

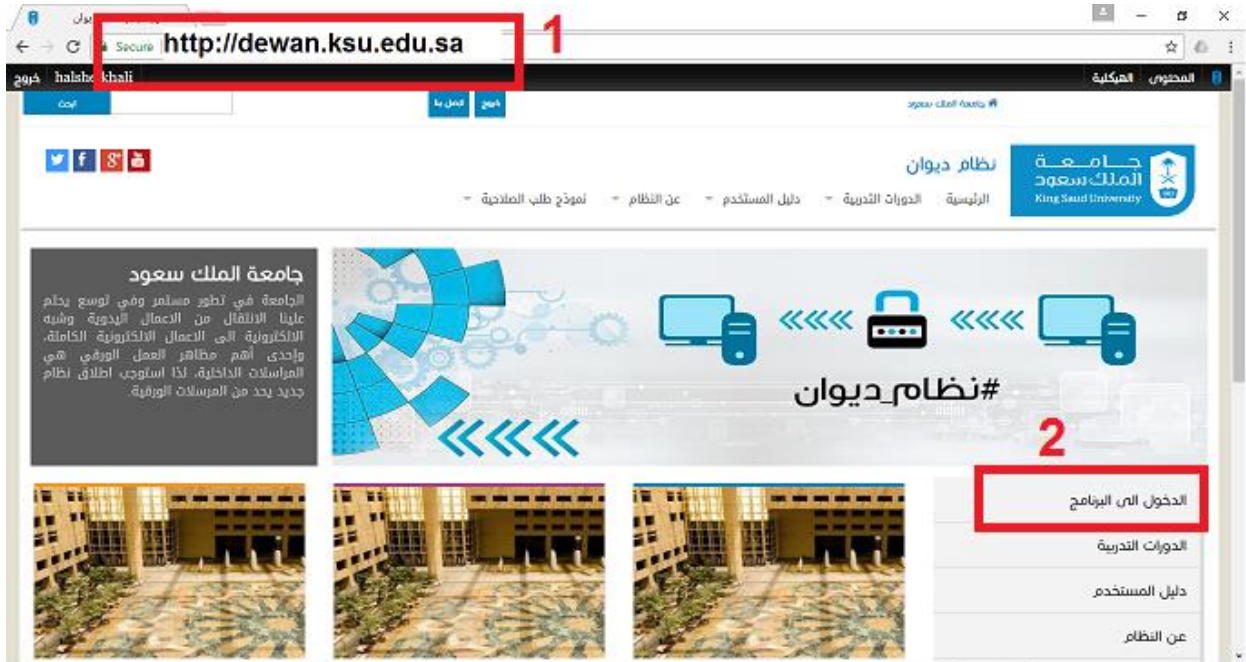
نظام ديوان

المشاكل الشائعة

الدخول للنظام

- للدخول للنظام:

- أدخل للرابط: <http://dewan.ksu.edu.sa>
- من القائمة اليمنى أختار "الدخول إلى البرنامج"
- ادخل إسم المستخدم كما بالبريد الإلكتروني (مثال : إذا كان البريد الإلكتروني AhmedXYZ@ksu.edu.sa فإن إسم المستخدم هو AhmedXYZ)
- أدخل كلمة السر للبريد الإلكتروني



جامعة الملك سعود
King Saud University

أسم المستخدم AhmedXYZ

كلمة السر *****

تسجيل الدخول

في حالة فشل الدخول فالأسباب المحتملة:

- 1- إسم المستخدم أو كلمة المرور غير صحيحة: وهنا عليك التأكد من صحة إسم المستخدم وكلمة المرور.
- 2- لا يوجد لك صلاحية للدخول: وهنا عليك تعبئة نموذج طلب صلاحية من موقع ديوان وإرساله على البريد الإلكتروني dewanservice@ksu.edu.sa أو على الفاكس رقم 4670576 بعد تعبئته وتحديد الجهات التي تطلب عليها الصلاحية، مع مراعاة ضرورة ختم النموذج من الجهة المطلوب عليها صلاحية ولن يتم تنفيذ أي طلب بدون ختم الجهة.
- 3- في حال عدم وجود بريد إلكتروني يجب التواصل مع الدعم الفني على التحويلة 75557 أو الدخول لموقع عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات لإنشاء بريد إلكتروني جديد.
- 4- في حال عدم تذكر كلمة المرور أو إسم المستخدم أو عدم ربط الرقم الوظيفي بالبريد الإلكتروني يجب التواصل مع الدعم الفني على التحويلة 75557.

