

# دليل رفع البلاغات التقنية

بنظام نور- الدعم الموحد- منصة مدرستي



وزارة التعليم  
Ministry of Education

الإدارة العامة لتعليم بمنطقة القصيم  
إدارة التطوير والتحول / تقنية المعلومات



وزارة التعليم  
Ministry of Education

نظام نور





## الدعم الفني



هل تواجه اي مشكلة في نظام نور؟  
لا تتردد في الاتصال بالدعم الفني

## تسجيل الدخول

يمكنك تسجيل الدخول الان عن  
طريق بوابة النفاذ الوطني او  
بوابة الدخول الموحد

للدخول من خلال بوابة النفاذ الوطني الموحد



بوابة الدخول الموحد



## أنواع البلاغات

### بلاغات تقنية

من حساب المستفيد- الدعم الفني  
إضافة بلاغ تقني

### بلاغات غير تقنية

من حساب المستفيد- الدعم الفني  
إضافة بلاغ غير تقني

## آلية رفع بلاغ تقني



قم بإضافة معلومات البلاغ: نوع المشكلة  
+ تصنيف المشكلة + ارفق ظهور المشكلة.  
ثم تحميل المرفق ان وجد ثم الارسال



قم بإضافة معلومات مقدم البلاغ: اسم  
صاحب المشكلة + السجل المدني + رقم  
الجوال + البريد الالكتروني + نوع المستخدم



الدخول الى حساب مدير المدرسة  
الدعم الفني - إضافة بلاغ تقني

## آلية رفع بلاغ غير تقني



اكتب وصف المشكلة ثم حمل  
المرفقات ان وجدت ثم ارسال



قم بإضافة رقم الجوال ثم حدد  
النظام الرئيسي ثم النظام الفرعي



الدخول الى حساب مدير المدرسة  
الدعم الفني - إضافة بلاغ غير تقني



# بلاغات الأنظمة الرئيسية – غير تقني

## التخطيط المدرسي

بيانات المدارس  
الحكومية واطافة  
الفصول واعداد  
الشواغر

## الاشراف

## شؤون المعلمين

التي تخص شاغلي  
الوظائف التعليمية

## الطفولة المبكرة

أطفال التجاوز  
بالمدارس الحكومية  
وغير الحكومية

## المعادلات

المعادلات بين الأنظمة  
المختلفة للطلاب

## الاختبارات

الدرجات والاختبارات





# بلاغات الأنظمة الرئيسية – غير تقني

الحافلات المدرسية

نقل التعليمي للطلاب

التغذية المدرسية

المقاصف المدرسية

الصحة المدرسية

الصحة المدرسية

الارشاد الطلابي

التوجيه الطلابي

مصادر التعلم

مصادر التعلم

مكافآت الطلاب

المكافآت





# بلاغات الأنظمة الرئيسية – غير تقني

## التربية الخاصة

خطط التربية  
الخاصة

## بيانات الطلاب

بيانات الطلاب + تعديل على  
السجلات + ربط الطلاب  
بأولياء الأمور + تثبيت الطلاب  
في الفصول

## الأمن والسلامة

بالأمن والسلامة



فيما يتعلق بإنشاء الجدول  
وربط المعلمين بالحصص  
الدراسية

## الجدول المدرسي

## التعليم الاجنبي

## التعليم الاجنبي

المستثمرين + تعديل بيانات  
المدارس + طلبات الفصول  
واعداد الشواغر

## التعليم الأهلي



# بلاغات الأنظمة الرئيسية – غير تقني

الخطط الدراسية

عدد الحصص +  
الفصول

التغذية المدرسية

بالمقاصف





# بلاغات الأنظمة الرئيسية – تقني

الخدمة غير  
متوفرة

رسائل خطأ  
(حدث خلل)

مشكلة في عرض  
البيانات

طي قيد

تعديل النظام  
(مشاكل تحتاج الى  
تعديل)

مشاكل التقارير





# بلاغات الأنظمة الرئيسية - تقني

## تعديل سجلات

المتعلقة بالأمن  
والسلامة

## اعتماد - فك اعتماد

المتعلقة بالأمن  
والسلامة

## تثبيت طالب

في حال وجود رسالة  
خطأ

في حال وجود رسالة  
خطأ

الجدول المدرسي



## الغير تقنية

الدخول على الدعم الفني - متابعة البلاغات - بحث  
- ثم النقر على النظام الرئيسي للاطلاع على البلاغ  
والرد

