



**LIFE Integrated Water Resources Management  
Task Order No. 802  
EPIQ II: Contract No. EPP-T-802-03-00013-00**

## **Complaints Data Base User Manual**

*(Arabic Version)*

*Report No. 13*

**August 2005**



**LIFE Integrated Water Resources Management  
Task Order No. 802  
EPIQ II: Contract No. EPP-T-802-03-00013-00**

## **Complaints Data Base Manual**

*(Arabic Version)*

*Prepared by:  
Ministry Information Center*

*Report No. 13*

**August 2005**



## المحتويات

..... المحتويات

..... الاشكال

3 .....1-مقدمة:-

5 .....2-مكونات نظام المعلومات

### نظام معلومات الشكاوى

..... 3-اعداد النظام ADMINISTRATION

9..... 1-3 إضافة قرية

10..... 2-3 إضافة جهة

11..... 3-3 إضافة مسقى

13..... 4-3 إظهار الشاشات الإضافية

15..... 5-3 إضافة المختص بالمتابعة

17..... 6-3 البرامج المستخدمة فتح الملفات

..... 4-ادخال البيانات DATA ENTRY

20..... 1-4 بيانات الشاكي

20..... 2-4 موقع الشكوى

22..... 3-4 تفاصيل الشكوى

27..... 4-4 المتابعة

32..... 5-4 اضافة الأوراق المقدمة

37..... 6-4 اضافة كروكي الموقع

.....5-البحث SEARCH

38..... 1-5 البحث باسم الشاكي

41..... 2-5 البحث باسم الترعة

43..... 3-5 البحث بالتاريخ

44..... 4-5 البحث برقم الوارد

45..... 5-5 البحث باسم القرية

.....6-التقارير REPORTS

47..... 1-6 تقرير باسم القرية

48..... 2-6 تقرير باسم الترعة

49..... 3-6 تقرير باسم المصرف

51..... 4-6 تقرير بالإجراء المتخذ

52..... 5-6 تقرير باسم مقدم الشكوى

53..... 6-6 تقرير بالشكاوى

54..... 7-6 تقرير بالشكاوى من الدرجة الأولى والتي لم يتم البث فيها

55..... 8-6 إحصائيات

57.....7-الأسئلة QUESTIONS

61.....8- ضبط الجهاز SETUP



## مقدمة

إن تقنية أنظمة المعلومات من أهم وسائل ثورة المعلومات المعاصرة . وفى إطار الحفاظ على البيانات والمعلومات والإدراك الدقيق لأهمية المعلومة فى عصر المعلومات صممت هذه المنظومة.

والتي تحقق الهدف من خلال إنشاء قاعدة بيانات لتوزيع المياه و الشكاوى والمخالفات للهندسات المتكاملة كما أنها تنمى و تطور فاعلات أنظمة المعلومات التي تؤدى إلى تنمية الأنظمة لكل هندسة .

وحرصا من مركز المعلومات الرئيسي لوزارة الموارد المائية والري على مواصلة الجهود الرامية إلى تسهيل الوصول إلى المعلومات بصورها المختلفة

( استعلام – تقارير – رسومات بيانية – خرائط – إدخال بيانات ) انجزنا هذا النظام . ومن المبادئ الأساسية فى هذا العمل إتاحة كل الاختيارات الممكنة امام المستخدم لاستخراج ما يريد من بيانات بأكثر من صورة ويسر شديد ، ومن خلال هذا المبدأ سوف نستعرض سوياً هذه الأنظمة (توزيع المياه ؛ الشكاوى ؛ المخالفات ) .

تهدف الأنظمة الى تخزين وأستخراج البيانات فى عدة صور اما تقارير تفصيلية اورسومات بيانية توضيحية. ويمكن استخراج هذه التقارير بعدة مستويات جغرافية ( قرية – مركز – ترعة – مصرف ) كما ان النظام يقوم بحفظ هذه البيانات وأدخال التعديلات اللازمة عليها وسرعة استدعائها بعدة معايير للبحث مما ييسر على المستخدم ظهور البيانات واضحة جلية امامه ، ونظام المعلومات يتيح ادخال بيانات على مستوى المركز ، والهندسة، والقرية . كما انها تتيح للمستخدم عقد المقارنات بالتواريخ وبعضها للاستفادة مقارنة البيانات بعضها ببعض على مدار فترات . وهذا ما يساعد متخذى القرار فى اتخاذ القرارات المناسبة فى ضوء البيانات والتقارير المستخرجة من نظام المعلومات .



## منظومة المعلومات :

تتكون المنظومة من ثلاث أنظمة أساسية لكل منها استخدام خاص وهم :-

1. نظام معلومات توزيع المياه
2. نظام معلومات المخالفات
3. نظام معلومات الشكاوى

يمكن التحرك بينهم من خلال الشاشة الرئيسية وسوف يتم استعراض كل نظام على حدي وكيفية التعامل مع الأنظمة.

# نظام الشكاوى

نظام الشكاوى هو نظام متقدم لإدخال البيانات الخاصة بالشكاوى والبيانات الخاصة بمتابعة الشكاوى حتى يتم اتخاذ القرار المناسب . والنظام يمتلك القدرة على أظهار الإحصائيات والتقارير .

## مكونات نظام الشكاوى :-

يتكون نظام الشكاوى من أربع أجزاء رئيسية :

- 1- البحث Search.
- 2- إدخال البيانات Data Entry .
- 3- إعداد النظام Administration.
- 4- استخراج التقارير والإحصائيات Reports .

سوف نستعرض كل جزئية على حدي ولكن قبل أن نستعرض النظام يجب أولاً تشغيله من خلال شاشة التعامل الرئيسية وكتابة أسم المستخدم وكلمة المرور لتحقيق مزيد من السرية كما بالشكل رقم (1)

شكل رقم (1)

بعد كتابة أسم المستخدم وكلمة السر في حالة مسئول النظام المدير (Administration) يتم الدخول لشاشة العرض الخاصة بالمنظومة كاملة كما بالشكل رقم (2) ملحوظة  
يتم شرح استخدام كلمة السر في الأسئلة



شكل رقم (2)

شاشة العرض الخاصة بالمنظومة تتكون من ثلاث أنظمة رئيسية

1. نظام معلومات توزيع المياه
2. نظام معلومات المخالفات
3. نظام معلومات الشكاوى

تمنك من الدخول على اى من الأنظمة اذا كان المستخدم مسئول النظام (Admin) أيضا تحتوى هذه الشاشة على مفتاح الخروج وعلى مفتاح المستخدم الذى يمكنك من عمل كلمة سر لمستخدم جديد أو تعديل كلمة السر القديمة

## اختيار نظام معلومات الشكاوى

تظهر شاشة افتتاحية مدة عرضها 20 ثانية



شكل رقم (3)

ثم تختفي الشاشة الافتتاحية وتظهر الشاشة الأولى لاستخدام النظام كما بالشكل رقم (4)



شكل رقم (4)

والشاشة الأولى للنظام تتكون من أربع اختيارات أساسية ( إضافة شكوى ؛ بحث ؛ إعداد النظام ؛ التقارير )  
مع وجود مفتاح الخروج الذي يعود إلى الشاشة الأساسية كما بالشكل رقم (2)

## مرحلة إعداد النظام

### إعداد النظام

كما فى أى نظام يجب البدء فى إعداد النظام وهى مرحلة مهمة تعتمد بشكل اساسى على المدير المسئول عن النظام ( admin ) والذي يحدد المعلومات الصحيحة اللازمة لإعداد النظام

من خلال النظام كما بالشكل رقم (4) نستطيع الدخول على شاشة إعداد النظام

الآن نضغط على مفتاح إعداد النظام للدخول كما بالشكل رقم (5)



شكل رقم (5)

تحتوى شاشة إعداد النظام على اختيارات أساسية : -

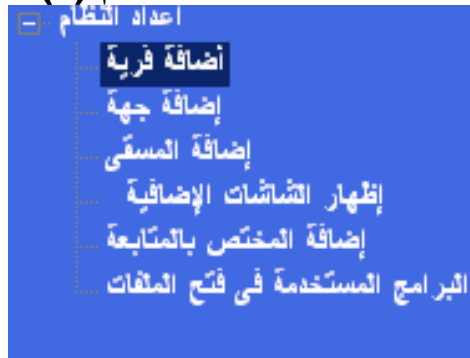
- إضافة قرية
  - إضافة جهة
  - إضافة مسقى
  - إظهار الشاشات الإضافية
  - إضافة المختص بالمتابعة
  - البرامج المستخدمة في فتح الملفات
- الآن نستعرض كل الاختيارات لمعرفة طريقة التعامل معهم

## 1- إضافة قرية

كل هندسة تحتوى على مجموعة من القرى والتي لا نستطيع حصرها ولذلك تم وضع القرى فى إعداد النظام بطريقة تيسر على كل مدير للنظام تحديد القرى التي توجد فى نطاق الهندسة وإضافتهم داخل النظام وعند معرفة أى قرية جديدة لم تكن معلومة فيما سبق يتم إضافتها داخل نظام الإعداد الخاص بإضافة القرية .

## كيفية إضافة قرية

من قائمة إعداد النظام نختار إضافة قرية كما بالشكل رقم (6)



شكل رقم (6)

فيظهر في الجهة الأخرى من القائمة الجدول الخاص بإضافة القرية كما بالشكل رقم (7)

كود القرية	اسم القرية
1	زفتى
2	نهطاي
3	كفر الديب
4	الدغايدة
5	كفر نواى
6	كفر شاهين
7	كفر ابرى
8	العايشة
9	الضبابشة
10	السملايه
11	كفر دمنهور
12	سندبسط
13	كفر فرسيس
14	كفر الجنيدى
15	سنبو الكبرى
16	جنون
17	كفر اسماعيل
18	كفر الزيتون
19	كفر سنبو
20	كفر شمارة
21	دمنهور الوحش

تخزين

شكل رقم (7)

والآن لإضافة قرية يتم التحرك بالموشر إلى أسفل لفتح سجل جديد لتخزين القرية الجديدة التي تم إضافتها وبعد إضافة القرية يتم الضغط على مفتاح التخزين الخاص بجدول القرى

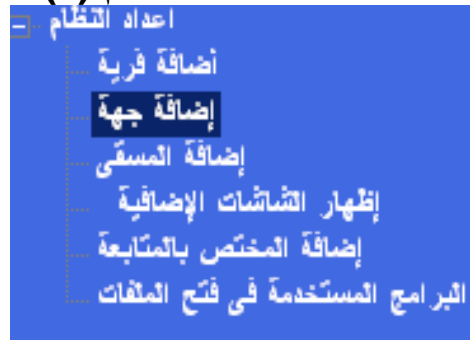
تخزين

## 2- إضافة جهة

كل شكوى مقدمة للهندسة فهي شكوى إما من أشخاص أو من جهات والجهة هي مكان رسمي (وزارة أو محافظة أو مجلس محلى أو ...) يتم تقديم الشكوى من خلاله للهندسة

### كيفية إضافة جهة

من قائمة إعداد النظام نختار إضافة جهة كما بالشكل رقم (8)



شكل رقم (8)

فيظهر في الجهة الأخرى من القائمة الجدول الخاص بإضافة الجهة كما بالشكل رقم (9)

