



وزارة التنمية الإدارية
MINISTRY OF ADMINISTRATIVE DEVELOPMENT

بدأ بيد.. للتنمية والإصلاح

دليل استخدام تطبيق رضا المواطن

دليل استخدام تطبيق رضا المواطن «بدأ بيد... للتنمية والإصلاح»

أطلق السيد رئيس الجمهورية العربية السورية الدكتور بشار الأسد في كلمته أمام الحكومة في العشرين من حزيران عام 2017 المشروع الوطني للإصلاح الإداري الذي يحمل ثمار نجاحه في مدى قدرة المواطنين على المساهمة الفعالة والحقيقية في هذا المشروع ليكون المواطن الذراع الأساسي لنجاح المشروع.

هدف التطبيق:

يهدف إلى قياس رضا المواطن عن الخدمات والإجراءات التي يقوم بها للحصول عليها حيث يمثل رضا المواطن أحد معايير قياس الأداء الإداري من خلال التطبيق الخاص برضا المواطن إضافة إلى تطبيقي «معاً للتبسيط» و «معاً لثبوتيات أقل». كما يمثل التطبيق مؤشر لأولويات المواطن الخدمية.

الشريحة المستهدفة من التطبيق:

كافة مواطني الجمهورية العربية السورية فوق عمر 15 عاماً ممن يحملون البطاقة الشخصية.

ضمان سرية المعلومات الشخصية:

تأخذ وزارة التنمية الإدارية على عاتقها السرية التامة وعدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية، إلا في حال الضرورة، وبعد موافقة المواطن لاتخاذ الإجراءات اللازمة المتعلقة بالحالة.

كيفية الاستخدام تطبيق رضا المواطن:



رضا المواطن 1

الخطوة الأولى:
كيف تصل إلى تطبيق
رضا المواطن:

- من الواجهة الرئيسية
لمركز دعم وقياس
الأداء الإداري
انقر أيقونة / منبر صلة
وصل.



رضا المواطن 2

الخطوة الثانية:
- انقر أيقونة /رضا
المواطن/
فتظهر صفحة
تسجيل الدخول.



تسجيل الدخول
أعدوا الآن حسابكم باستخدام رقم الهاتف المحمول الخاص بكم

الاسم:

الرقم:

التذكيرني

لا تملك حسابك على التطبيق؟ [انقر هنا](#)

© 2014 جميع الحقوق محفوظة. - Developed by Global Learning

الخطوة الثالثة:

- إذا كنت تسجل دخول لأول مرة، انقر على أنشئ حساب فتظهر صفحة تسجيل الحساب.

رضا المواطن 3



سجل حساب
أعدوا الآن حسابك

الاسم:

الرقم:

البريد الإلكتروني:

الرقم الوطني:

كلمة المرور:

تأكيد كلمة المرور:

الخطوة الرابعة:

- تتضمن صفحة تسجيل الحساب معلومات عن: الاسم، الكنية، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، الرقم الوطني، الجنس، وكلمة المرور الخاصة بك.

رضا المواطن 4



سجل حساب
الاسم الكامل: _____
الجنس: _____
العنوان: _____
الرقم القومي: _____
البريد الإلكتروني: _____
الرقم الجوال: _____
الرقم القومي: _____
الرقم القومي: _____
الرقم القومي: _____

رضا المواطن 5

الخطوة الخامسة:

- قبل البدء بإدخال المعلومات الشخصية وإنشاء الحساب، قم باختيار /مواطن/ من القائمة المنسدلة في الجهة اليسرى من الصفحة.



سجل حساب
الاسم الكامل: _____
الجنس: _____
العنوان: _____
الرقم القومي: _____
البريد الإلكتروني: _____
الرقم الجوال: _____
الرقم القومي: _____
الرقم القومي: _____
الرقم القومي: _____



رضا المواطن 6

الخطوة السادسة:

- أدخل المعلومات اللازمة لتسجيل الحساب، ثم حمل صورة الهوية.
- ثم انقر /تسجيل/.
وذلك كما في المثال الموضح في الشكل.

الخطوة السابعة:

- عند الانتهاء من تسجيل الدخول تظهر شريحة تبين الهدف من التطبيق.
- انقر /تابع/ للمتابعة.



رضا المواطن 7

الخطوة الثامنة:

- تظهر بعدها شريحة تحدد فيها الخدمة التي تجد صعوبة في الحصول عليها.
- اختر الجهة العامة التي تقدم الخدمة من القائمة المنسدلة.
- اختر الخدمة التي تريدها من خدمات الجهة المعنية ضمن القائمة المنسدلة.
- في حال عدم وجود الخدمة يمكنك اختيار غير ذلك، وتسجيل اسم الخدمة كما ورد في المعاملات الحكومية.
- بعدها انقر /تابع/ للمتابعة.



رضا المواطن 8

رضا المواطن 9

الخطوة التاسعة:

- في هذه الخطوة قم بتسجيل اسم المركز أو المديرية أو الفرع الذي يقدم الخدمة لدى الجهة العامة (في حال وجوده).

- وكذلك قم بتحديد مدى صعوبة الحصول على الخدمة باختيار واحد من الخيارات الخمسة الموضحة.

- ثم انقر /تابع/ للمتابعة.

رضا المواطن 10

الخطوة العاشرة:

- في هذه الخطوة حدد عدد مرات طلب الخدمة.

- وكذلك قم بتحديد مدى تناسب التكلفة مع الخدمة المطلوبة.

- ثم انقر /تابع/ للمتابعة.

ملاحظة:

- تكرر ذات الخطوات السابقة للإجابة على الأسئلة في الشرائح التالية وصولاً إلى الشريحة رقم /11/.



رضا المواطن 11

الخطوة الحادية عشرة:

- في هذه الخطوة قم بتسجيل أهم المشاكل التي تواجهك في الحصول على الخدمة.

- ثم سجل مقترحاتك لتحسين الخدمة.
- ثم انقر /تابع/ للمتابعة.



رضا المواطن 12

الخطوة الثانية عشرة:

- انقر/تقديم/ لتحميل الإجابة وإنهاء التطبيق.





وزارة التنمية الإدارية
MINISTRY OF ADMINISTRATIVE DEVELOPMENT

دليل استخدام تطبيق رضا المواطن