## التقنية

تصل رسالة نصية للمستفيد تفيد برفع تذكرة  
دعم نور على نظام خدماتي

تصل رسالة بريد للمستفيد تفيد برفع تذكرة  
على نظام خدماتي

تصل رسالة بريد للمستفيد تفيد بحل ومعالجة  
البلاغ

تصل رسالة نصية للمستفيد تفيد بمعالجة الطلب



وزارة التعليم  
Ministry of Education

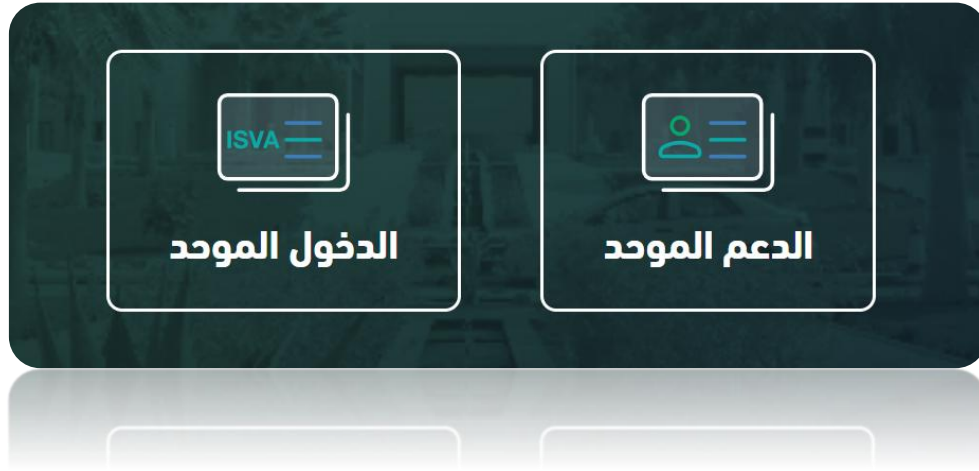
## نظام الدعم الموحد





# الدعم الفني لنظام الدعم الموحد

بشأن الحسابات والمشاكل التقنية للدعم الموحد مثل:



- تأمين الحساب
- تغيير رقم الجوال
- تحديث البيانات

يتم الدخول على رابط الدعم الفني <https://iam-support.moe.gov.sa/>

الرقم المجاني  
8004388885

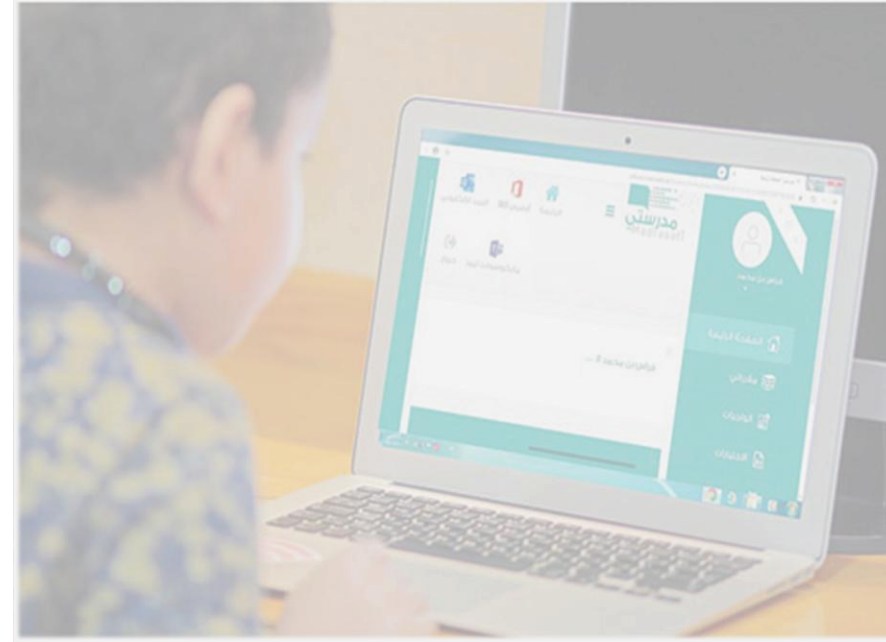


الرقم الداخلي  
88885



وزارة التعليم  
Ministry of Education

## منصة مدرستي



# الدخول على صفحة الدعم لمنصة مدرستي

الدخول على الصفحة الرئيسية من خلال الرابط <https://schools.madrasati.sa>





# الدخول على صفحة الدعم لمنصة مدرستي

أو الدخول على الصفحة الرئيسية من خلال الرابط [https://schools.madrasati.sa/Auth/Contact\\_Support](https://schools.madrasati.sa/Auth/Contact_Support)

## تذاكر الدعم الفني لمنصة مدرستي وروضتي

الاستعلام عن تذكرة دعم سابقة.