كود الجهة	اسم الجهة
14	وزارة الدولة لشؤون مجلسى ال
15	وزارة التنمية الادارية
16	وزارة الاسكان
17	وزارة القوى العاملة و الهجرى
18	وزارة الاوقاف
19	وزارة الصحة و السكان
20	وزارة التعليم العالى
21	وزارة الدولة لشؤون البيئة
22	وزارة الداخلية
23	وزارة الدولة للتنمية المحلية
24	وزارة التأمينات و الشؤون الاجتما
25	وزارة الصناعة
26	وزارة الكهرباء و الطاقة
27	وزارة الدولة للإنتاج الحربى
28	وزارة النقل
29	وزارة الاتصالات و المعلومات
30	وزارة التموين و التجارة الداخلية
31	وزارة التخطيط و التعاون الدولى
32	وزارة المالية
33	وزارة البترول
34	هيئة الأستعلامات
35	أخرى

تخزين

شكل رقم (9)

والآن لإضافة جهة يتم التحرك بالموشر إلى أسفل لفتح سجل جديد لتخزين الجهة الجديدة التي تم إضافتها وبعد إضافة الجهة يتم الضغط على مفتاح التخزين الخاص بجدول الجهات

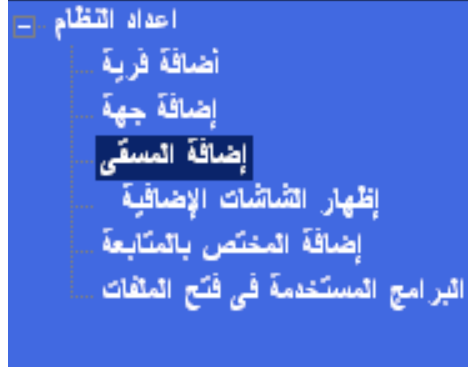
تخزين

#### 4- إضافة المساقى

كل هندسة تحتوى على مجموعة من المساقى الخاصة على كل ترعة والتي لا نستطيع حصرها ولذلك تم وضع المساقى في إعداد النظام بطريقة تيسر على كل مدير للنظام تحديد المساقى التي توجد في نطاق الهندسة وإضافتهم داخل النظام وعند معرفة أى مساقى جديدة لم تكن معلومة فيما سبق يتم إضافتها داخل نظام الإعداد الخاص بإضافة المساقى .

## كيفية إضافة المساقى

من قائمة إعداد النظام نختار إضافة مسقى كما بالشكل رقم (10)



شكل رقم (10)

فيظهر في الجهة الأخرى من القائمة الجدول الخاص بإضافة المسقى كما بالشكل رقم (11)



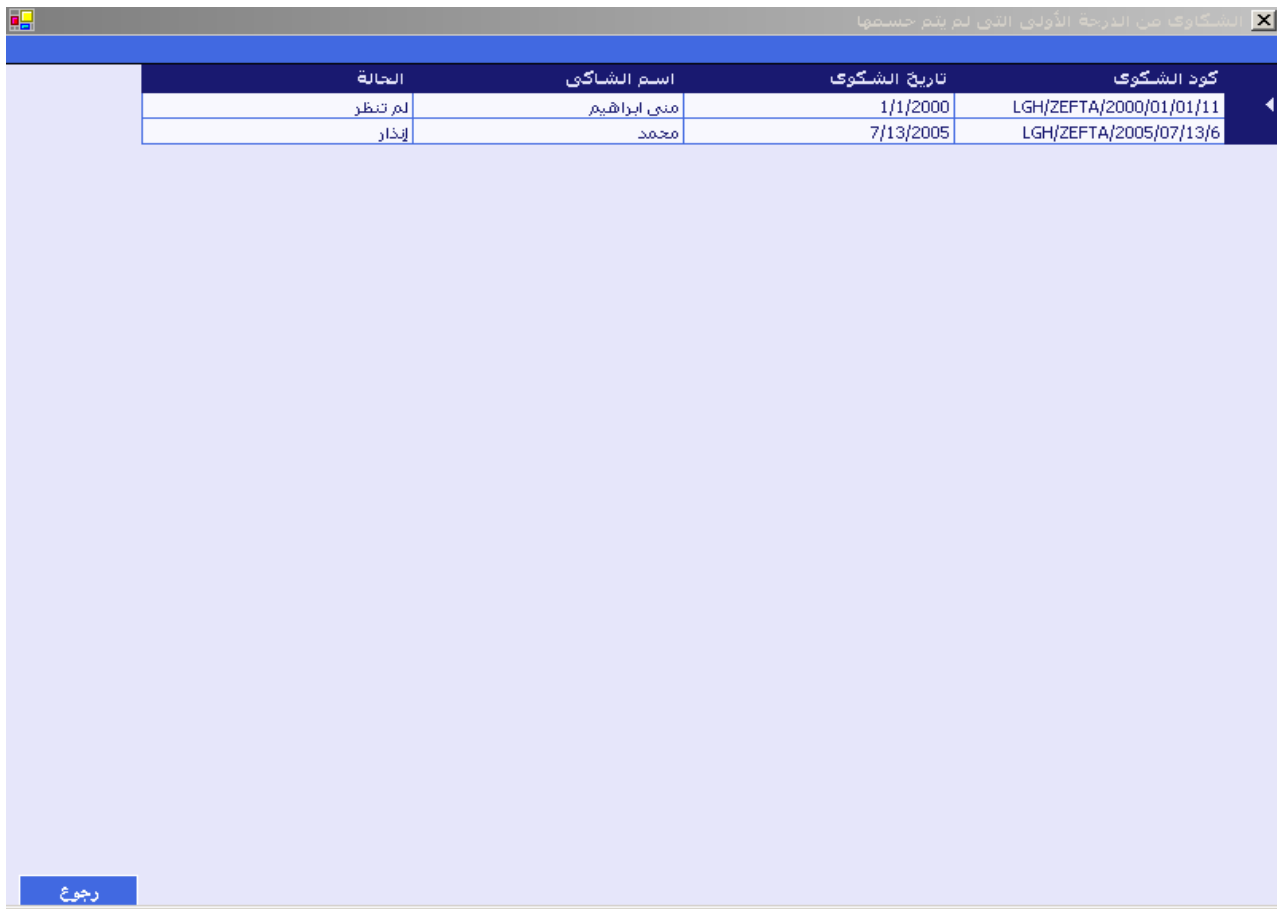
شكل رقم (11)

والآن لإضافة مسقى يتم التحرك بالموشر إلى أسفل لفتح سجل جديد لتخزين المسقى الجديدة التي تم إضافتها وبعد إضافة المسقى يتم الضغط على مفتاح التخزين الخاص بجدول المساقى



## 5- إظهار الشاشات الإضافية

الشاشة الإضافية هي شاشة تحتوى على نموذج يحدد الشكاوى التي من الدرجة الأولى ولم يتم حسمها كما بالشكل رقم (12) والنموذج يعرض كود الشكوى ؛ تاريخ الشكوى ؛ اسم الشاكي ؛ الإجراء المتخذ (وهو لم تنتظر) وهذا يعنى أنه يوجد شكوى من الدرجة الأولى ولم تحل ويجب اتخاذ القرار المناسب والمطلوب من معد النظام توضيح مدى احتياجة لظهور الشاشة في بداية فتح النظام لتصبح الشاشة الرئيسية بدلا من الشاشة الرئيسية شكل رقم (4)

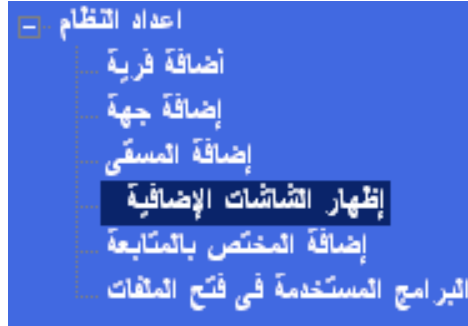


كود الشكوى	تاريخ الشكوى	اسم الشاكي	الحالة
LGH/ZEFTA/2000/01/01/11	1/1/2000	منى ابراهيم	لم تنتظر
LGH/ZEFTA/2005/07/13/6	7/13/2005	محمد	إتدار

شكل رقم (12)

## كيفية إظهار الشاشات الإضافية

من قائمة إعداد النظام نختار إظهار الشاشات الإضافية كما بالشكل رقم (13)



شكل رقم (13)

فيظهر في الجهة الأخرى من القائمة النموذج الخاص بإظهار الشاشات الإضافية كما بالشكل رقم (14) وبالضغط على مربع الاختيار يتم تحديد المربع بعلام (√) وهذا يعنى ان الشاشة سوف تظهر كشاشة أولى كلما تم فتح النظام . وبالضغط على مربع الاختيار مرة أخرى يتم إزالة تحديد المربع وهذا يعنى أن الشاشة لن تظهر كشاشة أولى كلما تم فتح النظام



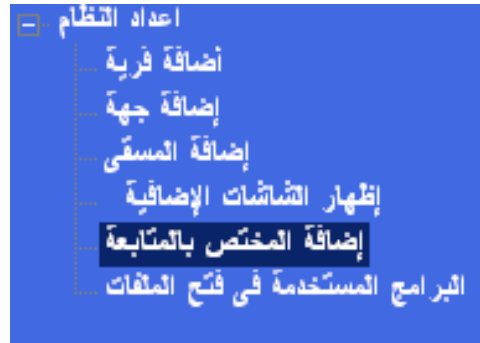
شكل رقم (14)

## 6- إضافة المختص بالمتابعة

كل هندسة تحتوى على مجموعة من المختصين بمتابعة الشكاوى الخاصة بالهندسة والتي لا نستطيع حصرهم نتيجة التنقلات والتغيرات ولذلك تم وضع المختصين في إعداد النظام بطريقة سهلة على كل مدير للنظام تحديد أسماء المختصين في نطاق الهندسة وإضافتهم داخل النظام.

