برنامج الديوان العام

دليل المستخدم

التعاملات الالكترونية

eTranZ

2024/14/07

دليل المستخدم

جدول المحتويات

جدول المحتويات ---------- 2
مقدمة عامة: ---------- 4
الوظائف الرئيسية: ---------- 5
1.تسجيل الدخول: ---------- 5
2.سطح المكتب: ---------- 6
3.الهيكل التنظيمي: ---------- 7
4.المستخدمون: ---------- 9
5.الصلاحيات: ---------- 10
6.الوارد: ---------- 11
6.2.إصدار بطاقة مراجعة: ---------- 14
6.3.الأرشفة: ---------- 15
6.4.الربط: ---------- 15
6.5.المتابعة و الإحالة: ---------- 15
6.6.الحاشية: ---------- 17
6.7.حالة الوارد وإشعار المراجع: ---------- 18
7.صندوق معاملاتي: ---------- 18

8.الصادر : ---------- 19

9.البريد: ---------- 19

10.بحث متقدم: ---------- 20

11.الاستعلام: ---------- 20

12.التقاط الوثائق ومعالجتها: ---------- 22

13.التقارير : ---------- 23

14.أدوات المدير : ---------- 26

مقدمة عامة:

تم تصميم برنامج الديوان العام ليكون المكان الأنسب لإدارة البريد الوارد و الصادر باستخدام أحدث التقنيات البرمجية المتاحة، ليتمكن من تحمل ضغط العمل المتوقع و ليكون أساساً جيداً لعملية توسيع أتمتة العمليات الإدارية، كما يدعم البرنامج خدمات ويب (Web Services) مما يجعله متوافقاً مع الأنظمة الحكومة الإلكترونية.

يتضمن البرنامج معالجة تفصيلية للوثائق الواردة و الصادرة من و إلى الديوان، كما يقدم خدمات الاستعلام و البحث المتقدم، و يتيح إمكانية إنشاء تقارير حسب الطلب و التراسل بين الموظفين عبر نظام البريد الداخلي، مما يجعله نقطة مركزية في جميع عمليات التواصل بين الموظفين و الإدارة لإنجاز الأعمال بالطريقة الأفضل و الأسرع.

فيما يلي شرح مفصل للمزايا و الخدمات التي يقدمها البرنامج.

الوظائف الرئيسية:

1. تسجيل الدخول:

يراعي تصميم النظام خصوصية وصلاحيات المستخدم ضمن مستويات مختلفة من الصلاحية لكل منها أذوناته الخاصة.

يمكن لمدير النظام إنشاء مستويات صلاحية جديدة تضاف إلى مستويات الصلاحية الأساسية المدرجة افتراضياً في البرنامج.

فيما يلي سنلقي الضوء على مستويات الصلاحية الأساسية:

- **مدير نظام:** وله مطلق الصلاحية على النظام.
- **مدير إداري:** له صلاحية الإطلاع على الصادر و الوارد، التعقيب، الإطلاع على الوثائق المرفقة، إعادة التوجيه، ... للمعاملات (الرسائل) الخاصة بإدارته.
- **موظف مراسلات:** له صلاحية العمل على السجل الخاص به و الذي تم تحديده أثناء إنشاء الحساب.
- **موظف عادي:** له صلاحيات محدودة حيث يسمح له باستعراض الوارد و التراسل عبر البريد الداخلي مع غيره من الموظفين.

عند تسجيل الدخول للنظام يتم التحقق من هوية المستخدم بإحدى الطريقتين:

- باستخدام الـ Active Directory:

فإذا تم التحقق من هذا المستخدم ولم يكن موجوداً ضمن سجل مستخدمي النظام ستتم إضافته إلى ذلك السجل ويبقى على مدير النظام أن يقوم بربطه مع هوية موظف ومنحه الصلاحيات المناسبة.

- باستخدام قاعدة البيانات:

وعندئذ يقوم النظام بالتحقق من وجود المستخدم على الـ Active Directory ويقوم بإجراء تزامن بين كلمتي المرور.

2. سطح المكتب:

بعد تسجيل دخول المستخدم للنظام، ينتقل لسطح المكتب الخاص به.

