



# دليل المستخدم لإدارة خدمات التصاريح

يوليو 2020



## *Copyright*

*The copyright in this work is vested in LINK Development, and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except under an agreement or with the consent in writing of LINK Development and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document, or any part thereof, arising directly or indirectly there from will be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party, whether an individual, firm or company, or any employee thereof, without the prior consent in writing of LINK Development.*

## 1 جدول المحتويات

Error! Bookmark not defined.....	1
قاموس المصطلحات.....	1
وظائف العمل.....	2
2.1 إدارة خدمات التصاريح.....	6
2.1.1 تقديم طلب تصريح جديد.....	6
2.1.2 تعديل الطلب.....	12
2.2 اتفاقية مستوي الخدمة.....	15
2.2.1 اتفاقية مستوي الخدمة للمستثمر (مقدم الطلب).....	15

- 7..... الشكل 1: التصاريح
- 7..... الشكل 2: اختيار نوع التصريح
- 8..... الشكل 3: إبدأ الخدمة
- 9..... الشكل 4: اختيار العقد
- 9..... الشكل 5: نوع الطلب وجهات الاتصال
- 10..... الشكل 6: معلومات التصريح
- 10..... الشكل 7: إضافة المرفقات
- 12..... الشكل 8: مساحة العمل
- 13..... الشكل 9: فتح المهام
- 13..... الشكل 10: فتح الطلب
- 13..... الشكل 11: تقديم الطلب

# 1 قاموس المصطلحات

## 1.1 قاموس المصطلحات

المصطلح	التعريف
CRM	Customer Relationship Management

## 2 وظائف العمل

### 2.1 إدارة خدمات التصاريح

#### 2.1.1 تقديم طلب تصريح جديد

##### 2.1.1.1 مقدمة

يقوم هذا القسم بإرشاد المستخدم حول كيفية الدخول علي بوابة مدن وتسجيل طلب خدمة تصريح يمكن للمستخدم تقديم طلب تصريح من التصاريح التالية:

- تصاريح إجراء خطة إخلاء وهمية
- تصاريح أسوار
- تصاريح أعمال مدنية
- تصاريح بوابات
- تصاريح تدريب علي وسائل إطفاء حرائق داخل المصنع
- تصاريح تركيبات الأمن والسلامة
- تصاريح حفر وسفلة
- تصاريح زراعة
- تصاريح هدم وإزالة

##### 2.1.1.2 المستخدمون

المستثمر (مستخدم بوابة مدن)