## كيفية إضافة المختص بالمتابعة

من قائمة إعداد النظام نختار إضافة المختص بالمتابعة كما بالشكل رقم (15)



شكل رقم (15)

فيظهر في الجهة الأخرى من القائمة النموذج الخاص بإضافة المختص بالمتابعة كما بالشكل رقم (16)

شكل رقم (16)

- لإدخال البيانات يتم إدخال البيانات كالتالي  
الضغط على مفتاح إضافة لفتح الشاشة للكتابة وإدخال البيانات
- أسم المختص ( يكتب اسم المختص كاملا )
  - صفة المختص ( يحدد وظيفة المختص من مهندس ؛ إداري ؛ مدير ؛..... )
  - جهة المختص ( هي قائمة مسدلة يتم الاختيار منها كما بالشكل رقم (17) )

شكل رقم (17)

- تليفون ( لكتابة رقم تليفون المختص بدلالة كود المحافظة والرقم )
- موبايل ( لكتابة رقم موبايل المختص بدلالة كود الشبكة والرقم )

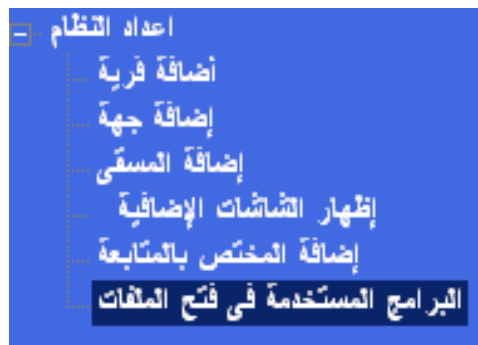
وللتحرك يوجد مفتاح التنقل والإضافة والتعديل والحذف

## 7- البرامج المستخدمة في فتح الملفات

نحتاج أحيانا إلى أرفاق ملفات ( word or excel or ..... ) ولذلك يحتاج النظام إلى إرفاق المسار الخاص بالبرامج المستخدمة لفتح تلك الملفات داخل إعداد النظام

### كيفية إضافة البرامج المستخدمة في فتح الملفات

من قائمة إعداد النظام نختار البرامج المستخدمة في فتح الملفات كما بالشكل رقم (18)



شكل رقم (18)

فيظهر في الجهة الأخرى من القائمة النموذج الخاص بإضافة البرامج المستخدمة في فتح الملفات كما بالشكل رقم (19) ومن القائمة نسجل

- اسم البرنامج ( يكتب اسم البرنامج المراد وضع المسار له مثل word or excel (or ....
- مسار البرنامج ( يتم وضع المسار الخاص بالبرنامج الذي تم اختياره )

### مثال

في السجل الخاص بتسجيل اسم البرنامج يتم تسجيل اسم برنامج

Microsoft Office word

في السجل الخاص بتسجيل مسار البرنامج يتم تسجيل المسار الخاص ببرنامج

Microsoft Office word

C:\Program Files\Microsoft Office\_xp\Office10\WINWORD.EXE

وهذا المسار خاص بجهازي الخاص

كما بالشكل رقم (19)

مسار البرنامج	اسم البرنامج	كود البرنامج
C:\Program Files\Microsoft Of	word	9

تخزين

شكل رقم (19)

والآن لإضافة مسار جديد يتم التحرك بالموشر إلى أسفل لفتح سجل جديد لتخزين المسار الجديد التي تم إضافتها وبعد إضافة المسار يتم الضغط على مفتاح التخزين الخاص بجدول إضافة البرامج المستخدمة في فتح الملفات

تخزين

وبذلك تكون مرحلة إعداد النظام قد انتهت  
ونبدأ مرحلة إدخال البيانات

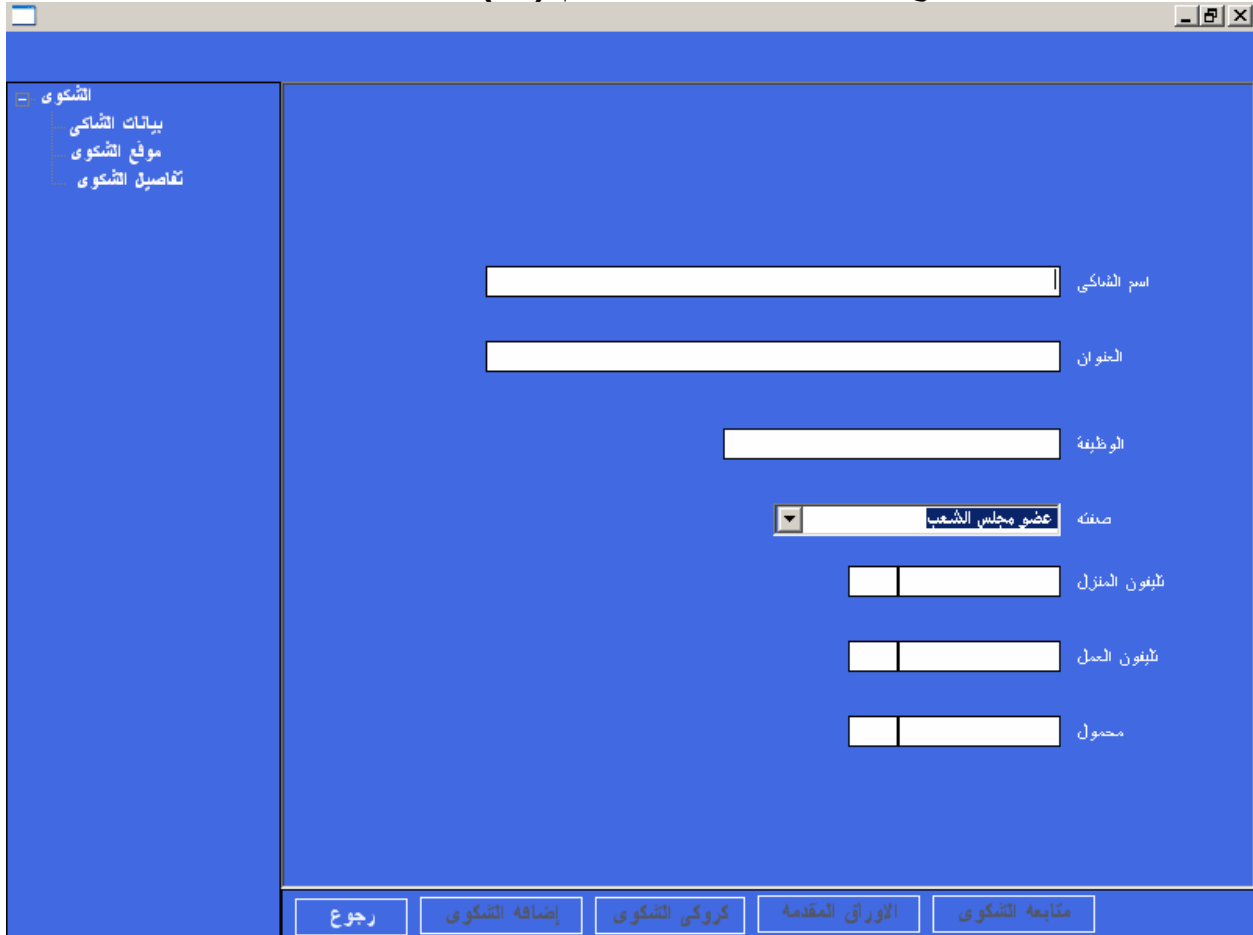
## مرحلة إدخال البيانات

هي المرحلة التي تلي إعداد النظام حيث يتم إدخال البيانات وتخزينها

### مرحلة إدخال البيانات

من خلال الشاشة الأولى للنظام كما بالشكل رقم (4) نختار مفتاح إضافة شكوى

فتظهر شاشة نموذج الشكاوى كما بالشكل رقم (20)



الشكاوى

- بيانات الشكاوى
- موقع الشكاوى
- تفاصيل الشكاوى

اسم الشاكي

العنوان

الوظيفة

صفته

تليفون المنزل

تليفون العمل

محمول

رجوع إضافة الشكاوى كروكي الشكاوى الأوراق المقدمة متابعة الشكاوى

شكل رقم (20)

- حيث تحتوى الشاشة على
- 1 - قائمة جانبية رأسية تحتوى على (بيانات الشاكي ؛ موقع الشكوى ؛ تفاصيل الشكوى )  
وهي البيانات الأساسية للشكوى
  - 2- مجموعة من المفاتيح الأفقية يمكن منها إدخال البيانات الخاصة ( متابعة الشكوى ؛ الأوراق المقدمة ؛ كروكي الشكوى ) كما تحتوى على مفتاح إضافة شكوى وهو لتخزين الشكوى المدخلة وسيتم الشرح الخاص بالمفاتيح (صفحة )

## كيفية إدخال شكوى

### القائمة الرأسية

#### 1- بيانات الشاكي

حيث تحتوى شاشة بيانات الشاكي على البيانات الخاصة بالشخص أو الجهة المتقدمة بالشكوى والتي يتم إدخالها بداية ( اسم الشاكي ؛ العنوان ؛ الوظيفة ؛ أرقام التليفونات ) كما يحتوى أيضا على صفة الشخص مقدم الشكوى وهي عبارة عن قائمة مسدلة يتم اختيار صفة الشخص مقدم الشكوى منها وهي تحتوى على عدة اختيارات كما بالشكل (21)



شكل رقم (21)

#### 2- موقع الشكوى

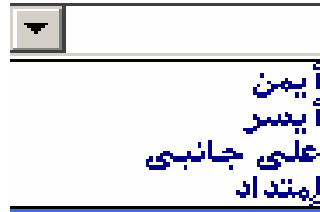
حيث تحتوى شاشة موقع الشكوى على البيانات اللازمة لإدخال الموقع الخاص بالشكوى بالتحديد من ( اسم القرية ؛ اسم الترععة ؛ اسم المصرف ؛ اسم المسقى ؛ تحديد الكيلو ؛ البر ؛ ناحية قرية ) كما بالشكل (22)

## كيفية إدخال الموقع

• من خلال شاشة تحديد الموقع يتم تحديد ( الإدارة العامة ؛ اسم الهندسة ؛ اسم المركز )  
وهي اختيارات ثابتة لكل هندسة لا تتغير ولذلك تم وضعها بشكل اساسى في الموقع  
ولا نحتاج إلى اختيارها

• من خلال شاشة تحديد الموقع يتم تحديد (اسم القرية ؛ اسم الترعة ؛ اسم المصرف ؛ اسم المسقى )  
وهي اختيارات يتم اختيارها من القائمة الخاصة لكل اسم

• من خلال شاشة تحديد الموقع يتم تحديد (كيلو ؛ بر ؛ ناحية قرية )  
حيث يتم كتابة الموقع الكيلومترى في بيانات **كيلو**  
وتحديد اسم قرية معروفة تقع بجوار الموقع المحدد فى بيانات **ناحية قرية**  
وتحديد البر من خلال القائمة المسدلة



أيمن  
أيسر  
على جانبى  
إمتداد

ملحوظة :

اسم القرية ؛ اسم المسقى تم إدخال البيانات الخاصة بهم من خلال شاشة أعداد النظام  
ومن ذلك نستطيع بكل سهولة الآن اختيار اسم القرية او المسقى فقط من القائمة  
المسدلة .  
اسم الترعة ؛ اسم المصرف يتم ادخال البيانات الخاصة بهم عن طريق منفذ النظام حتى  
يتسنى تكويد الأسماء الخاصة بهم ليصبح النظام متكامل .

شكل رقم (22)

### 3 – تفاصيل الشكوى

تفاصيل الشكوى هي المرحلة التي تلي إدخال بيانات الشاكي والموقع وهي كما بالشكل (23)

شكل رقم (23)

### والشاشة تحتوي على

- تاريخ الشكوى **تاريخ الشكوى** حيث يتم اختيار التاريخ من القائمة المسدلة (انظر صفحة )
- رقم الملف **رقم الملف** حيث يتم كتابة رقم الملف الخاص بالشكوى
- رقم الوارد **رقم الوارد** حيث يتم كتابة رقم الوارد الخاص بالشكوى
- كود الشكوى **كود الشكوى** /LGH/ZEFTA/2005/07/17

كود الشكوى هي خانة مغلقة لا يمكن للمستخدم إدخال اي بيانات فيها وهي تحتوي على كود الهندسة الخاص بالنظام مع التاريخ الخاص بالشكوى ورقم الوارد الخاص بالشكوى . حيث أنه بمجرد إدخال التاريخ ورقم الوارد يتم تشكيل الكود مباشرة من داخل النظام .

- تصنيف الشكوى يتم اختيارها من القائمة المسدلة **تصنيف الشكوى**



وهي إما شكوى فنية أو شكوى إدارية في حالة اختيار

1. شكوى فنية : يظهر على الشاشة

➤ فئة الشكوى : حيث يمكن من خلال القائمة المسدلة اختيار فئة الشكوى

فئة الشكوى

وهي



➤ نوع الشكوى : حيث يمكن من خلال القائمة المسدلة اختيار نوع

الشكوى والذي يعتمد على اختيار فئة الشكوى

نوع الشكوى



بمعنى عند اختيار فئة الشكوى (الري) لن نجد في القائمة الخاصة بنوع الشكوى غير الأنواع الخاصة بالري وهكذا مع باقي الفئات .