سطح المكتب هو عبارة عن لوحة تحكم تحتوي على روابط لمعظم وظائف النظام، يضاف إلى ذلك مجموعة من المؤشرات الإحصائية و التنبيهات التي تبقي الموظف على إطلاع دائم على أهم المستجدات المتعلقة به و منها:

- عدد الرسائل الواردة.
- عدد الرسائل الصادرة.
- عدد المهام المكلف بها (الجديدة).
- عدد المهام المكلف بها (المنجزة).
- عدد المعاملات الواردة.
- عدد المعاملات الصادرة.
- عدد المعاملات المتأخرة.

يتم تحديث هذه المؤشرات بشكل آلي وفق معدل زمني محدد (افتراضياً كل دقيقة).
كما يتيح سطح المكتب للمستخدم إمكانية الوصول السريع إلى العمليات الأكثر أهمية كالبحث المتقدم، استعراض الوارد و الصادر... إلخ.
يمكن الوصول إلى سطح المكتب بسهولة من أي مكان في البرنامج عن طريق الضغط على الشعار أو على أيقونة "المنزل" في الزاوية العليا اليمنى للصفحة.

3. الهيكل التنظيمي:

يسمح الهيكل التنظيمي ببنيته الشجرية بأخذ تصور واضح عن الهيكلية الإدارية لموظفي المؤسسة و التسلسل الوراثي الإداري للموظفين المعنيين ابتدءاً من أمانة السر ثم الإدارات، وأقسام الإدارات و الموظفين ضمن هذه الأقسام.
يستخدم هذا التسلسل في توجيه الوارد بين موظفي أمانة السر لإنجاز المهام الموكلة إليهم.

يمكن من هذه الواجهة أيضاً استعراض و تحرير كل مستوى من المستويات الإدارية على حدى.

فعند الضغط مثلاً على الرابط "الإدارات" الموجود على يمين شجرة الهيكل التنظيمي، ستظهر واجهة تمكن المستخدم من استعراض جميع الإدارات الموجودة في الهيكل التنظيمي، كما يمكن الضغط على أي من هذه الإدارات لتعديل معلوماتها، و يمكن استخدام الزر "جديد" لإضافة إدارة جديدة.

4. المستخدمون:

يوفر النظام إمكانية إضافة عدد غير محدود من المستخدمين، حيث يتم ربط هذا المستخدم بهوية موظف و من ثم يتم تصنيفه ضمن مستوى معين من الصلاحيات.

يمكن القيام بهذه العملية من الهيكل التنظيمي بضغط الرابط "مستخدمين"، حيث يتم عرض قائمة بجميع المستخدمين الذين تمت إضافتهم إلى النظام.

يمكن للمستخدم من هذه الواجهة اختيار مستخدم معين لتعديل معلوماته أو إضافة مستخدم جديد عن طريق الزر "جديد".

عند إضافة مستخدم جديد يجب تحديد الهيئة و الإدارة التي يعمل بها. كما يمكن تحديد القسم في الدائرة الذي يعمل ضمنه المستخدم، و تحديد سجل تنحصر سماحيات المستخدم في البرنامج على التعامل معه. يجب تحديد مجموعة صلاحيات المستخدم هنا. سيتم شرح الصلاحيات المتاحة في الفقرة التالية.

5. الصلاحيات:

تستخدم مجموعة الصلاحيات كوسيلة لمنح أذونات الوصول للمصادر المتوفرة بالنظام للموظفين الذين ينتمون لتلك المجموعة، يمكن إنشاء عدد غير محدود من مجموعات الصلاحيات.

- يتم توزيع هذه الصلاحيات على المستخدمين.
- يمكن للمستخدم أن ينتمي لأكثر من مجموعة صلاحيات.
- توزع الصلاحيات كذلك على الوظائف المتوفرة.
- أثناء محاولة المستخدم الوصول لهذه الوظائف يتم التحقق من صلاحياته و يمنح الأذونات المناسبة بناءاً على مجموعات الصلاحيات التي ينتمي إليها.
- يمتلك النظام أربع مجموعات أساسية من الصلاحيات يتعامل معها على أنها مستويات للمستخدمين لذا لا يمكن حذف هذه المجموعات ولا تعديلها، وقد سبق الإشارة إليها.