إضافة تذكرة دعم جديدة.

تتيح خدمة تذاكر الدعم الفني لمستخدمي منصتي مدرستي وروضتي إمكانية الحصول على المساعدة التقنية في حال واجهوا أي مشكلة، وذلك من خلال خيارين رئيسيين:

١- الاستعلام عن تذكرة دعم سابقة	٢- إضافة تذكرة دعم جديدة
يستخدم هذا الخيار إذا سبق لك تقديم طلب دعم.	يستخدم هذا الخيار إذا كنت تواجه مشكلة جديدة.
يمكنك من متابعة حالة الطلب ومعرفة ما إذا تم حل المشكلة أو ما زالت قيد المعالجة.	تقوم بتعبئة البيانات المطلوبة (مثل نوع المشكلة، وصفها، وأي مرفقات توضحها).
يفيد في متابعة الردود دون الحاجة لتكرار رفع نفس المشكلة.	بعد إرسال التذكرة، سيقوم فريق الدعم الفني بمراجعتها والتواصل معك لحلها.



# استعلام عن تذاكر الدعم الفني السابقة

\* تعني ان هذه الحقول إجزامية

رقم الهوية الوطنية\*:

إرسال رمز التحقق

كتابة رقم الهوية وسيتم إرسال رمز تحقق إلى وسيلة الاتصال المسجلة لديك في البلاغ وذلك لمتابعة البلاغات السابقة



## إعادة تعيين كلمة مرور مدرستي

١- الدخول على الرابط

<https://passwordreset.microsoftonline.com/>

٢- إدخال اسم المستخدم لحسابك في منصة مدرستي

العودة إلى حسابك  
من أنت؟

لاستعادة حسابك، ابدأ بإدخال بريدك الإلكتروني أو اسم المستخدم والأحرف في الصورة أو الصوت أدناه.

البريد الإلكتروني أو اسم المستخدم\*  
user@contoso.com أو user@contoso.onmicrosoft.com  
مثلاً:

كتابة حساب الطالب

أدخل الأحرف الموجودة في الصورة أو الكلمات من المقطع الصوتي.\*

التالي إتمام



# استعادة كلمة المرور

## ٣- إدخال رقم الجوال المرتبط بحسابك في منصة مدرستي

العودة إلى حسابك

خطوة عملية التأكد 1 < اختر كلمة مرور جديدة

الرجاء اختيار طريقة الاتصال التي ستستخدمها للتأكيد:

إرسال رسالة نصية إلى هاتفي المحمول

الاتصال بهاتف المحمول

لحماية حسابك، يجب عليك إدخال رقم الهاتف الجوال بالكامل (33\*\*\*\*\*0000) أدناه. سنلحق رسالة نصية تتضمن رمز تحقق من الصحة الذي يمكن استخدامه لإعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك.

أدخل رقم الهاتف الخاص بك

نصي

العودة إلى حسابك

خطوة عملية التأكد 1 < اختر كلمة مرور جديدة

الرجاء اختيار طريقة الاتصال التي ستستخدمها للتأكيد:

إرسال رسالة نصية إلى هاتفي المحمول

الاتصال بهاتف المحمول

لقد أرسلنا رسالة نصية مع رمز التأكد إلى هاتفك.

أدخل رمز التأكد الخاص بك

التالي

## ٤- إدخال رمز التأكد الذي تم إرساله لجوالك



## ٥- إدخال كلمة المرور الجديدة مع الالتزام بالضوابط المحددة

### العودة إلى حسابك

خطوة عملية التأكيد 1 ✓ < اختر كلمة مرور جديدة

\* أدخل كلمة المرور الجديدة:

قوة كلمة المرور

\* تأكد كلمة المرور الجديدة:

إلغاء إنهاء

يجب استخدام كلمة مرور قوية. فكلمات المرور القوية يجب أن تتكون من 8 إلى 256 حرفاً ويجب أن تجمع بين أحرف كبيرة وصغيرة وأرقام ورموز. كما أنه لا يجوز أن تشمل اسم المستخدم لديك.



وزارة التعليم  
Ministry of Education

شكراً لكم