايقل عن 70 حرف) مع إمك يرفق برفق	سجيل موضع الطلب في خانة <mark>المود</mark> نوع المعاملة * إمكانية إرفاق	ما هو موضح أدناه: •	تفريغ الحقوا
إرسال تحديد نوع المعاملة لابد من تسج لبيانات الرئيسية قم المعاملة ص الطلب (فيما لايقل عن 70 حرف) مع إمك يرفق برانات صاحب المعاملة	سجيل موضع الطلب في خانة <mark>المود</mark> نوع المعاملة <b>*</b> إمكانية إرفاق	ما هو موضح أدناه: •	تفريغ الحقوا
إرسال تحديد نوع المعاملة لابد من تسج لبيانات الرئيسية قم المعاملة ص الطلب (فيما لايقل عن 70 حرف) مع إمك يرفق بيانات صاحب المعاملة	سجيل موضع الطلب في خانة <mark>المود</mark> نوع المعاملة <b>*</b> إمكانية إرفاق	ما هو موضح أدناه: • الرؤية	تفريغ الحقوا
ارسال تحديد نوع المعاملة لابد من تسج لبيانات الرئيسية من الطلب (فيما لايقل عن 70 حرف) مع إمك مرفق برفق بيانات صاحب المعاملة	سجيل موضع الطلب في خانة <mark>المود</mark> نوع المعاملة <b>*</b> إمكانية إرفاق مكانية إرفاق مكانية إرفاق	ما هو موضح أدناه: • الرؤية الموقع الإلكتروني	تفريغ الحقوا www. nu.edu.sa

السعودية	العربية	المملكة
<u>م</u>	التعلي	وزارة
ران	ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	جامع



			:بصــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	الرز
<b></b> 14	/	1	اريــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	الت

\_

		البيانات الرئيسية
الموضوع *	نوع المعاملة 🛊	رقم المعاملة
•	استفسار	
	رفاق	نص الطلب (فيما لايقل عن 70 حرف) مع إمكانية مرفق
	<u>×</u>	
		🗸 بيانات صاحب المعاملة

سعودية	المملكة العربية الا
<u>р</u>	وزارة الـتـعـلـيـــ
ران	جامعـــة نـــــــــــــــــــــــــــــــــ



الرفــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
--

	<b>إدراج المرفقات:</b> يمكن لمقدم الطلب بإرفاق شواهد إذا لزم ذلك كما هو موضح أدناه:
	تربيحيا المحالية ماريجة خارجية 🍎 رماسلة محيدة / تسحيل معاملة ماردة خارجية
🖍 🛛 🗡 مسح ضوئی آو 🖈 ارفاق من جهازك	. الپیانات
J	البيانات الرئيسية رقم المعاملة فن الموضوع *
	استفسار -
	نص الطلب (فيما لايقل عن 70 حرف) مع إمكانية إرقاق مرفق
	🗙 بيانات مادب المعاملة.
	وقم الهوية * الإسم * رقم الجوال (emaîl * (ex.05xxxxxx) رقم الجوال (
لى جهاز مقدم الطلب. وتحديد نوع الملف ومجلد	كما أتاح النظام طرق متنوعة لرفع المرفقات باستخدام ماسح ضوئي أو من خلال ملفات عا الملف الموجوع المرفقات باستخدام ماسح ضوئي أو عارفاق من جهازك النوع * مسح ضوئي أو عارفاق من جهازك النوع * مجلد * Original Mail
	اخترملف اخترملف لابد من الضغط على تحميل ولرفع الملف بشكل صحيح:
www. nu.edu.sa :، _io uiد الل	تعليمنا يحقق الرؤية

_4	ລ14	/	/	فــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	الرة التـا الم NAJRA		المملكة العربية السعودية وزارة الـتـعـلـيـــــم جـامـعــــة نــجــــران
							ارسال الطلب:
	أدناه:	لصورة	حسب ا	اناته الشخصية	، يمكن لمقدم الطلب تعبئة بيا	لا هو موضح في الخطوات أعلاه	بعد استكمال المطلوب من مقدم الطلب كه
				email *	* (av O5vvvvvv), llaall as		
					مم الليوان (٥٠٠٥٠٨٨٨٨٨) •	, <b>, , , , , , , , , , , , , , , , , , </b>	ر سم ، بھویہ <del>ب</del>
	موں	نفريع الد					ارسان
						ة يتم الضغط على خانة <mark>إرسال</mark> :	بعد ما يتم تسجيل بيانات صاحب المعاملة - بيان عاب المعاملة
				email <b>*</b>	فم الجوال (ex:05xxxxxxxxx) 🛊	لېسم *	رقم الهوية 🔹 ا

إرسال

بعد الضغط على خانة ارسال سيتم إشعار المقدم برمز تحقق على الجوال يتم إدراج الرقم ثم <mark>تحقق</mark>:

×	a
	رمز التحقق من فصلك إدخل الرمر هنا
	م تحقق محمد محمد محمد محمد محمد محمد محمد م
	بعد هذه الخطوات سيتم إشعاركم برقم معاملة وتاريخها على الجوال المسجل.
ۇية	تعليمنا يحقق الر
الموقع الإلكتروني: www. nu.edu.sa	الفاکس: IV – ٥٤١٧٦٦٤ - ١٧

السعودية	العربية	المملكة
p	التعلي	وزارة
ران	ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	جامع



			الرقــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
14ھ	/	/	التـاريـــــــــــــــــــــــــــــــــــ
			المرفقات:

	<mark>ث</mark> کما هو موضح أدناه:	ٍ معاملته بالضبغط على ايقونة <mark>بحد</mark>	كن لمقدم الطلب متابعة طلبه أو
		•	المراسلات
	تسجيل معاملة	1	المعنى المعن المعنى المعنى
	تاريخ الإنشاء - هجري	رقم الهوية *	رقم المعاملة جديدة ع معاملة جديدة
۹ بحث در تقریع الحقول			
لبكم في خانة <mark>حالة المعاملة</mark> .	الضغط على بحث سيتم إظهاركم حالة طا	سبقاً على جوالك ورقم الهوية ثم	إدخال رقم المعاملة المرسلة م
	منة	سجيل معا	المراسلات
			بحث متخصص
	تاريخ الإنشاء - هجري	رقم الهوبة *	رقم المعاملة <b>*</b>
Q بحث 🔍 تفريغ الحقول			
			حالة المعاملة
	an 19 and an an	a • • •	