6. الوارد:

عند الضغط على الرابط "الوارد" الموجود على سطح المكتب أو في القائمة الرئيسية، سيظهر سجل القيد الوارد.

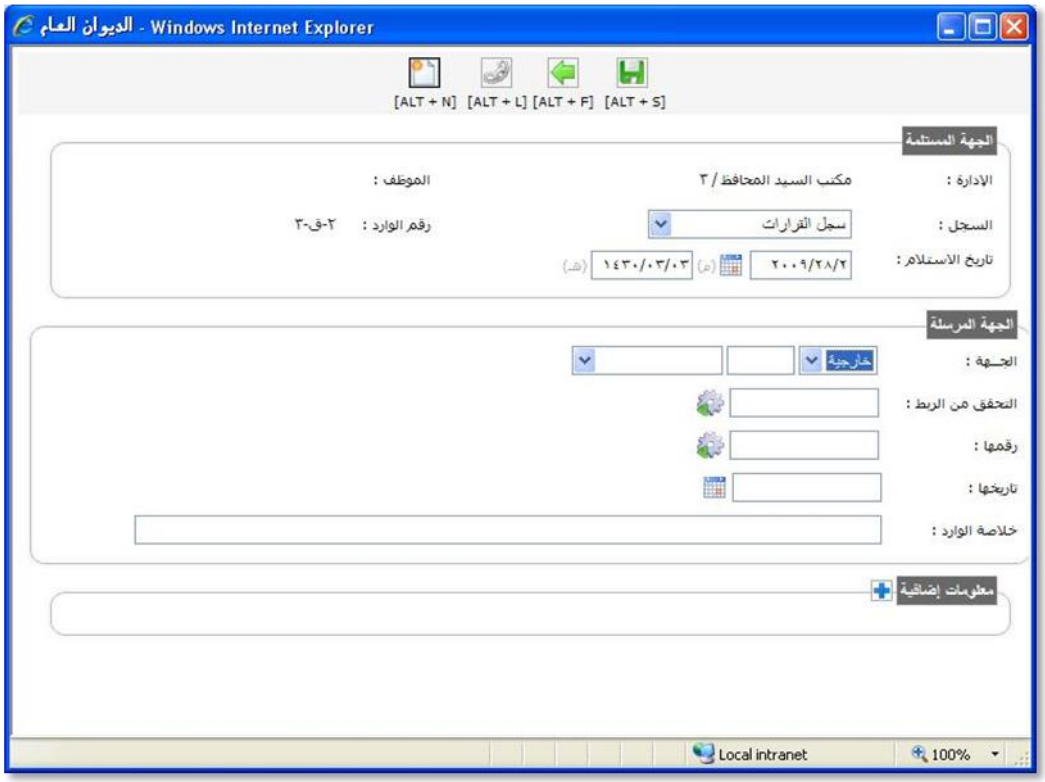
في هذا السجل يتم عرض جميع الوثائق الواردة التي يحق للمستخدم الإذن باستعراضها. تعرض أهم التفاصيل الخاصة بكل وارد ضمن نموذج جدولي مبسط، تتضمن هذه المعلومات، رقم الصادر الخاص بالجهة المرسلة (رقمها)، الجهة التي أرسلت هذا الوارد(مصدرها)، موجز عن محتويات الوارد (خلاصتها)، إشارة إلى وجود صادر عن هذه الوارد (صادرها)، إشارة إلى وجود وارد أو صادر مرتبط بهذا الوارد (روابطها).

إضافة لذلك، يتيح زر "تعديل" الموجود إلى يسار كل وارد إمكانية استعراض و تعديل بيانات متقدمة للوارد، حيث يمكن من هذه الواجهة إضافة ملفات مرفقة بالوارد، ربط الوارد بصادر أو بوارد آخر، إحالة هذا الوارد إلى جهة داخلية لمعالجته، تصدير هذا الوارد إلى جهة خارجية، إضافة لعمليات أخرى متنوعة.