##### 2.1.1.3 الشروط

يمكن للمستخدم المصرح له بالدخول علي بوابة مدن وتسجيل طلب خدمة تصريح

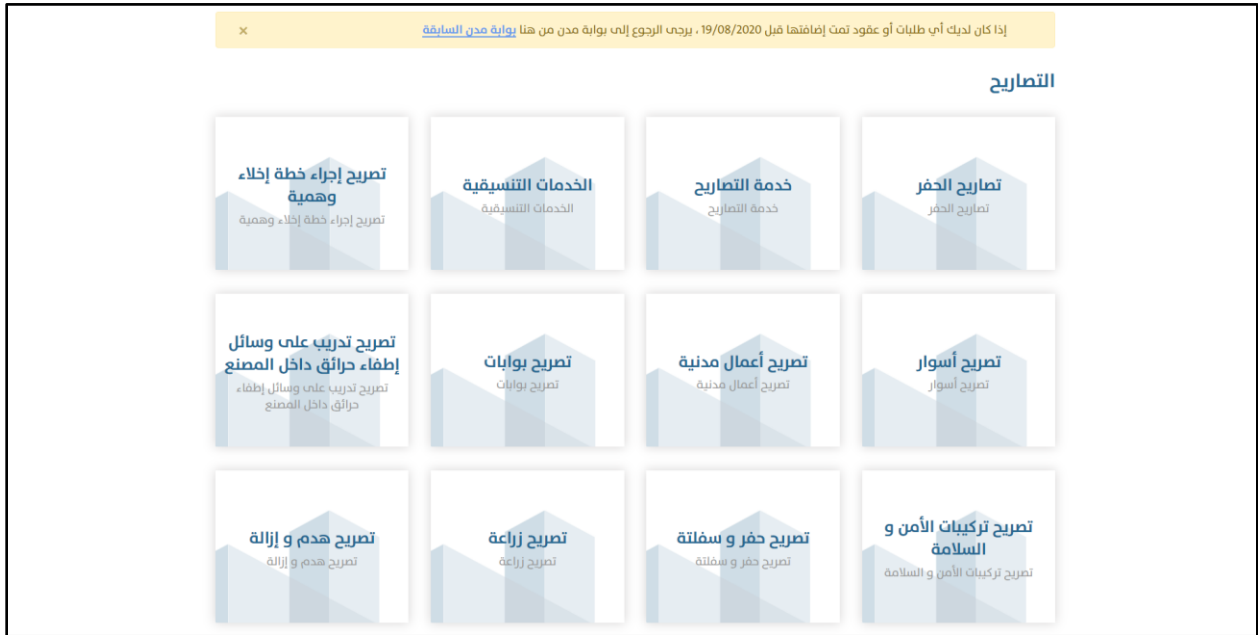
##### 2.1.1.4 الخطوات

1. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي (صاحب المنشأة) أو احد المخولين بإستخدام الحساب بالدخول علي بوابة مدن وتسجيل الدخول
2. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي (صاحب المنشأة) أو احد المخولين بإستخدام الحساب بالدخول علي "التصاريح" من "خدمات مدن"



الشكل 1: التصاريح

3. يقوم ب مالك السجل التجاري الصناعي ( صاحب المنشأة ) أو احد المخولين بإستخدام الحساب فتح نوع التصريح المطلوب



الشكل 2: اختيار نوع التصريح

4. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي ( صاحب المنشأة ) أو احد المخولين بإستخدام الحساب بالضغط علي "إبدأ الخدمة"



الشكل 3: إبدأ الخدمة



5. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي ( صاحب المنشأة ) أو احد المخولين بإستخدام الحساب باختيار العقد

⚠ يجب ألا يكون العقد منتهى الصلاحية

⚠ يجب ألا يكون علي العقد مديونية

The screenshot shows the MODON portal interface. At the top, there is a navigation bar with the MODON logo and the text 'MODON مدن' and 'الهيئة السعودية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة' (Saudi Authority for Small and Medium Enterprises). Below the navigation bar, there is a section titled 'التصاريح' (Licenses) and 'تفاصيل الطلب' (Request Details). Under 'تفاصيل الطلب', there are two dropdown menus: 'رقم العقد' (Contract Number) with the value 'Naglaa Fathy Contract' and 'رقم السجل التجاري' (Commercial Register Number) with the value 'شركة الحاد مصانع المستثمر-079195...'. A red box highlights the 'رقم العقد' dropdown menu.

الشكل 4: اختيار العقد

6. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي ( صاحب المنشأة ) أو احد المخولين بإستخدام الحساب باختيار نوع الطلب واختيار جهات الاتصال

⚠ يمكن إضافة أكثر من جهة اتصال

The screenshot shows the MODON portal interface. At the top, there is a navigation bar with the MODON logo and the text 'MODON مدن' and 'الهيئة السعودية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة' (Saudi Authority for Small and Medium Enterprises). Below the navigation bar, there is a section titled 'تفاصيل الطلب' (Request Details). Under 'تفاصيل الطلب', there are two dropdown menus: 'نوع الطلب' (Request Type) with the value 'طلب جديد' (New Request) and 'جهات الاتصال' (Contact Details) with the value 'AB Edit'. A red box highlights the 'نوع الطلب' dropdown menu. Below the dropdown menus, there is a table with the following data:

الإسم	البريد الإلكتروني	رقم الجوال
AB Edit	Ab@mail.com	123456789

الشكل 5: نوع الطلب وجهات الاتصال

7. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي ( صاحب المنشأة ) أو احد المخولين بإستخدام الحساب بادخال البيانات اللازمة

⚠️ فى حالة اختيار مدة التصريح المطلوبة أكثر من ذلك، يجب إدخال قيمة اكبر من مدة التصريح الأساسية

الشكل 6: معلومات التصريح

8. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي ( صاحب المنشأة ) أو احد المخولين بإستخدام الحساب بإضافة المرفقات ثم الضغط علي "حفظ كمسودة" او "تقديم الطلب"

الشكل 7: إضافة المرفقات

### النتيجة المتوقعة

2.1.1.5

يتم تحقيق نتيجة واحدة من النتائج المتوقعة التالية:

- فى حالة اختيار "حفظ كمسودة"، يتم حفظ الطلب كمسودة علي بوابة مدن ويمكن للمستخدم تعديل بيانات الطلب او تقديمه فى اي وقت من خلال الدخول علي الطلب من مساحة العمل
- فى حالة اختيار "تقديم الطلب"، يتم تقديم الطلب من علي بوابة مدن وإرسال الطلب الي نظام CRM لمراجعة الطلب وإتخاذ القرار اللازم. يتم إرسال بريد إلكتروني ورسالة نصية (SMS) لتبنيه المستثمر بتقديم الطلب. تكون حالة الطلب "قيد التنفيذ"



## 2.1.2 تعديل الطلب

### 2.1.2.1 مقدمة

يقوم هذا القسم بارشاد الشريك حول كيفية استكمال النواقص المطلوبة علي بوابة مدن

### 2.1.2.2 المستخدمين

الشريك (مستخدم بوابة مدن)