2- شكوى إدارية : لن يظهر على الشاشة أي تصنيفات فقط نكتفي بأن الشكوى إدارية

• محتوى الشكوى محتوى الشكوى حيث يتم إدخال المحتوى الكامل للشكوى

● جهة الشكوى **جهة الشكوى** حيث يتم اختيار جهة الشكوى من الشاشة الخاصة بالجهات كالاتي :

بالضغط على المفتاح **...** يتم فتح الشاشة الخاصة بالجهات وهي كما بالشكل (24)



شكل رقم (24)

باختيار الجهة عن طريق الضغط مرتين على الجهة في شاشة الجهات يتم اختيارها ونقلها الى الخانة الخاصة بالجهات في شاشة تفاصيل الشكوى.

في شاشة الجهات يمكن البحث باسم الجهة **الجهة** عن طريق كتابة أي عدد من حروف الجهة وسوف يقف المؤشر على الجهة ليتم اختيارها ملحوظة :

البيانات الخاصة بالجهات تم إدخالها في مرحلة إعداد النظام في حالة احتياجنا إلى إدخال جهة جديدة يكون عن طريق العودة إلى إعداد النظام وإدخال البيان عن طريق المدير (admin)

● ملاحظات **ملاحظات** لكتابة اي ملاحظة خاصة بالشكوى ونريد إضافتها

• درجة الأهمية : هي درجة أهمية الشكوى ويجب على المستخدم تحديد درجة الأهمية مع المدير المسئول لمعرفة مدى أهمية الشكوى وهي كما بالشكل (25). ملحوظة :

في حالة اختيار ( درجة الأهمية أولى ) وتمت المتابعة ولم تأخذ الشكوى حل نهائي تظهر الشكوى فى الشاشة الإضافية والتي تظهر في بداية تشغيل النظام إذا تم اختيار ذلك من إعداد النظام .



شكل رقم (25)

## المفاتيح الأفقية



المفاتيح الأفقية في شاشة الشكوى نلاحظ أنها مفاتيح مغلقة .  
ولن يتم فتح المفاتيح ليتم العمل بها إلا بعد إضافة الشكوى .  
طريقة العمل

1- بعد إدخال بيانات الشاكي ؛ موقع الشكوى ؛ تفاصيل الشكوى  
من القائمة الرأسية نجد ان مفتاح إضافة شكوى بدأ العمل  
ونستطيع الضغط عليه لتظهر رسالة



بالضغط على المفتاح  يتم إضافة الشكوى للنظام ويتم فتح المفاتيح الخاصة  
( متابعة الشكوى ؛ الأوراق المقدمة ؛ كروكي الشكوى )

## 1- متابعة الشكوى

متابعة الشكوى هي المرحلة التي تلي إدخال البيانات الخاصة بالشكوى حيث سيتم اختيار  
الإجراء المناسب للشكوى وهي كما بالشكل (26)

المتابعة والملحقات

اسم المختص

رقم الوارد

تاريخ الوارد

رقم الصادر

تاريخ الصادر

تاريخ المتابعة

جهة المتابعة

الإجراء المتخذ

محتوى الإجراء المتخذ

الأسباب

ملاحظات

رجوع إلغاء تعديل تخزين << < > >>

شكل رقم (26)

## كيفية إدخال المتابعة

- 1- اسم المختص : **اسم المختص** حيث يتم اختيار اسم المختص بمتابعة الشكوى من خلال الشاشة الخاصة باسم المختص كما بالشكل (27) حيث يتم اختيار اسم المختص أو البحث عنه من خلال البحث الخاص بالشاشة ملحوظة : تم إدخال البيانات الخاصة لاسم المختص بالمتابعة في إعداد النظام

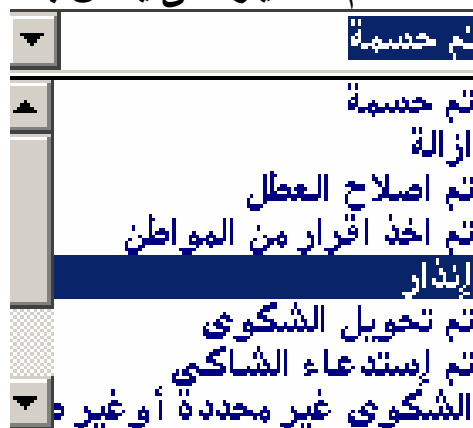
The image shows a software interface with a blue header and footer. At the top, there is a text input field labeled 'اسم المختص'. Below it, a dropdown menu is open, showing three options: 'محمود', 'أحمد', and 'محمود'. At the bottom of the interface, there is a button labeled 'رجوع'.

شكل رقم (27)

- 2- رقم الوارد : **رقم الوارد** يتم أخذ رقم الوارد من شاشة تفاصيل الشكوى مباشرة من داخل النظام بدون تدخل المستخدم ولا يستطيع المستخدم تغيير رقم الوارد في شاشة المتابعة الأولى بعد إدخال الشكوى ثم يمكن تغييره بدءاً من المتابعة الثانية للشكوى
- 3- تاريخ الوارد : **تاريخ الوارد** يتم أخذ تاريخ الوارد من شاشة تفاصيل الشكوى مباشرة من داخل النظام بدون تدخل المستخدم ولا يستطيع المستخدم تغيير تاريخ الوارد في شاشة المتابعة الأولى بعد إدخال الشكوى ثم يمكن تغييره بدءاً من المتابعة الثانية للشكوى
- 4- رقم الصادر : **رقم الصادر** يتم إدخال رقم الصادر الذي سوف يصدر به الخطاب الموجهة لأي جهة (إن وجد).
- 5- تاريخ الصادر : **تاريخ الصادر** يتم إدخال تاريخ الصادر الذي سوف يصدر به الخطاب الموجهة لأي جهة (إن وجد).
- 6- تاريخ المتابعة : **تاريخ المتابعة** يتم إدخال تاريخ المتابعة الفعلي الذي تم فيه أخذ القرار المناسب.

7- جهة المتابعة : **جهة المتابعة** لأخيار جهة المتابعة الخاصة بتنفيذ القرار أو المتابعة

8- الإجراء المتخذ : **الإجراء المتخذ** لاختيار الإجراء المناسب من القائمة المسدلة والقائمة تشمل جميع الاحتمالات التي يمكن منها أخذ القرار ويجب على المستخدم الاختيار حتى يتمكن بعد ذلك من رؤية الإحصائيات .









9- محتوى الإجراء المتخذ : **محتوى الإجراء المتخذ** لكتابة النص الخاص بالمحتوى الذي تم اختياره .

10- الأسباب : **الأسباب** لكتابة الأسباب التي بسببها تم أخذ القرار المختار.

11- ملاحظات : **ملاحظات** لكتابة أي ملاحظات خاصة بموضوع المتابعة .

الآن بالضغط على مفتاح تخزين **تخزين** يتم تخزين المتابعة ويمكن إضافة متابعة أخرى لنفس الشكوى من خلال استخدام مفتاح إضافة **إضافة** الذي يظهر بمجرد الضغط على مفتاح التخزين .

بعض المفاتيح الهامة والمتكررة في الشاشات :

المفتاح	اسم المفتاح	الوظيفة
	إلغاء	لإلغاء شكوى كاملة بكل مراحلها ويظهر معها رسالة تحذير من الإلغاء
	تعديل	لفتح الشاشة وإتاحة سماحية للتعديل
	رجوع	للرجوع للشاشة الرئيسية كما بالشكل رقم (2)
	تخزين	تخزين التعديل
	إضافة	للدخول على الشاشة الخاصة بإضافة شكوى جديدة
	التنقل	مفتاح التنقل بين البيانات

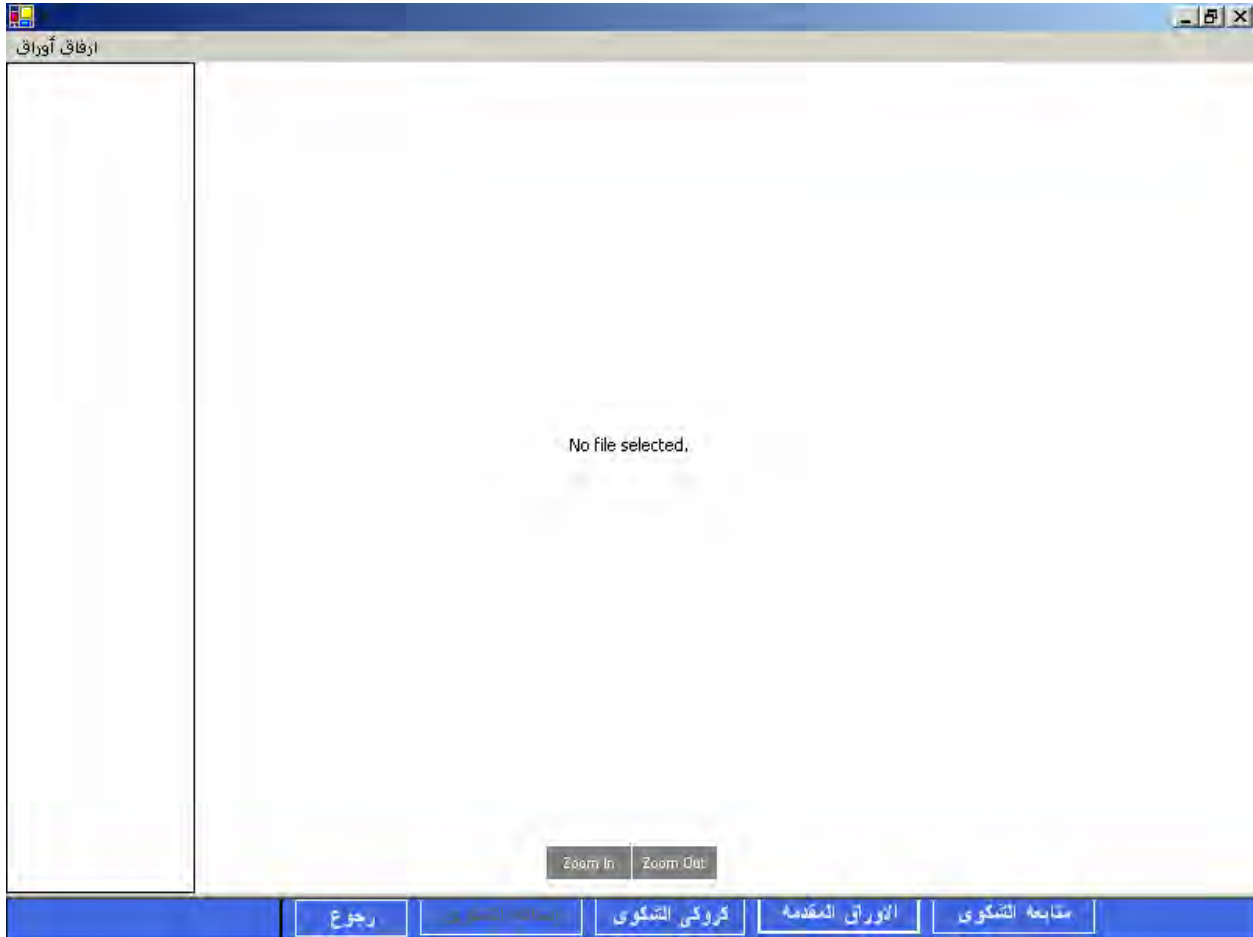
شكل رقم (28)