6.1. تسجيل الوارد:

يستخدم نموذج تسجيل الوارد لتسجيل بيانات الوارد و ربطه و من ثم إحالته للجهة المناسبة في حال الحاجة لذلك.

تتميز واجهة تسجيل الوارد بتصميمها المعد بشكل ممتاز لعمليات إدخال عدد كبير من البيانات و اعتمادها بشكل كلي على استخدام لوحة المفاتيح مما يعطي سرعة و راحة أكبر أثناء استخدامها.



يمكن للمستخدم أن يقوم بملء جميع المعلومات التي يريد تسجيلها لهذا الوارد و من ثم القيام بحفظه عن طريق ضغط المفتاحين Alt + S. يظهر للمستخدم عندها جدول

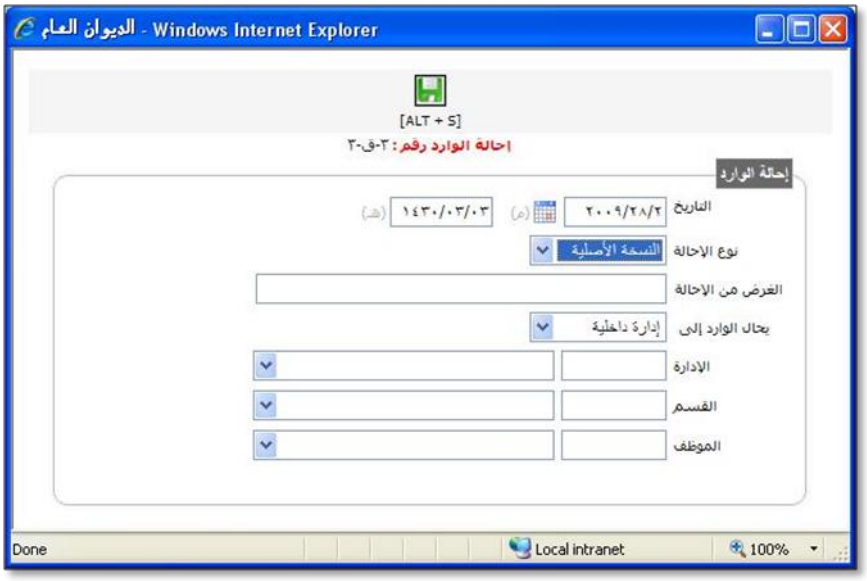
بالوثائق التي قام بإدخالها، حيث يتوضع الوارد الأخير الذي قام بتسجيله في أعلى الجدول.

يمكن للمستخدم الآن أن يبدأ بتسجيل وارد جديد ببساطة بمجرد الضغط على المفتاحين Alt + N.

إذا كان هذا الوارد مرتبطاً بوارد آخر أو بصادر و رغب المستخدم بربطه أثناء عملية التسجيل، يمكن للمستخدم أن يضغط الزرين Alt + L لتظهر واجهة تتيح له القيام بعملية الربط.

عند إدخال رقم الوارد أو الصادر الذي يراد الربط به، يمكن استخدام الزر "معاينة الخلاصة" لاستعراض خلاصة هذا الوارد أو الصادر لتم التأكد من أنه الوارد أو الصادر المطلوب الربط به فعلاً.

و أيضاً، في حال رغب المستخدم بعد إدخاله المعلومات الخاصة بالوارد و قبل حفظه بأن يقوم بتحويله إلى جهة داخلية أو تصديره إلى جهة خارجية، يمكنه الضغط على المفتاحين Alt + F ليتم فتح واجهة تتيح له القيام بعملية التصدير أو التحويل إلى جهة أخرى داخلية أو خارجية.



يمكن للمستخدم بعد إدخال المعلومات الخاصة بالتصدير أو التحويل أن يضغط مفتاحي Alt +S لكي يتم حفظ الوارد و ربطه بالصادر و إظهار جدول الوارد المسجل.

6.2. إصدار بطاقة مراجعة:

يتيح النظام للمستخدم – بعد تسجيل البيانات الأساسية للوارد– إصدار بطاقة مراجعة عليها رمز البار كود الخاص بالوارد يتم تسليمها للمراجع ليستخدمها في الاستعلام عن معاملته سواء من خلال المراجعة المباشرة أو من خلال الإنترنت.

