



## دليل المستخدم

# لكيفية التواصل مع صندوق تنمية الموارد البشرية



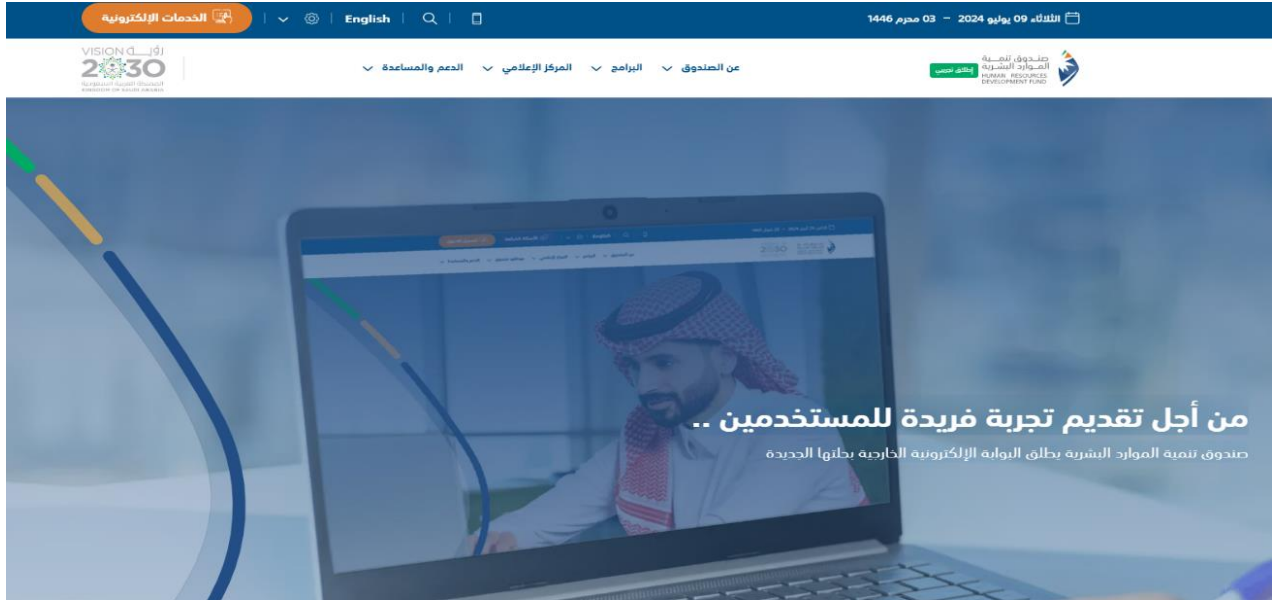
## جدول المحتويات

|         |  |
|---------|--|
| 3.....  | مقدمة  |
| 4.....  | 1. الوصول لصفحة تواصل معنا                   |
| 5.....  | 2. صفحة تواصل معنا                           |
| 6.....  | 3. رفع تذكرة أو طلب عن طريق الموقع           |
| 8.....  | 3. الوصول لبيانات فروع ومراكز هدف            |
| 9.....  | 4. طريقة تقديم شكوى                          |
| 14..... | 5. طريقة الاستعلام عن حالة تذكرة أو طلب سابق |