## 2- الأوراق المقدمة :-

### الأوراق المقدمة

بعض الشكاوى المقدمة يتم إرفاق أوراق خاصة بالشاكي داخل الشكاوى ولذلك يوجد داخل النظام إتاحة إضافة أوراق بشكل ( bmp ;jpg ; gif ;.....; all file )

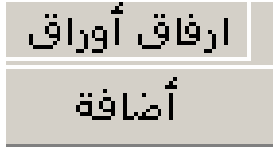
بالضغط على مفتاح الأوراق المقدمة في القائمة الأفقية تظهر الشاشة كما بالشكل (29)



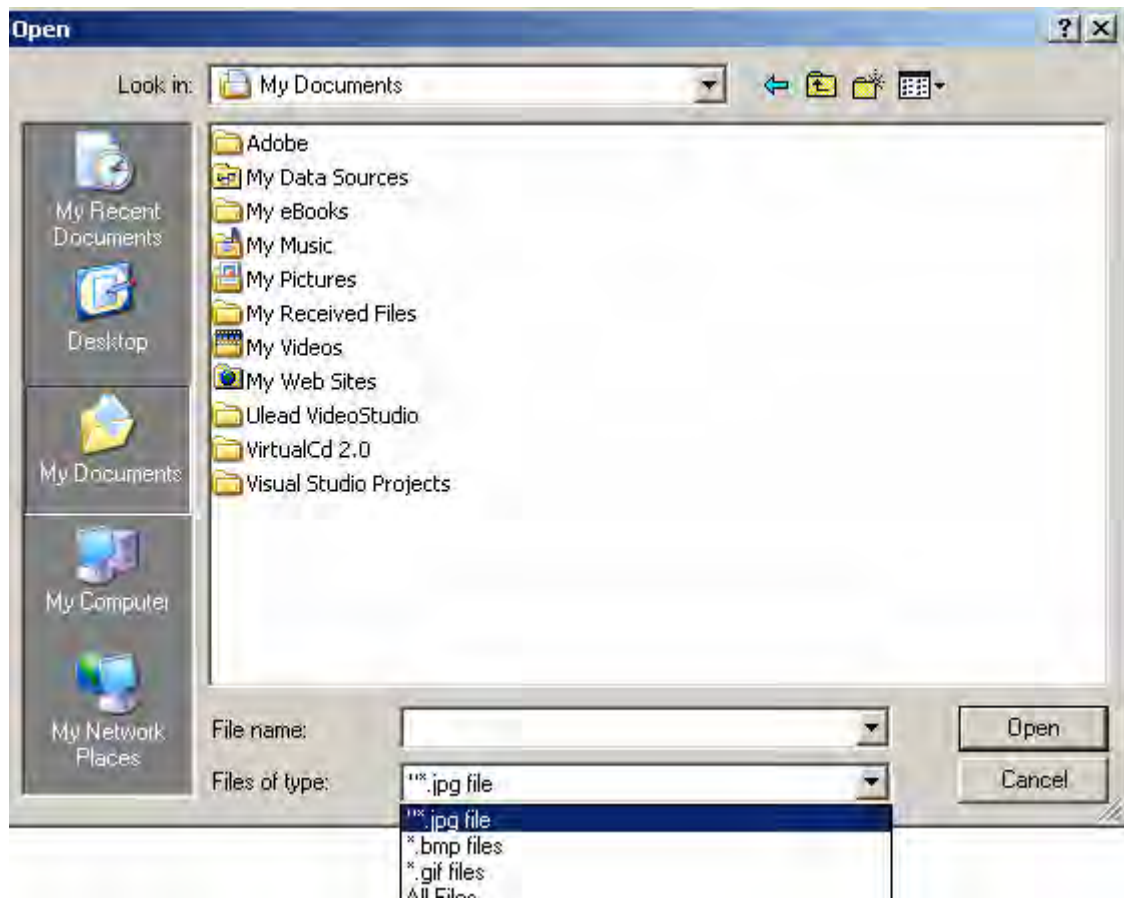
شكل رقم (29)

## طريقة إضافة الأوراق المقدمة :-

من القائمة الأفقية بالضغط على مفتاح أرفاق أوراق يظهر مفتاح إضافة بالضغط عليه

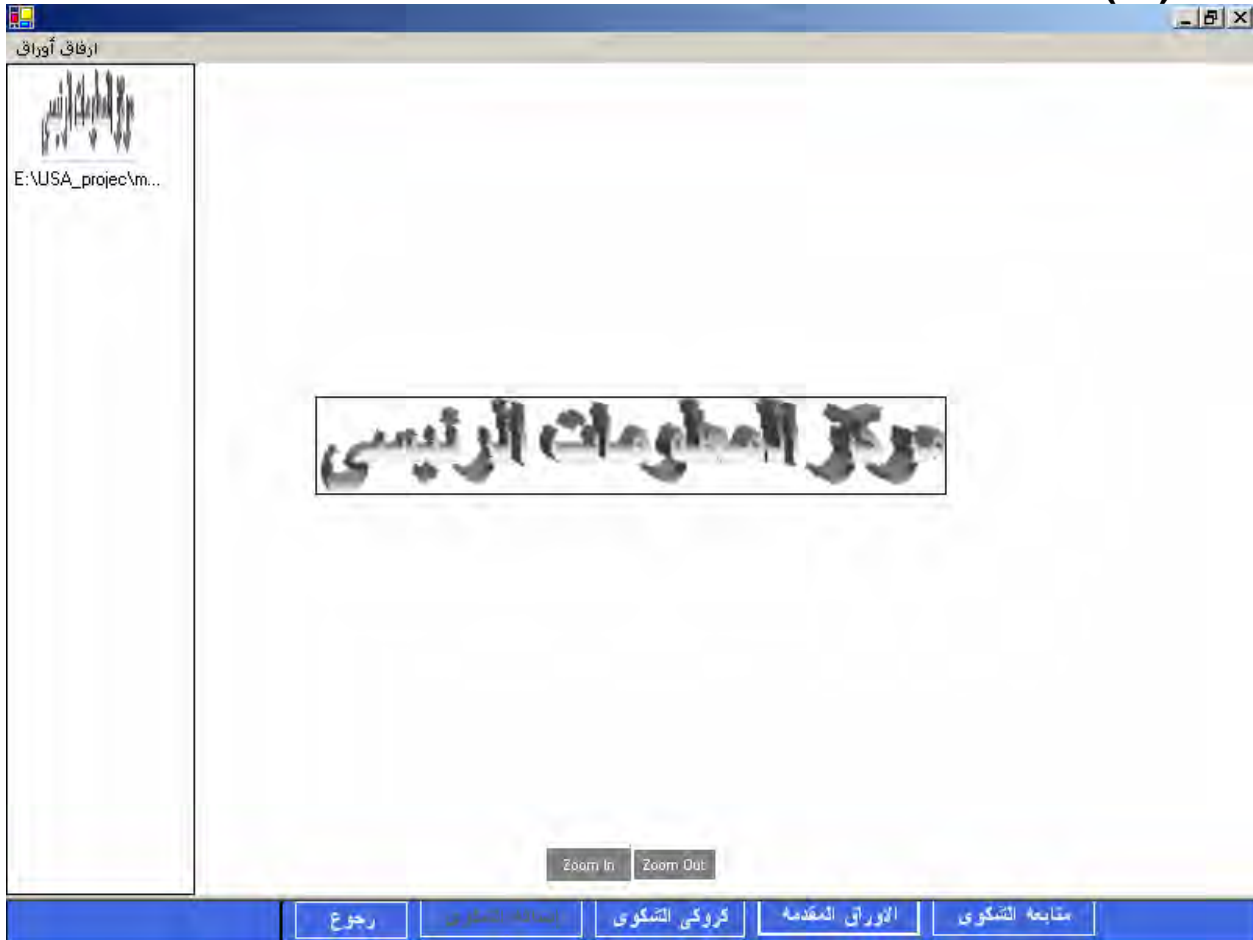


يظهر صندوق الحوار المسئول عن مساعدتك لتحديد مكان الملف المراد إرفاقه ويتم فيه تحميل الملفات الموجودة على الحاسب الخاص بالمستخدم ومنها يستطيع اختيار اسم الملف كما بالشكل (30)



شكل رقم (30)

بعد اختيار الملف في حالة  
1- نوع الملف المختار صورة :  
يمكن إرفاق الصور وعرضها من خلال شاشة العرض الخاصة بالنظام كما بالشكل  
(31)



شكل رقم (31)  
ومن خلال المفاتيح الخاصة للعرض ( zoom out ; zoom in ) يمكن تكبير وتصغير  
حجم الصورة المعروضة .

2- نوع الملف المختار يحتاج برنامج لفتحة :  
من إعداد النظام (البرامج المستخدمة في فتح الملفات) نستطيع إضافة البرنامج  
المراد فتح الملف من خلاله وبذلك نستطيع من خلال النظام تشغيل أو اختيار أى ملف

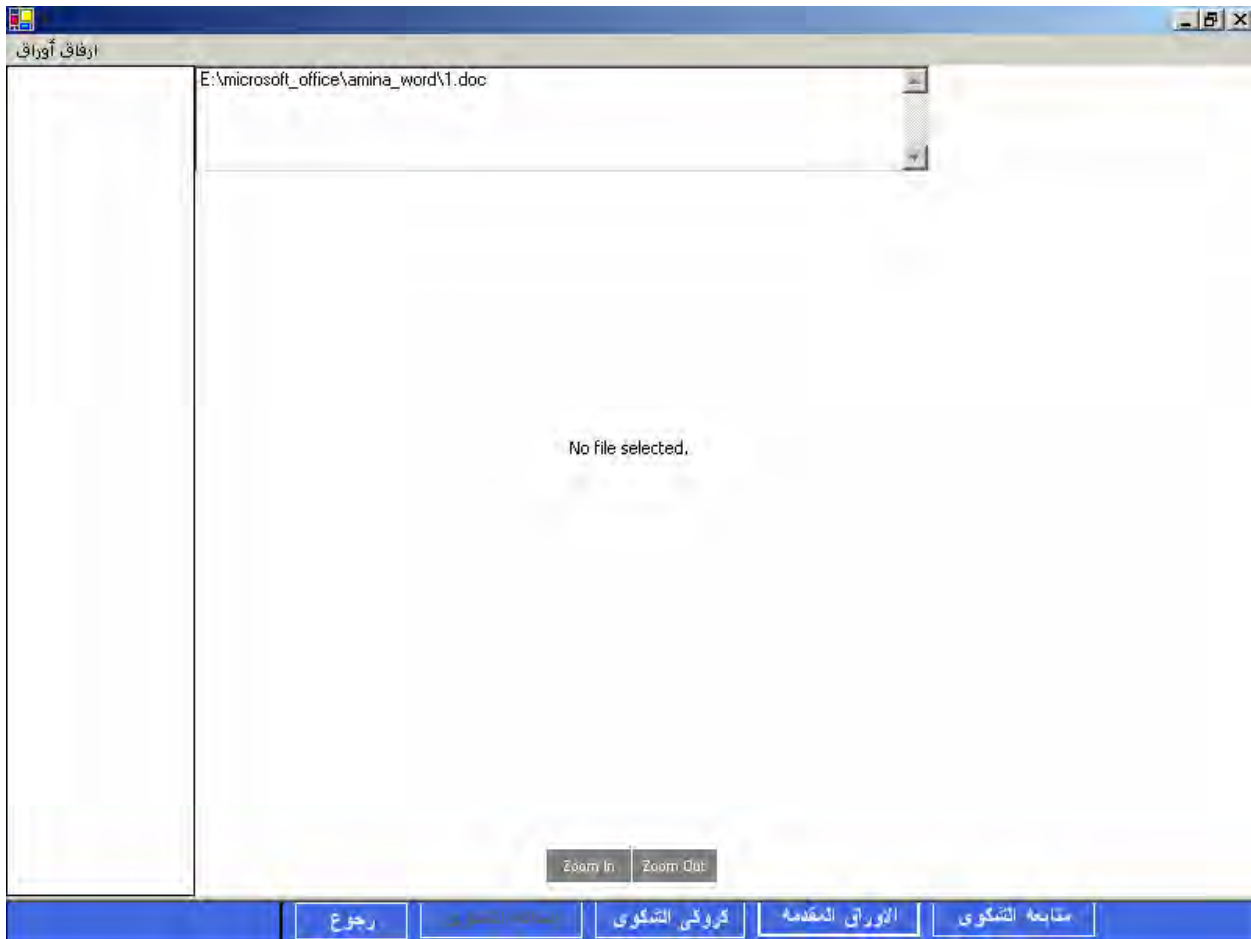
## مثال :