6.3. الأرشفة:

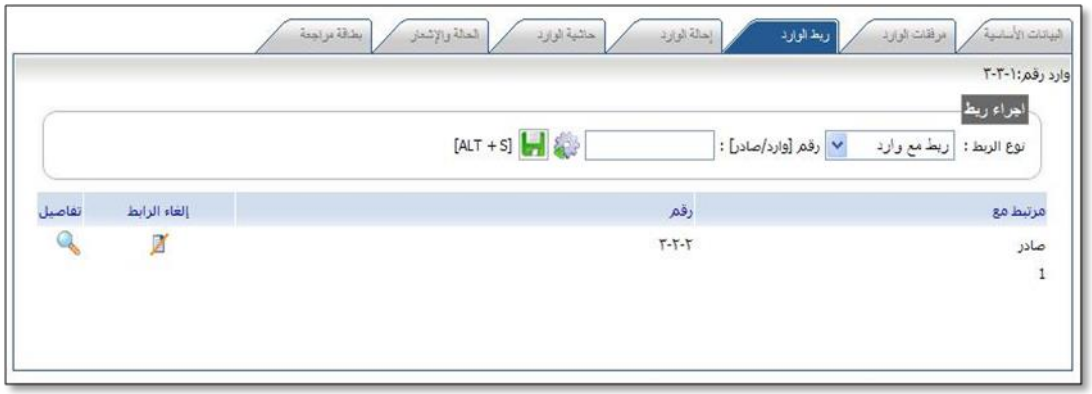
يترابط نظام الديوان العام بشكل افتراضي مع نظام أرشفة الوثائق، حيث يمكن للمستخدم من خلال هذا البرنامج أن يقوم بمسح الوثائق ضوئياً و ربطها بالوارد و تحميلها على الخادم المركزي. يتم تنظيم كافة المرفقات بشكل آلي في الأرشيف الإلكتروني ضمن مجلد خاص بهذا الوارد ضمن صيغ قياسية مثل: pdf، tiff، jpg...

6.4. الربط:

إذا كان الوارد مرتبط بعلاقة مع وارد أو صادر سابق يمكن القيام بالربط بينهما، حيث يمكن إجراء عمليات الربط بشكل غير محدود.

عند استعراض تفاصيل وارد و من قائمة "ربط الوارد" يمكن استعراض جميع الارتباطات الخاصة بهذا الوارد كما يمكن إلغاؤها أو إضافة ارتباطات جديدة.

تتم عملية الربط بشكل مشابه تماماً للطريقة التي تم شرحها للقيام بالربط أثناء تسجيل الوارد.



6.5. المتابعة و الإحالة:

يستخدم نموذج المتابعة لإحالة الوارد إلى مدير الإدارة أو الموظف المناسب لاتخاذ الإجراء اللازم، عند إجراء الإحالة يتم مايلي:

- إشعار الموظف برسالة الكترونية بهذا الوارد.
- يسجل الوارد في صندوق معاملاتي (كمعاملة غير مستلمة).

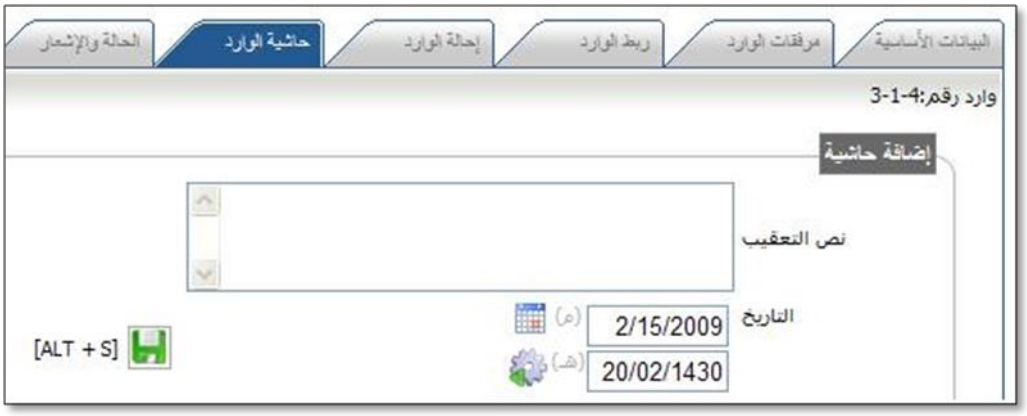
لابد من الإشارة أنه يمكن إحالة المعاملة إلى أكثر من جهة بنفس الوقت حيث يرسل الأصل لجهة معينة لاتخاذ إجراء و نسخة أو أكثر لجهات أخرى لإبداء الرأي.