## مقدمة

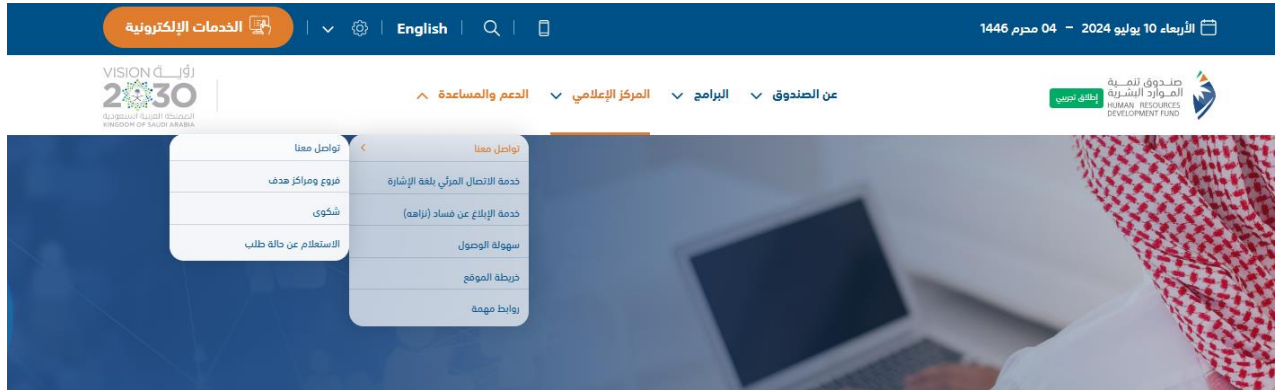
تحتوي هذه الوثيقة على شرح شامل لخدمات التواصل المتاحة للأفراد عبر **موقع صندوق تنمية الموارد البشرية**، سنقدم لك من خلال هذا الدليل نظرة شاملة بكيفية الاستفادة من هذه الخدمات. تتيح لك القائمة العلوية إمكانية الوصول إلى مجموعة الموارد والخدمات والبرامج الخاصة بصندوق تنمية الموارد البشرية وكذلك إمكانية التواصل مع الصندوق.



## 1. الوصول لصفحة تواصل معنا

انقر على خيار الدعم والمساعدة من خلال القائمة العلوية للموقع بعدها يظهر لك خيار تواصل معنا والمكوّن من (تواصل معنا، فروع ومراكز هدف، شكوى، الاستعلام عن حالة طلب).

انقر على خيار تواصل معنا.



كما يمكنك الوصول لها مباشرة من التذييل حسب ما هو موضح أدناه:



## 2. صفحة تواصل معنا

تظهر لك صفحة تواصل معنا بالشكل التالي عند الوصول إليها من خلال القائمة العلوية أو التذييل:

English

17 محرم 1446 - 23 يوليو 2024

عن الصندوق | البرامج | المركز الإعلامي | الدعم والمساعدة

صندوق تنمية الموارد البشرية  
HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT FUND

### تواصل معنا

الرئيسية > الدعم والمساعدة > تواصل معنا

**تواصل معنا**

**المحادثة الفورية**  
يمكننا خدمتكم من خلال المحادثة الفورية  
من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م

**لغة الإشارة**  
يمكنك الوصول إلينا خلال أيام العمل :  
من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م

**لخدمة العملاء**  
يمكنك الوصول إلينا خلال أيام العمل :  
من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م  
8001222030  
الوقت المتوقع للرد: أقل من دقيقة

**البريد الإلكتروني**  
أيام العمل: من الأحد إلى الخميس  
من الساعة 7 ص وحتى 11 م. الوقت  
المتوقع للرد: 3 أيام بحد أقصى.  
info@hrdf.org.sa

**واتس اب**  
تواصل معنا عبر الواتس اب

**الفروع والمراكز وقنوات التوظيف**

**تواصل معنا**

### وسائل التواصل الاجتماعي

إكس | لينكد إن | انستجرام | فيسبوك

من خلال هذه الصفحة، يمكنك الوصول إلى مجموعة متنوعة من الموارد التي يوفرها الموقع لخدمات التواصل، مثل (المحادثة الفورية، لغة الإشارة، خدمة العملاء، البريد الإلكتروني، الفروع والمراكز وقنوات التوظيف، الواتس اب الخاص بالصندوق ووسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالصندوق) كما هو موضح أعلاه.

### 3. رفع تذكرة أو طلب عن طريق الموقع

عند الوصول لصفحة **تواصل معنا** انقر على أيقونة **تواصل معنا** لرفع التذكرة.