### 2.1.2.3 الشروط

يمكن لمالك السجل التجاري الصناعي ( صاحب المنشأة ) أو احد المذولين بإستخدام الحساب له بالدخول علي بوابة واستكمال النواقص

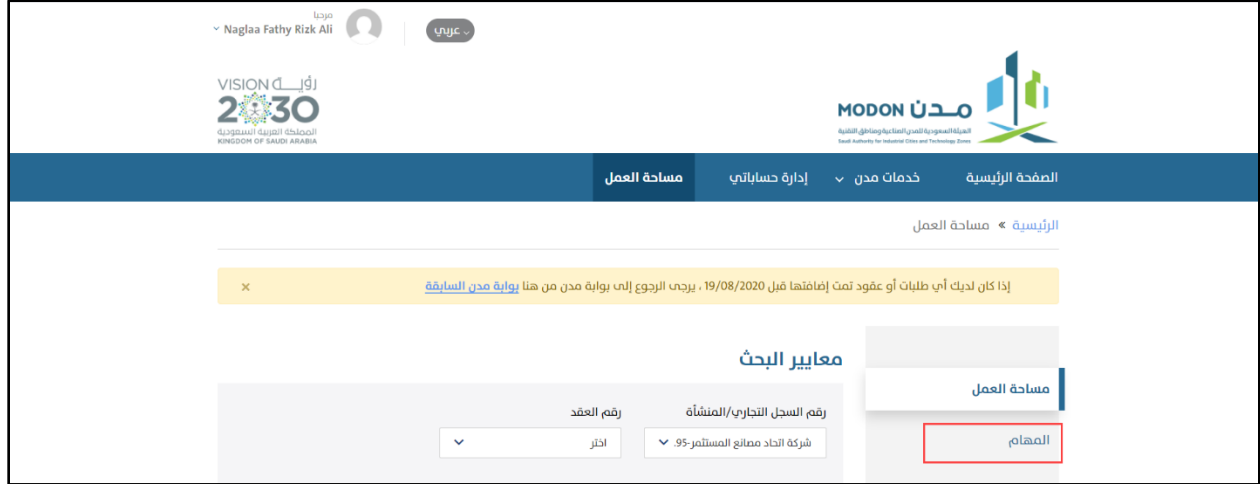
### 2.1.2.4 الخطوات

1. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي ( صاحب المنشأة ) أو احد المذولين بإستخدام الحساب بالدخول علي بوابة مدن وتسجيل الدخول
2. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي ( صاحب المنشأة ) أو احد المذولين بإستخدام الحساب بالدخول علي "مساحة العمل"



الشكل 8: مساحة العمل

3. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي ( صاحب المنشأة ) أو احد المذولين بإستخدام الحساب بالدخول علي "المهام"



الشكل 9: فتح المهام

4. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي (صاحب المنشأة) أو احد المخولين بإستخدام الحساب بفتح الطلب



الشكل 10: فتح الطلب

5. يقوم مالك السجل التجاري الصناعي (صاحب المنشأة) أو احد المخولين بإستخدام الحساب باستكمال النواقص ثم الضغط علي "حفظ كمسودة" او "تقديم الطلب"



الشكل 11: تقديم الطلب

## النتيجة المتوقعة

2.1.2.5

يتم تحقيق نتيجة واحدة من النتائج المتوقعة التالية:

A. في حالة اختيار "حفظ كمسودة"، يتم حفظ الطلب كمسودة علي بوابة مدن ويمكن مالك السجل التجاري الصناعي (صاحب المنشأة) أو احد المخولين بإستخدام الحساب تعديل بيانات الطلب او تقديمه في اي وقت من خلال الدخول علي الطلب من مساحة العمل

B. فى حالة اختيار "تقديم الطلب", يتم تقديم الطلب من علي بوابة مدن وإرسال الطلب الي نظام CRM لمراجعة الطلب وإتخاذ القرار اللازم. يتم إرسال بريد الكترونى ورسالة نصية (SMS) لتنبيه المستثمر بتقديم الطلب. تكون حالة الطلب " قيد التنفيذ"

## 2.2 اتفاقية مستوى الخدمة

### 2.2.1 اتفاقية مستوى الخدمة للمستثمر (مقدم الطلب)

مدة الرد من مقدم الطلب هي 10 ايام

- A. بعد مرور 5 ايام من بدء المدة الزمنية، يتم إرسال بريد الكتروني ورسالة نصية (SMS) لتنبيه الشريك
- B. بعد انتهاء المدة الزمنية المحددة، يتم إغلاق الطلب تلقائيا و يتم إرسال بريد الكتروني ورسالة نصية (SMS) لتنبيه الشريك بإغلاق الطلب