كما من الممكن تصدير هذا الوارد من خلال هذا النموذج إلى جهة خارجية و ذلك عن طريق حقل "يحال الوارد إلى" و تحديد الجهة الخارجية التي سيصدر إليها هذا الوارد في الحقول التالية.

6.6. الحاشية:

تحتفظ "حاشية الوارد" بكافة الحركات والإجراءات و التعقيبات المتعلقة بهذا الوارد مثل:

- الحركات الآلية التي يقوم النظام بتسجيلها.
- التعقيب الذي يقوم به الموظف الذي أحيلت إليه المعاملة.



لابد من الإشارة أنه عند توجيه الوارد لموظف معين فإنه يتم مايلي:

- يشعر الموظف إلكترونياً بمهمة جديدة وتسجل في صندوق معاملاتي غير المستلمة.
- عند استلام الوارد، يتخذ الموظف الإجراء المناسب ويسجل هذا الإجراء في "حاشية الوارد".
- تتغير حالة المعاملة إلى "معاملة منجزة".

6.7. حالة الوارد وإشعار المراجع:

عندما تكتمل الإجراءات الضرورية على الوارد أو أن الوارد بحاجة لثبوتيات أو غير ذلك يتم ما يلي:

- يقوم موظف الديوان بتغير حالة الوارد إلى الحالة المناسبة.
- يمكن إشعار صاحب العلاقة بالبريد الالكتروني أو الرسائل القصيرة SMS.

7. صندوق معاملاتي:

يسجل في هذا الصندوق المعاملات الجديدة و المنجزة وكذلك المعاملات المتأخرة الخاصة بكل موظف، كما يوفر إحصائية لكل صنف من هذه المعاملات متضمناً:

- عدد المعاملات الغير مستلمة.
- عدد المعاملات المستلمة والتي لم يتخذ فيها أي إجراء.
- عدد المعاملات المنجزة (الوارد الذي اتخذ فيه إجراء وأعيد توجيهه لموظف آخر).
- عدد المعاملات المتأخرة (حسب الفترة الزمنية المحددة لإنجازها).

8. الصادر:

يشمل تطبيق الصادر على إجراءات مشابهة للوارد مثل: تسجيل بيانات الصادر، الربط، الأرشفة وغيرها.

9. البريد:

يستخدم البريد لتراسل الموظفين فيما بينهم ولإشعارهم بالمهام الموكلة إليهم.

- أي إشعار يرسل للموظف عبر البريد الالكتروني (Email) تسجل منه نسخة في البريد الداخلي.
- أي رسالة ترسل من خلال هذا البريد ترسل منها نسخة إلى البريد الالكتروني للموظف.

- أي بريد وارد يشعر به المستخدم مباشرة بإظهار "رسالة جديدة" في سطح المكتب الخاص به.

10. بحث متقدم:

يستخدم البحث المتقدم للحصول على حالة الوارد أو الصادر وفقاً لمجموعة من الشروط مثل: الرقم، الجهة، التاريخ، رقم جهة الوارد، الموضوع، الجهة المرسل إليها ... إلخ.
كما يمكن طباعة النتيجة أو تصديرها لملف اكسل.

11. الاستعلام:

يوفر النظام ثلاث وسائل متطورة للاستعلام عن حالة المعاملة

- استعلام الأفراد من خلال الانترنت:

  يقوم صاحب العلاقة بإدخال رقم المعاملة ورقم جواله على موقع المؤسسة، فيحصل صاحب العلاقة على:

  - تقرير مفصل بحركة المعاملة يمكنه تصديره إلى ملف أكسل.