1- يمكن إرفاق ملف doc فنلاحظ أنه يظهر في جهة العرض الخاصة بالنظام على شكل مسار للملف فقط كما بالشكل (32) إذا كان قائمة الملفات المرفقة غير موجودة يتم الضغط على قائمة الصور الموجودة على يسار الشاشة بزر الماوس

اليمين لتظهر قائمة القائمة المطلوبة  
يتم اختيار (الملفات) منها حتى يتم عرض

حذف  
الملفات

-2



شكل رقم (32)

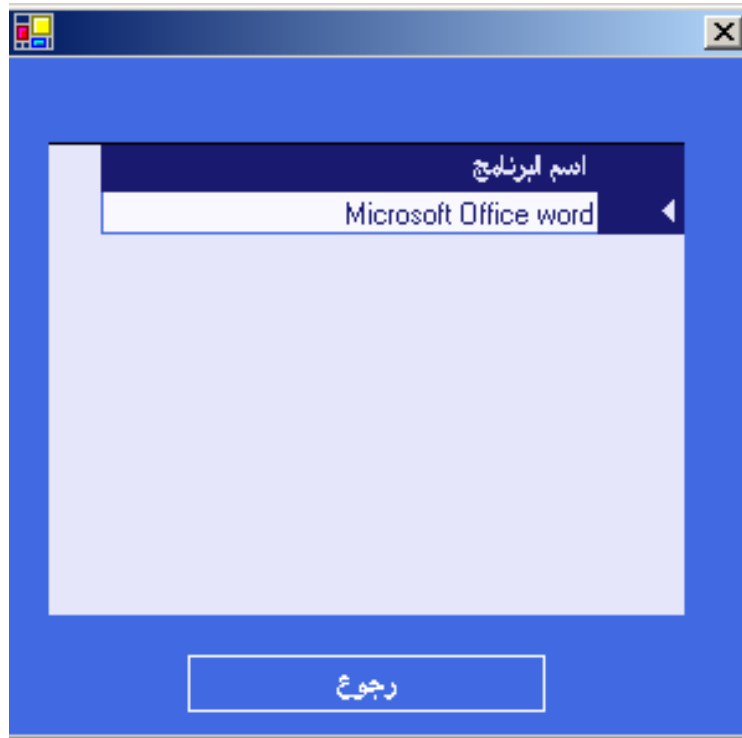
2- يمكن الآن من المسار وبالضغط على الزر الأيمن للماوس بعد الضغط على الملف المراد فتحه

E:\microsoft\_office\amina\_word\1.doc

حذف

فتح الملف باستخدام برنامج

تظهر قائمة (حذف ؛ فتح الملف باستخدام برنامج )  
لفتح الملف الموجود نختار (فتح الملف باستخدام برنامج )  
فتظهر الشاشة كما بالشكل (33) والتي تم إدخال البيانات فيها من إعداد النظام نختار من  
الشاشة نوع البرنامج الذي نريد فتح الملف من خلاله ويجب أن يكون البرنامج الذي تم  
اختياره هو البرنامج المسئول بالفعل عن فتحه ليتم الفتح وهنا هو برنامج  
Microsoft Office word



شكل رقم (33)

من خلال نفس القائمة يمكن لنا حذف المسار بمجرد الضغط على مفتاح حذف  
ويمكن أيضا حذف أي صورة بعد إدخالها بنفس الطريقة .

### 3- كروكى الشكوى :-

#### كروكى الشكوى

بعض الشكاوى المقدمة يتم إرفاق كروكى خاص بالشكوى داخل الشكوى ولذلك يوجد داخل النظام إتاحة إضافة الكروكى الخاص بموقع الشكوى بشكل ( ;.....; gif ; jpg ; bmp (all file

#### طريقة إضافة كروكى الشكوى :-

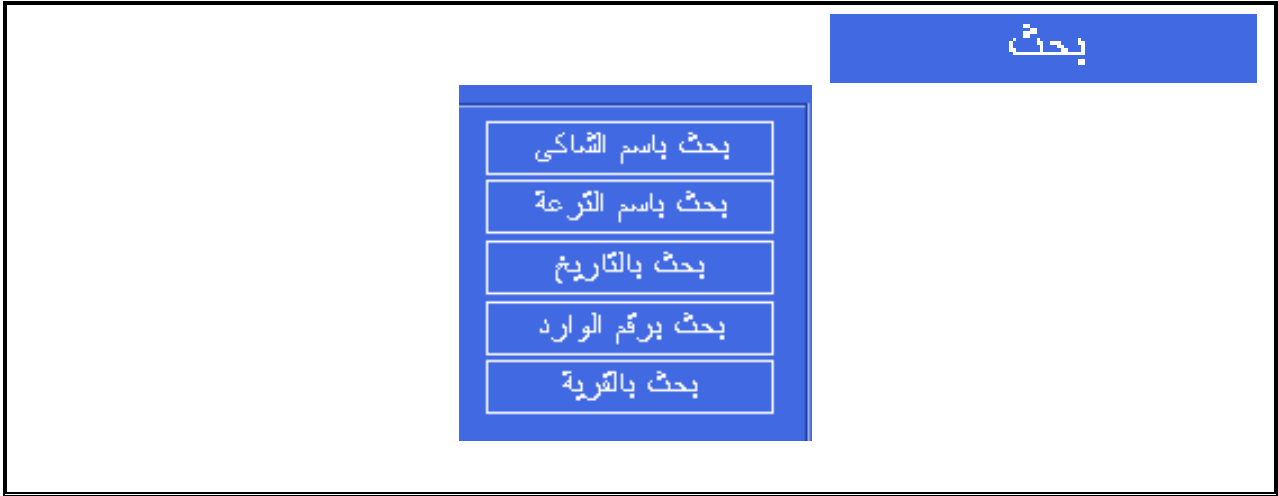
هي نفس الطريقة الخاصة بإضافة الأوراق

## مرحلة البحث داخل النظام

البحث هو من أهم المراحل داخل أي نظام معلوماتي حيث يمكن المسئول عن النظام أو المستخدم من التجول واستعراض البيانات المخزنة بداخل النظام.

### طريقة استخدام البحث :-

من خلال النظام كما بالشكل رقم (4) نستطيع الدخول على قائمة البحث المتعددة الاختيارات كما بالشكل (34)



شكل رقم (34)

### قائمة البحث :

1. بحث باسم الشاكي
2. بحث باسم التربة
3. بحث بالتاريخ
4. بحث برقم الوارد
5. بحث بالقرية

الآن نستعرض كل الاختيارات لمعرفة طريقة التعامل معهم

### 1- بحث باسم الشاكي :

البحث باسم الشاكي يتم عن طريق الضغط على مفتاح بحث باسم الشاكي فتظهر الشاشة كما بالشكل (35)

اسم الشاكي

اسم الشاكي

منى ابراهيم

محمد

محمود

مراد

محمد اشرف محمد

محمد

رجوع

شكل رقم (35)

حيث يمكن اختيار اسم الشاكي مباشرة من القائمة أو كتابة أول حروف في الخانة المحددة لذلك لاستعراض الأسماء التي تبدأ بهذه الحروف وبالضغط مرتين على الاسم المحدد يتم الدخول على الشاشة الخاصة بالشكوى المقدمة من الشخص كما بالشكل (36)

نموذج الشكاوى

رقم الملف: /LGH/ZEFTA/2005/07/17 كود الشكاوى: رقم الوارد: تاريخ الشكاوى: 2005/07/17 جهة الشكاوى: تصنيف الشكاوى: الشكاوى الثانية فئة الشكاوى: نوع الشكاوى: رقم محتوى الشكاوى:

مقدم الشكاوى  
موقع الشكاوى  
كروكي الشكاوى  
الأوراق المقدمة  
المتابعة

درجة الأهمية: ثانوية أولى

رجوع إلغاء شكاوى تعديل شكاوى

شكل رقم (36)

النموذج الخاص بشاشة البحث يمكن من استعراض كل البيانات التي تم إدخالها للشاكي بداية

1. بيانات مقدم الشكاوى
  2. موقع الشكاوى
  3. كروكي الشكاوى
  4. الأوراق المقدمة
  5. المتابعة
  6. التفاصيل الكاملة للشكاوى والتي تظهر على الشاشة مباشرة
- من خلال هذه الشاشة يمكن لنا عمل أي تعديل على الشكاوى أو إلغاء الشكاوى كاملة بجميع مراحل المتابعة الخاصة بها
- تعديل شكاوى  
إلغاء شكاوى

## 2- بحث باسم التربة :

البحث باسم التربة يتم عن طريق الضغط على مفتاح بحث باسم التربة فتظهر الشاشة كما بالشكل (37)



شكل رقم (37)

حيث يمكن اختيار اسم التربة مباشرة من القائمة أو كتابة أول حروف في الخانة المحددة لذلك لاستعراض أسماء الترع التي تبدأ بهذه الحروف وبالضغط مرتين على التربة المحدد يتم الدخول على الشاشة الخاصة باسم الترع كما بالشكل (38)

نموذج الشكاوى

رقم الملف: /LGH/ZEFTA/2005/07/17 كود الشكاوى

رقم الوارد: [ ]

تاريخ الشكاوى: 2005/07/17

جهة الشكاوى: [ ]

نصنيف الشكاوى: الشكاوى الفنية

فئة الشكاوى: [ ]

نوع الشكاوى: [ ]

محتوى الشكاوى: [ ]

درجة الأهمية: [ ]

شكاوى رقم 1/5

رجوع إلغاء شكاوى تعديل شكاوى << < > >>

مقدم الشكاوى  
موقع الشكاوى  
كروكي الشكاوى  
الأوراق المقدمة  
المتابعة

شكل رقم (38)

النموذج هنا يمكننا من

1- استعراض جميع الشكاوى الخاصة بالترعة المختارة وذلك يوجد مفاتيح للتنقل بين



النماذج المختلفة

2- يظهر على الشاشة (عداد) لمعرفة عدد الشكاوى المقدمة والخاصة بالترعة المختارة

الشكاوى رقم 1/5

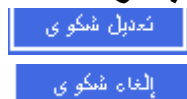
وفي هذا النموذج المختار نستطيع تحديد عدد الشكاوى على التربة ب (5) شكاوى.