بعدها يظهر لك النموذج أدناه؛ املأه بالبيانات اللازمة وارفق المرفقات المطلوبة

تواصل معنا  
الرئيسية < الدعم والمساعدة < تواصل معنا

اسم البرنامج \* اختر من القائمة  
نوع العميل \* اختر من القائمة  
البريد الإلكتروني \* example@example.com  
الغرض من الرسالة \* اختر من القائمة  
تاريخ الميلاد \* ميلادي  
رقم الجوال \* 05xxxxxxxx  
المدينة  
المنطقة  
عنوان الرسالة \*  
محتوى الرسالة \* كتابة الاستفسار أو الشكوى التي تواجهك بشكل واضح ومفصل  
صيغة الملف المرفوع يجب أن تتطابق مع أحد الصيغ المتاحة ويجب أن يكون حجم الملف أقل من 5 MB  
bmp, .jpg, .jpeg, .png, .gif, .pdf, .xls, .xlsx, .doc, .docx, .txt  
في حال واجهتك مشكلة تقنية يرجى إضافة صورة الشاشة كمرفق  
إرفاق  
رمز التحقق \*  
رمز التحقق 7 2 2 1  
إرسال إلغاء

بإمكانك إرفاق ملف داعم إن وجد (**على ان يقل عن 5 ميجابايت**)، كما يشترط إدخال رمز التحقق.

### ملاحظات:

1. يتم توضيح الحقول اللازمة بعلامة (\*).
2. في حال كانت المدخلات خاطئة أو ناقصة فستلقى رسالة تنبيهية أو رسالة إرشادية وذلك للتمكن من تصحيح المدخلات وملئها لاستكمال الخطوة.

### 3. الوصول لبيانات فروع ومراكز هدف

انقر خيار الدعم والمساعدة من خلال القائمة العلوية ومن ثم خيار **تواصل معنا** ثم انقر على **فروع ومراكز هدف**، لتظهر لك الصفحة التالية:

**الفروع :**  
شبكة من الفروع يديرها صندوق تنمية الموارد البشرية في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية تقدم مجموعة متنوعة من خدمات التوظيف والتدريب للعملاء ، مثل توفير الاعيانات الدعم ، و ربط الباحثين عن العمل بأصحاب العمل ، وتنظيم المقابلات وورش العمل ، وتقديم خدمات التوجيه المهني والموارد البشرية.

**مراكز هدف :**  
شبكة من مراكز هدف المتخصصة تدار من قبل مزود الخدمة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية ويشرف عليها صندوق تنمية الموارد البشرية ، لتقديم حزمة من الخدمات الخادمة أثناء رحلة البحث عن عمل.

**شبكة التوظيف الافتراضي:**  
تقديم خدمات التوظيف عن بعد للباحثين عن العمل في المناطق التي لا يتواجد بها فرع أو مركز و الذين يسعون إلى الاستفادة من رحلة البحث عن عمل عبر المسارات المختلفة والتي تقدمها فروع صندوق تنمية الموارد البشرية ومراكز هدف

للاطلاع على الدليل [انقر هنا](#)

**النوع**  
استعراض الكل

**المنطقة**  
استعراض الكل

**صندوق تنمية الموارد البشرية - مركز الرياض**  
الموقع  
7:30 ص 3:30 م  
الطريق الدائري الجنوبي الفرعي، مخرج 25 شارع عائشة بنت أبي بكر

**صندوق تنمية الموارد البشرية - مركز الباحة**  
الموقع  
7:30 ص 3:30 م  
طريق الملك عبدالعزيز

**فرع صندوق تنمية الموارد البشرية - مركز**

تتضح لك **فروع ومراكز هدف** من خلال الخريطة وهي شبكة من الفروع يديرها صندوق تنمية الموارد البشرية في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، كما يتضح رقم التواصل وساعات العمل لها لتقديم مجموعة متنوعة من خدمات التوظيف والتدريب للعملاء، كما يمكنك إجراء البحث عن فرع معين من خلال حقول البحث الموضحة **(المنطقة والنوع)**.