- يظهر له رابط الـ RSS يمكنه استخدامه في أي برنامج قارئ أخبار ومتابعة حالة المعاملة لحظة بلحظة دون الرجوع لموقع الجهة.
- يمكنه إرسال تنبيه بالبريد الالكتروني للموظف الذي تأخرت عنده المعاملة.

- الاستعلام باستخدام قارئ البار كود:

يمكن لموظف الديوان – عند تسجيل الوارد – أن يطبع بطاقة مراجعة لصاحب العلاقة عليها بار كود ، تستخدم هذه البطاقة للاستعلام عن حالة المعاملة من خلال جهاز الخدمة الذاتية المزود بقارئ بار كود.

- الاستعلام باستخدام الـ Web Service:

تلبية لمتطلبات الحكومة الإلكترونية سوف يوفر النظام:

- خدمة ويب مخصصة للجهات الحكومية للاستعلام عن حالة أي معاملة.
- يجري التحقق من هوية (مستخدم الجهات الحكومية) باستخدام الـ Web Service.
- يمكن تضمين هذه الخدمة ضمن أي بوابة من بوابات الحكومة الالكترونية بغض النظر عن منصة العمل.

12. التقاط الوثائق ومعالجتها:

سوف يوفر النظام إمكانية مسح الوثائق ضوئياً وربطها بالمعاملة المسجلة في النظام و ذلك عن طريق برنامج أرشفة الوثائق، تحفظ الوثائق الممسوحة بإحدى الصيغ القياسية (PDF, GIF, JPEG, BMP and TIFF) في المجلد المحدد لهذا التصنيف.

تكون وثائق الأرشيف الالكتروني ولضرورات أمنية (security) مشفرة (encrypted) بحيث لا يمكن فتحها إلا من خلال النظام ذاته.

13. التقارير:

13.1. التقارير القياسية:

- يوفر النظام مجموعة من التقارير الإحصائية القياسية التي تتعلق بالمعاملات.
- تتوفر هذه التقارير على ثلاثة أصناف (استعلام مباشر، تقرير مخصص، تقرير من نوع كريستال ريبورت).
- يمكن طباعة أي تقرير وتصديره إلى ملف أكسل.

13.2. مولد التقارير:

يوفر نظام الديوان مولد تقارير سهل وبسيط لإضافة عدد غير محدود من التقارير حسب احتياجات العمل المتغيرة.

نوضح فيما يلي كيفية إنشاء تقرير:

- الخطوة الأولى: تحديد نوع التقرير وليكن "استعلام".

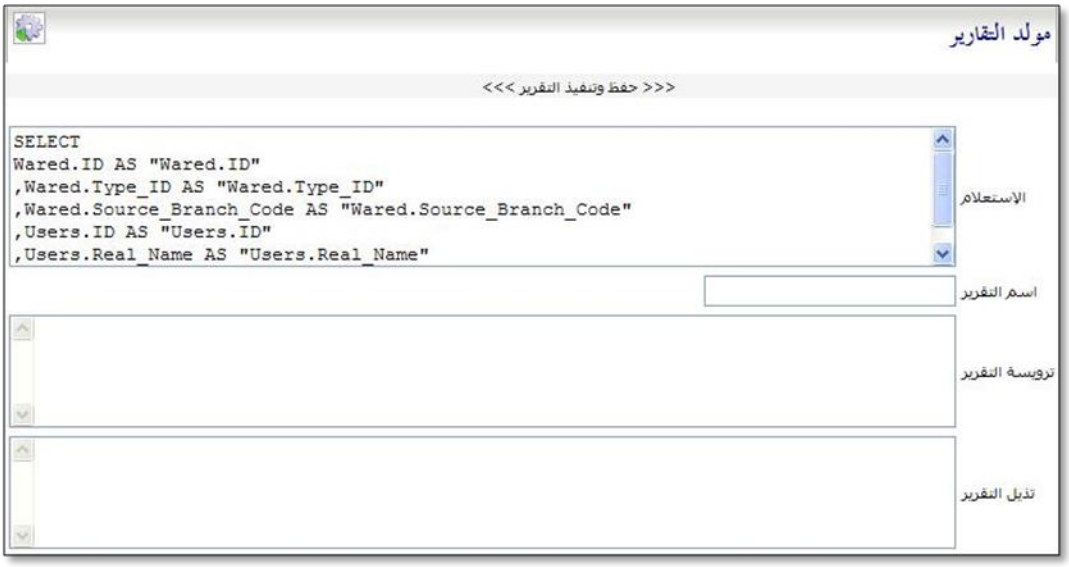
- الخطوة الثانية: يتم اختيار جدول – مثلاً الوارد – فتظهر حقول الجدول، نختار منها الحقول المطلوب إظهارها في التقرير، ثم نضغط على زر "حفظ الجدول و الأعمدة المختارة".