3- استعراض كل البيانات التي تم إدخالها للشكاوى بداية

- بيانات مقدم الشكاوى
- موقع الشكاوى
- كروكي الشكاوى
- الأوراق المقدمة
- المتابعة

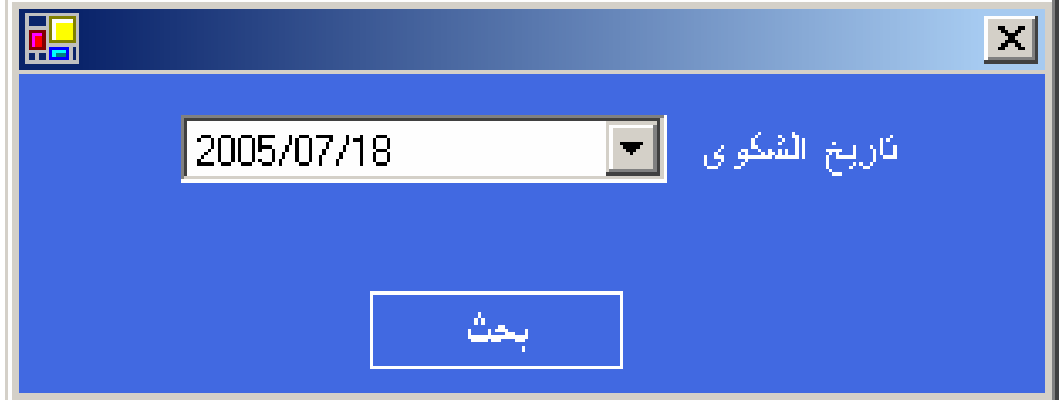
التفاصيل الكاملة للشكاوى والتي تظهر على الشاشة مباشرة

من خلال هذه الشاشة يمكن لنا عمل أي تعديل على الشكاوى أو إلغاء الشكاوى كاملة بجميع مراحل المتابعة الخاصة لها



### 3- بحث بتاريخ :

البحث بتاريخ تقديم الشكوى يتم عن طريق الضغط على مفتاح بحث بالتاريخ فتظهر الشاشة كما بالشكل (39)



شكل رقم (39)

- حيث يمكن اختيار التاريخ المراد البحث عن الشكاوى المقدمة من خلاله ثم الضغط على مفتاح بحث لإظهار النموذج الخاص بالشكاوى المقدمة بنفس التاريخ المختار
- في حالة عدم وجود شكوى في التاريخ المختار تظهر رسالة كما بالشكل (39)



شكل رقم (40)

## 4- بحث برقم الوارد :

البحث برقم وارد الشكوى يتم عن طريق الضغط على مفتاح بحث برقم الوارد فتظهر الشاشة كما بالشكل (41)



شكل رقم (41)

حيث يمكن كتابة رقم الوارد المراد البحث عن الشكوى من خلاله ثم الضغط على مفتاح بحث لإظهار النموذج الخاص بالشكاوى المقدمة بنفس رقم الوارد

## 5- بحث بالقرية :

البحث باسم القرية يتم عن طريق الضغط على مفتاح بحث باسم القرية فتظهر الشاشة كما بالشكل (42)



شكل رقم (42)

حيث يمكن اختيار اسم القرية مباشرة من القائمة أو كتابة أول حروف في الخانة المحددة لذلك لاستعراض أسماء القرى التي تبدأ بهذه الحروف وبالضغط مرتين على القرية المحدد يتم الدخول على الشاشة الخاصة باسم القرية لإظهار النموذج الخاص بالشكاوى المقدمة للقرية المحددة .

## التقارير



التقارير هي من أهم المراحل داخل أي نظام معلوماتي حيث يمكن المسئول عن النظام أو المستخدم من التجول واستعراض البيانات المخزنة بداخل النظام والتقارير هي الناتج الأساسي لعملية الإدخال التي تمت.

### طريقة استخدام التقارير :-

من خلال النظام كما بالشكل رقم (4) نستطيع الدخول على قائمة التقارير المتعددة الاختيارات كما بالشكل (43)



شكل رقم (43)

## قائمة التقارير :

- تقرير باسم القرية
- تقرير باسم التربة
- تقرير باسم المصرف
- تقرير باسم مقدم الشكوى
- تقرير بالإجراء المتخذ
- تقرير بالشكاوى (تقرير عام)
- تقرير بالشكاوى من الدرجة الأولى والتي لم يتم البث فيها
- إحصائيات


الآن نستعرض كل الاختيارات لمعرفة طريقة التعامل معهم

### 1. تقرير باسم القرية :

يتم من خلاله إنشاء تقرير عن الشكاوى المقدمة والتابع موقعها للقرية المختارة عند الضغط على هذا الاختيار يتم عرض شاشة كما بالشكل رقم 44 على اليمين



شكل رقم (44)

يتم اختيار القرية المراد عرض تقرير للشكاوى التابعة لها وتحديد مدى التاريخ المراد وقوع تاريخ الشكاوى فيه ثم نقر بالضغط على  ليتم عرض التقرير كما بالشكل رقم (45)

وزارة الموارد المائية والري مركز المعلومات الرئيسي					
هندسة الموارد المائية والري بقنا					
تقرير باسم القرية زفتى					
24/08/2005					
تاريخ المتابعة	الإجراء المنفذ	تاريخ الشكوى	محتوى الشكوى	اسم مقدم الشكوى	مستسل
		08/24/2005	تم هدم سور	محمد	1

Current Page No.: 1 | Total Page No.: 1 | Zoom Factor: 100%

شكل رقم (45)

2. تقرير باسم الترعة:-  
يتم من خلاله إنشاء تقرير عن الشكاوى المقدمة والتابع موقعها للترعة المختارة عند الضغط على هذا الاختيار يتم عرض شاشة كما بالشكل رقم 46 على اليمين

اختر الترعة	ترعة وادي أبو صبيحة
من تاريخ	2005/09/04
الى تاريخ	2005/09/04
التقرير	

شكل رقم (46)

يتم اختيار التربة المراد عرض تقارير بالشكاوى التابعة لها وتحديد مدى التاريخ المراد وقوع تاريخ الشكاوى فيه ثم نقر بالضغط على **التقرير** ليتم عرض التقرير كما بالشكل رقم (47)

مسلسل	اسم مقدم الشكاوى	تاريخ الشكاوى	محتوى الشكاوى	الإجراء المتخذ	تاريخ المتابعة
1	محمد	08/24/2005	تم هدم سور		

شكل رقم (47)

3. تقرير باسم المصرف:  
يتم من خلاله إنشاء تقرير عن الشكاوى المقدمة والتابع موقعها للمصرف المختار عند الضغط على هذا الاختيار يتم عرض شاشة كما بالشكل رقم 48 على اليمين

اختر المصرف  
 مصرف 1  
 من تاريخ  
 2005/09/04  
 الى تاريخ  
 2005/09/04  
 التقرير

شكل رقم (48)  
 يتم اختيار المصرف المراد عرض تقارير بالشكاوى التابعة له وتحديد مدى التاريخ المراد وقوع تاريخ الشكاوى فيه ثم نقم بالضغط على **التقرير** ليتم عرض التقرير كما بالشكل رقم (49)

MainReport

وزارة الموارد المائية والرى  
 مركز المعلومات الرئيسى

هندسة الموارد المائية والرى بقنا  
 تقرير باسم المصرف مصرف 1

005

مسلسل	اسم مقدم الشكاوى	تاريخ الشكاوى	محتوى الشكاوى	الإجراء المتخذ	تاريخ
1	محمد	08/24/2005	تم هدم سور		

Current Page No.: 1      Total Page No.: 1      Zoom Factor: 100%

شكل رقم (49)

#### 4. تقرير بالإجراء المتخذ:

يتم من خلاله إنشاء تقرير عن الشكاوى المقدمة ذات الإجراء النهائي المتخذ هو الإجراء الذي سيتم اختياره عند الضغط على هذا الاختيار يتم عرض شاشة كما بالشكل رقم 50 على اليمين



#### شكل رقم (50)

يتم اختيار الإجراء المراد عرض الشكاوى له وتحديد مدى التاريخ المراد وقوع تاريخ الشكاوى فيه ثم نقم بالضغط على  ليتم عرض التقرير كما بالشكل رقم (51)



مسلسل	اسم الشاكى	تاريخ الشكاوى	محتوى الشكاوى	اسم المختص بالمناجعة	تاريخ المناجعة
1	محمد	08/24/2005	تم هدم سور	تاريخ المناجعة	24/08/2005

#### شكل رقم (51)

5. تقرير باسم مقدم الشكوى : يتم من خلاله إنشاء تقرير عن الشكوى المقدمة من الشاكي الذي تم اختياره مع عرض تفاصيل الشكوى وأخر إجراء تم اتخاذه عند الضغط على هذا الاختيار يتم عرض شاشة كما بالشكل رقم 52 على اليمين



الخطأ اسم الشاكي

عبد الرحمن

التقرير

شكل رقم (52)

يتم اختيار اسم الشاكي ثم نقر بالضغط على **التقرير** ليتم عرض التقرير كما بالشكل رقم (53)



وزارة الموارد المائية والري  
مركز المعلومات الرئيسي

هندسة الموارد المائية والري بقنا  
تقرير باسم الشاكي

بيانات الشاكي	
اسم الشاكي	محمد
الوظيفة	
الجنون	
صفة الشاكي	عضو مجلس الشعب
تليفون العمل	
موبايل	
تليفون المنزل	

بيانات الشكوى	
كود الشكوى	UKNA/KENA/2005/08/24/12/8

Current Page No.: 1 Total Page No.: 1 Zoom Factor: 100%

شكل رقم (53)

6. تقرير بالشكاوى (تقرير عام):  
يتم من خلاله إنشاء تقرير عام عن الشكاوى المقدمة خلال مدى تاريخ يتم تحديده (يمكن من خلاله إنشاء تقرير شهري عن الشكاوى التي تم تحريرها في الهندسة) عند الضغط على هذا الاختيار يتم عرض شاشة كما بالشكل رقم 54 على اليمين



شكل رقم (54)

يتم تحديد مدى التاريخ المراد ثم نقر بالضغط على  
عرض التقرير كما بالشكل رقم (55)  
ليتم

سلسل	اسم مقدم الشكاوى	تاريخ الشكاوى	محتوى الشكاوى	الإجراء المنخذ	تاريخ المناجعة
	محمد	08/24/2005	ثم هدم سور	ثم حسمه	08/24/2005

شكل رقم (55)

7. تقرير بالشكاوى من الدرجة الأولى والتي لم يتم البث فيها: يتم من خلاله عمل تقرير للشكاوى من الدرجة الأولى والتي لم يتم البث فيها حتى تاريخ طلب التقرير بمجرد الضغط على هذا الاختيار سيتم فتح تقرير كما بالشكل رقم (56)

وزارة الموارد المائية والري  
مركز المعلومات الرئيسي

هندسة الموارد المائية والري بقنا  
الشكاوى من الدرجة الأولى التي لم يتم البت فيها