## 4. طريقة تقديم شكوى

انقر خيار **الدعم والمساعدة** من خلال القائمة العلوية ومن ثم خيار **تواصل معنا** ثم انقر على **شكوى**، لتظهر لك الصفحة التالية:

The screenshot shows a web form titled 'تواصل معنا' (Contact Us) with the following fields and options:

- نوع العميل** (Client Type): Dropdown menu with 'اختر من القائمة' (Select from list).
- اسم البرنامج** (Program Name): Dropdown menu with 'اختر من القائمة' (Select from list).
- البريد الإلكتروني** (Email): Text input field with 'example@example.com'.
- الغرض من الرسالة** (Message Purpose): Dropdown menu with 'اختر من القائمة' (Select from list).
- رقم الجوال** (Mobile Number): Text input field with '05xxxxxxxx'.
- تاريخ الميلاد** (Date of Birth): Dropdown menu with 'ميلادي' (Gregorian).
- المنطقة** (Region): Dropdown menu with 'اختر من القائمة' (Select from list).
- عنوان الرسالة** (Message Title): Text input field.
- محتوى الرسالة** (Message Content): Large text area with a placeholder: 'كتابة الاستفسار أو الشكوى التي تواجهك بشكل واضح ومفصل' (Write the inquiry or complaint you are facing clearly and in detail).
- إرفاق** (Attachments): Information icon and text: 'صيغة الملف المرفوع يجب أن تتطابق مع احد الصيغ المتاحة ويجب أن يكون حجم الملف أقل من 5 MB. bmp, .jpg, .jpeg, .png, .gif, .pdf, .xls, .xlsx, .doc, .docx, .txt. في حال واجهتك مشكلة تقنية يرجى إضافة صورة الشاشة كمرق' (The uploaded file format must match one of the available formats and the file size must be less than 5 MB. Supported formats: bmp, .jpg, .jpeg, .png, .gif, .pdf, .xls, .xlsx, .doc, .docx, .txt. In case of a technical problem, please add a screenshot image).
- رمز التحقق** (CAPTCHA): Text input field with 'رمز التحقق' (CAPTCHA) and '1 6 8 0'.
- إرسال** (Send) and **إلغاء** (Cancel) buttons.

كما هو موضح أعلاه فإن نموذج الشكوى يحتوي على مجموعة من الحقول، ويمكنك إرفاق ملف داعم للشكوى إن وجد **(على ان يقل عن 5 ميجابايت)**، كما يشترط إدخال رمز التحقق.

### ملاحظات:

1. يتم توضيح الحقول اللازمة بعلامة (\*).
2. في حال كانت المدخلات خاطئة أو ناقصة فستلقى رسالة تنبيهية أو رسالة إرشادية وذلك للتمكن من تصحيح المدخلات وملئها لاستكمال الخطوة.



## في حال الرغبة في تقديم شكوى يرجى اختيار خيار شكوى في حقل الغرض من الرسالة.

تواصل معنا  
الرئيسية > الدعم والمساعدة > تواصل معنا

اسم البرنامج \*  
دعم المعلمين و المعلمات للمدارس الالهلية و العالمية

نوع العميل \*  
متدرب

الاسم الكامل \*  
رقم الجوال \*  
05xxxxxxxx

تاريخ الميلاد \*  
ميلادي

المدينة  
اختر من القائمة

الغرض من الرسالة \*  
اختر ---  
اختر ---  
CU\_1501 شكوى  
CU\_1502 الطلقات التقنية  
CU\_1503 طلب خدمة  
CU\_1504 اقتراح  
CU\_1506 استفسار  
CU\_1506 إجراءات المراجعة التشغيلية للفروع  
CU\_1507 بلاغ عن مخالفة عامة ضد منشأه  
CU\_1508 بلاغ عن مخالفة عامة ضد منشأه