- الخطوة الثالثة: نختار جدول ثاني – المستخدمين مثلاً – و نحدد اسم الموظف و رقم المستخدم، ثم نضغط على زر حفظ الجدول و الأعمدة المختارة.

- الخطوة الرابعة: ننتقل للمرحلة التالية لربط الجدولين مع بعضهما باعتماد رقم المستخدم كمفتاح ربط.

- الخطوة الخامسة: يمكن أن نحدد بعض الشروط مثلاً تاريخ معين أو رقم مستخدم محدد لفلترة التقرير حسب هذه الشروط.

- في الخطوة الأخيرة يظهر الاستعلام الذي تم توليده من قبل مولد التقارير بحيث يتيح إمكانية تعديل الاستعلام يدوياً مثل تغير مسميات الأعمدة التي ستظهر بالتقرير



- عند حفظ التقرير يضاف إلى لائحة التقارير التي يحتفظ بها النظام.
- يمكن في أي وقت الرجوع لهذا التقرير وتعديله أو طباعته.

Wared.User_ID	Wared.Direction_ID	Wared.Type_ID	Wared.Receive_Port_IP	Wared.Doc_Code	Wared.Receive_Port_Code	Wared.ID
21	2	1	192.168.1.70	1-1-3	3	1
21	2	1	192.168.1.70	1-1-3	3	1
21	2	1	192.168.1.70	1-1-3	3	1
21	2	1	192.168.1.70	1-1-3	3	1
21	2	1	192.168.1.70	1-1-3	3	1
21	2	1	192.168.1.70	1-1-3	3	1
21	2	1	192.168.1.70	1-1-3	3	1
21	2	1	192.168.1.70	1-1-3	3	1
21	2	1	192.168.1.70	1-1-3	3	1

14. أدوات المدير:

يتوفر لمدير النظام مجموعة من الأدوات التي تسهل عليه تحديد صلاحيات كل مستخدم وكذلك التحكم برموز النظام (فترة التأخير ، الأهمية ، السرية ، حالة الوارد/الصادر ، مختصر الحركة الآلية ، أنواع الوارد/الصادر ، رموز الإدارات الخارجية و الداخلية) وكذلك التحكم بالروابط في مجمل النظام (إضافة ، تعديل ، حذف ، منح/حجب الصلاحيات، ...).

دليل المستخدم

الروابط

#	#	الترتيب	النص	التصنيف	الرابط	صورة الخلفية	رقم المجموعة
		٥	المستخدمين	الهيكل التنظيمي	OrgChart/?p=4		١
		٠	استعلام الأفراد	استعلام	/Inquiry		
		٤	الروابط	إدارة النظام	Menus/?p=1		١
		٠	السجلات	رموز النظام	SysCode/?p=2		١
		١	الجهات الخارجية	رموز النظام	SysCode/?p=1		١
		٠	Web Service	استعلام	Inquiry/InquiryConsumer.aspx		
		٠	قارىء الباركود	استعلام	Inquiry/InquiryBarCode.aspx		
		٠	البيانات الأساسية	تسجيل وارد	Wared/?p=3		١،٢،٣،٤
		٤	فترة التأخير	رموز النظام	SysCode/?p=3		١
		٢	الأهمية	رموز النظام	SysCode/?p=4		١