24/08/2005

مسلسل	رقم الولد	تاريخ الشكاوى	اسم الشكاوى	الإجراء المتخذ	تاريخ الإجراء
1					

Current Page No.: 1      Total Page No.: 1      Zoom Factor: 100%

شكل رقم (56)

8. إحصائيات :  
يتم من خلاله عمل تقرير إحصائي عن الشكاوى بمعرفة عدد الشكاوى التي تم اخذ إجراء معين لها والعدد الكلي للشكاوى عند الضغط على هذا الاختيار يتم عرض شاشة كما بالشكل رقم 57 على اليمين

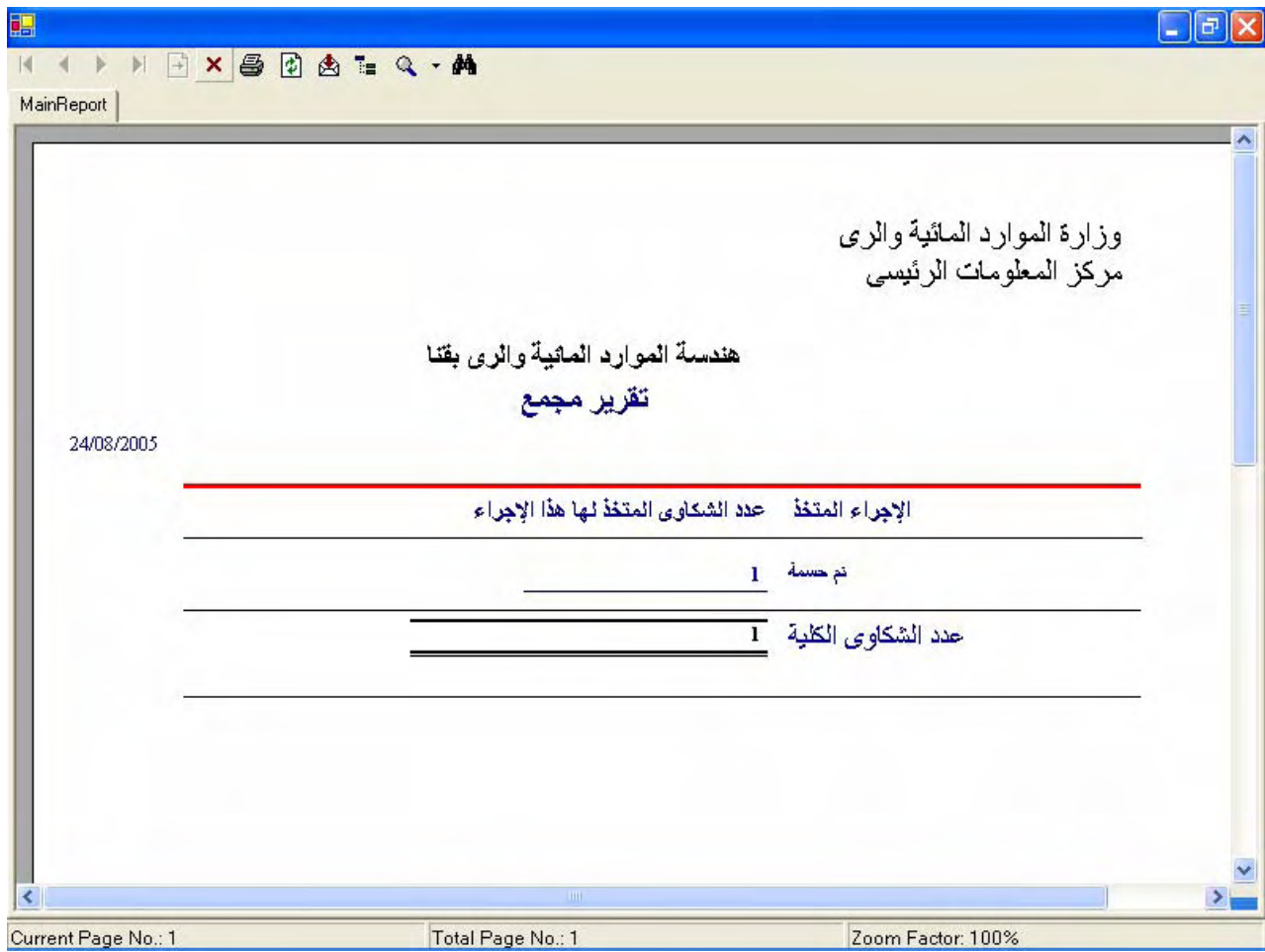
من تاريخ 2005/09/04

الى تاريخ 2005/10/04

التقرير

شكل رقم (57)

يتم تحديد مدى التاريخ المراد ثم نقوم بالضغط على عرض التقرير كما بالشكل رقم (58) ليتم

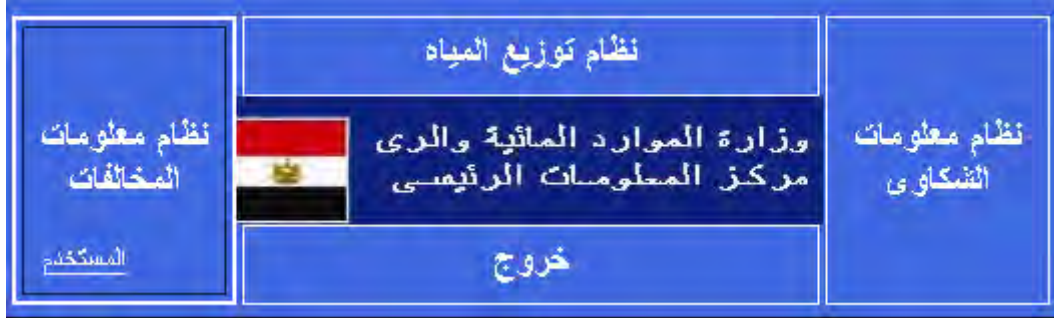


شكل رقم (58)

## الأسئلة

1. كيف يتم فتح شاشة المستخدمين؟

- يتم تشغيل البرنامج وإدخال اسم المستخدم وكلمة السر
- سيتم عرض الشاشة الأولى كما بالشكل



- سنجد كلمة المستخدم أسفل زر تشغيل نظام معلومات المخالفات
- يتم الضغط عليها ليتم فتح القائمة المبينة بالشكل



2. كيف يتم إنشاء مستخدم جديد؟

- يتم فتح البرنامج الخاص بالمستخدمين كما سبق شرحه في السؤال الأول
- ثم نختار إضافة من القائمة التي تم عرضها
- عند الاختيار سيتم عرض الشاشة التالية:

- يتم إدخال البيانات المطلوبة وهي: اسم المستخدم، كلمة السر، ونقوم تحديد نوع المستخدم، ثم نقوم باختيار البرامج المستخدمة
- ثم نقوم بالضغط على زر **إضافة** ليتم غلق الشاشة وإضافة المستخدم

### 3. كيف يتم اختيار صلاحية المستخدم وما هي الصلاحيات المتاحة؟

- يتم فتح شاشة المستخدم كما تم شرحه في السؤال الأول
- ثم يتم إضافة مستخدم جديد كما تم شرحه في السؤال الثاني
- وكما هو موجود بشاشة المستخدم يوجد بيان تحت عنوان (صلاحية المستخدم) يوجد تحت هذا البيان اختارين :
  - المستخدم المسئول : ويتم اختياره عندما نريد إضافة مستخدم قادرا على إتمام عملية إعداد النظام مثل (إضافة القرى، إضافة المسئولين، تحديد البرامج المستخدمة في فتح ملفات معينة،...) إلى جانب إمكانيته إلى إدخال البيانات وعرض التقارير والإحصائيات
  - المستخدم العادي : ويتم اختياره لتحديد إن هذا المستخدم مسئول فقط عن إدخال البيانات وعمل التقارير والإحصائيات المطلوبة وغير مسئول عن عمليات إعداد النظام
- يتم اختيار نوع المستخدم المناسب ولا يمكن تحديد النوعين بل يتم اختيار نوع واحد فقط لأنه باختيار أي نوع منهم يقوم بإلغاء الاختيار السابق
- ثم ننتم باقي إجراءات العملية بالضغط على زر إضافة إذا كانت العملية هي إضافة مستخدم جديد أو تخزين في حالة تعديل مستخدم موجود بالفعل

4. كيف يتم اختيار البرامج التي سوف يتمكن المستخدم من العمل عليها؟

- يتم فتح شاشة المستخدم كما تم شرحه في السؤال الأول
- وكما هو موجود بشاشة المستخدم يوجد بيان تحت عنوان (البرنامج المستخدم) يوجد تحت هذا البيان ثلاث اختيارات :
  1. توزيع المياه
  2. الشكاوى
  3. المخالفات
- نقوم باختيار أي برامج حيث يمكننا اختيار الثلاثة برامج
- ثم نتم باقي إجراءات العملية بالضغط على زر  إذا كانت العملية هي إضافة مستخدم جديد أو  في حالة تعديل مستخدم موجود بالفعل

5. كيف يتم تعديل بيانات مستخدم؟

- يتم فتح شاشة المستخدم كما تم شرحه في السؤال الأول
- ثم نقوم باختيار تعديل من القائمة
- ثم نقوم بإدخال اسم المستخدم المراد عمل تعديلات لبياناته
- ثم نقوم بالضغط على أي مكان أو نستخدم الزر  من لوحة المفاتيح
- ستظهر لنا باقي بيانات المستخدم من كلمة السر ونوع المستخدم والبرامج المستخدمة
- نقوم بعمل التعديلات المناسبة ثم نضغط على الزر  كما بالشكل

اسم المستخدم mm

كلمة السر \*

صلاحية المستخدم

المستخدم امستول

المستخدم اعلاى

البرنامج المستخدم


توزيع امياه

اشكاوى

المخالفات

رجوع تعديل

## 6. كيف يتم إلغاء مستخدم؟


- يتم فتح شاشة المستخدم كما تم شرحه في السؤال الأول
- ثم نقوم باختيار إلغاء من القائمة
- ثم نقوم بإدخال اسم المستخدم المراد عمل إلغاء لبياناته
- ثم نقوم بالضغط على أي مكان أو نستخدم الزرار tab من لوحة المفاتيح
- ستظهر لنا باقي بيانات المستخدم من كلمة السر ونوع المستخدم والبرامج المستخدمة
- نقوم بالضغط على الزرار  كما بالشكل



## 7. كيف يتم الدخول إلى البرنامج باستخدام مستخدم آخر أثناء فتح البرنامج؟

- يتم فتح شاشة المستخدم كما تم شرحه في السؤال الأول
- ثم نقوم باختيار مستخدم آخر من القائمة
- لتظهر شاشة الدخول كما بالشكل



- يتم إدخال بيانات الحساب المراد الدخول به ثم الضغط على  نفتح البرنامج من جديدي لكن بصلاحيات المستخدم الجديد

## تهيئة الجهاز

توجد بعض الاحتياجات مطلوبة لتشغيل البرامج على الحاسب الشخصي وهي كما يلي:

1. أن يكون الجهاز Pentium II-class processor, 450 MHz
2. أن تكون الذاكرة المؤقتة 256 MB for XP Professional
3. أن تكون الذاكرة الدائمة: 900 MB on C:
4. أن يكون نظام التشغيل هو Windows XP
5. أن يكون محمل على الجهاز Microsoft .Net Frame Work
6. أن يكون محمل على الجهاز Crystal Report 10