المنطقة  
اختر من القائمة

عنوان الرسالة \*  
محتوى الرسالة \*  
كتابة الاستفسار او الشكوى التي تواجهك بشكل واضح ومفصل

صيغة الملف المرفوع يجب أن تتطابق مع احد الصيغ المتاحة ويجب أن يكون حجم الملف أقل من 5 MB  
bmp, .jpg, .jpeg, .png, .gif, .pdf, .xls, .xlsx, .doc, .docx, .txt  
في حال واجهتك مشكلة تقنية يرجى إضافة صورة الشاشة كمرفق

إرفاق

رمز التحقق \*  
رمز التحقق  
7 2 2 1

إرسال إلغاء



بعد تعبئة الحقول يرجى النقر على **إرسال**، بعدها تظهر لك رسالة تأكيدية لغرض مراجعة البيانات المدخلة  
داخل الحقول يرجى النقر على **تأكيد** في حال كانت البيانات صحيحة:



## اتصل بنا

الرجاء مراجعة وتأكيد معلوماتك

|                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| الغرض من الرسالة  | استفسار              |
| اسم البرنامج      | الدعم الإضافي للأجور |
| نوع العميل        | متدرب                |
| الاسم الكامل      | الاسم الكامل         |
| رقم الجوال        | 0512345678           |
| البريد الإلكتروني | ex@ex.com            |
| رقم الهوية        | 1234567890           |
| تاريخ الميلاد     | 05/07/2024           |
| المنطقة           | الرياض               |
| المدينة           | الرياض               |
| العنوان           | عنوان الرسالة        |
| محتوى الرسالة     | محتوى الرسالة        |
| اسم الملف         |                      |





بعد النقر على **تأكيد** ستظهر لك رسالة نجاح العملية كما هو موضح أدناه، وستصلك رسالة تأكيد على رقم الجوال المسجل في القائمة السابقة من **HRDF**، والبريد الإلكتروني المسجل في القائمة السابقة من [CRMAdmin@hrdf.org.sa](mailto:CRMAdmin@hrdf.org.sa) ليوضح لك مدة الرد على الطلب ورقم الطلب.

1446 محرم 2024 - 17 يوليو 2024
الخدمات الإلكترونية

### تواصل معنا

الرئيسية > الدعم والمساعدة > تواصل معنا

شكراً لنبأ تم إنشاء طلبك. رقم الطلب هو : CU-258613-GEDC

#### إضافة تعليق

\* الاسم

\* البريد الإلكتروني

\* محتوى التعليق

هل استفدت من المعلومات المقدمة في هذه الصفحة؟

التقييم ☆☆☆☆

النتيجة 2.5 من 94 مقسم

أمر تحديث 15 يوليو 2024

عدد الزيارات 77043

### منظومة العمل و التنمية الإجتماعية

تابعنا على

أدوات الوصول

روابط أخرى

المركز الوطني للعمل  
المنصة الوطنية للبيانات المفتوحة  
المنصة الوطنية الموحدة  
المنصة الوطنية الموحدة للتوظيف - جدارات

الدعم و المساعدة

تواصل معنا  
خدمة مشاركة شاشة العميل مع موظف خدمة العملاء  
خدمة الاتصال المرئي بلغة الإشارة

نظرة عامة

نبذة عنا  
المعايير الفنية للموقع  
معايير استخدام قنوات المشاركة الإلكترونية  
الإشراك في الشرة الإجتماعية



## ملاحظة

عند إدخال أحد الحقول المذكورة أعلاه بشكل خاطئ أو عدم إدخال أحد الحقول الإجبارية، يُظهر لك النظام هذا الخطأ لتتمكن من اكمال أو تعديل البيانات وإرسال الطلب بنجاح، على سبيل المثال عند إدخال رقم الجوال بشكل خاطئ يظهر لك بالشكل التالي:

**تواصل معنا**

الرئيسية > الدعم والمساعدة > تواصل معنا

**\* نوع الصمیل**

باحث عن عمل

**\* اسم البرنامج**

التدريب خارج المملكة المرتبط بالتوظيف

**\* الفرض من الرسالة**

استفسار

**\* البريد الإلكتروني**

ex@ex.com

**\* رقم الهوية**

1234567890

**\* عنوان الرسالة**

عنوان الرسالة

**\* محتوى الرسالة**

محتوى الرسالة

**\* رمز التحقق**

3266

**\* الاسم الكامل**

الاسم الكامل

**\* رقم الجوال**

2255555

رقم الجوال يجب ان يتكون من 10 ارقام ويبدأ بـ 05

**\* تاريخ الميلاد**

ميلادي

05/07/2024

**\* المنطقة**

الرياض

**\* عنوان الرسالة**

عنوان الرسالة

**\* محتوى الرسالة**

محتوى الرسالة

**\* رمز التحقق**

3266

صيغة الملف المرفوع يجب أن تتطابق مع احد الصيغ المتاحة ويجب أن يكون حجم الملف أقل من 5 MB  
bmp, .jpg, .jpeg, .png, .gif, .pdf, .xls, .xlsx, .doc, .docx, .txt  
في حال واجهتك مشكلة تقنية يرجى إضافة صورة الشاشة كمرقق

**إرفاق**

**إرسال** **إلغاء**



## 5. طريقة الاستعلام عن حالة تذكرة أو طلب سابق

من خلال القائمة العلوية للموقع انقر على **الدعم والمساعدة** لتظهر لك صفحة **تواصل معنا** المكونة من **(تواصل معنا، فروع ومراكز هدف، شكوى، الاستعلام عن حالة طلب)** ثم انقر على خيار **الاستعلام عن حالة طلب** لتظهر لك الصفحة التالية:

الاستعلام عن حالة طلب

الرئيسية > الدعم والمساعدة > تواصل معنا

رقم الطلب \* رقم الهوية \*

رمز التحقق \* رمز التحقق

7 87 0

إرسال إلغاء

كما هو موضح أعلاه فإن نموذج الاستعلام عن حالة طلب يحتوي على مجموعة من الحقول وهي **(رقم الطلب، رقم الهوية، رمز التحقق)**، يرجى تعبئتها باللازم ومن ثم انقر **ارسال**.

### ملاحظات:

1. يتم توضيح الحقول اللازمة بعلامة (\*).
2. في حال كانت المدخلات خاطئة أو ناقصة فستلقى رسالة تنبيهية أو رسالة إرشادية وذلك للتمكن من تصحيح المدخلات وملئها لاستكمال الخطوة.

بعدها ستظهر لك رسالة توضح حالة الطلب.

الاستعلام عن حالة طلب

الرئيسية < الدعم والمساعدة < تواصل معنا

حالة : تحت الإجراء

رقم الطلب \*

رقم الهوية \*

رمز التحقق \*

رمز التحقق

إرسال إلغاء

إضافة تعليق

الاسم \*

البريد الإلكتروني \*

محتوى التعليق \*

إضافة تعليق

هل استفدت من المعلومات المقدمة في هذه الصفحة؟

نعم لا

نتائج التقييم

التقييم ☆☆☆☆

النتيجة 2.5 من 94 مقيم

أخر تحديث 15 يوليو 2024

عدد الزيارات 77049

في حالة تم الانتهاء من العمل على الطلب ستصلك رسالة تأكيد على رقم الجوال المسجل في التذكرة من HRDF، والبريد الإلكتروني المسجل في القائمة السابقة من [CRMAdmin@hrdf.org.sa](mailto:CRMAdmin@hrdf.org.sa) لتوضح لك مدة الرد على الطلب ورقم الطلب.