التدريب

قام فريق المشروع ومركز الاتصالات الإدارية بتدريب عدد كبير من موظفي الجامعة على إستخدام النظام، وفي حال عدم حصولك على تدريب يمكنك التدريب على إستخدام النظام بالطرق التالية:

- 1- الإطلاع على دليل المستخدم وإجراءات العمل من موقع dewan.ksu.edu.sa.
- 2- يمكنك الإطلاع على المادة التدريبية من موقع ديوان dewan.ksu.edu.sa أو الدخول مباشرة لمنصة التدريب الإلكتروني في جامعة الملك سعود tp.ksu.edu.sa.

Blackboard learn⁺

منصة التدريب الإلكتروني لمنسوبي جامعة الملك سعود
e-Training Platform for KSU Members

اسم المستخدم:

كلمة المرور:

تسجيل الدخول

الدورات التدريبية

المقررات الدراسية التي تقوم بـ طالب
نظام الاتصالات الإدارية (ديوان)

الدورات التدريبية المتاحة

استعراض دليل المقرر الدراسي

- 3- يمكن التواصل مع أحد الزملاء ممن تلقوا تدريب في الإدارة نفسها ليقوم بتدريبك.
- 4- يمكن التواصل مع فريق الدعم الفني في مشروع ديوان (dewanservice@ksu.edu.sa) أو مركز الاتصالات الإدارية لترتيب عملية التدريب.
- 5- بالنسبة للمستشفيات الجامعية يمكن التواصل مع مركز الاتصالات الإدارية في مستشفى الملك خالد الجامعي لترتيب التدريب.

مشاكل أثناء العمل على النظام

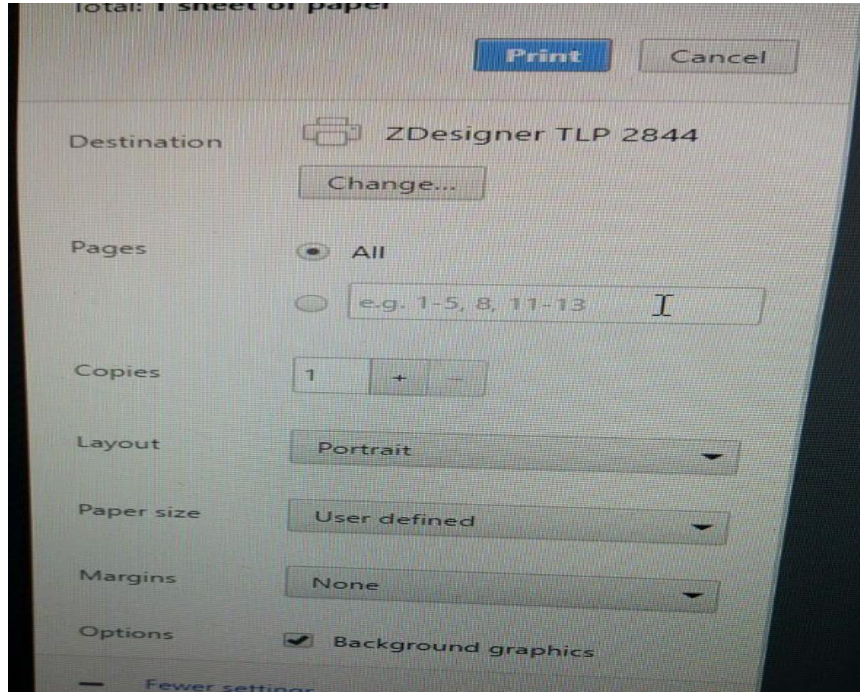
1. لا يمكن عمل إرفاق للمعاملات (Scan)

➤ الحل: يجب تحميل ال Active x الخاصة بالماسح، علماً أنه يتم تحميلها تلقائياً عند الدخول لصفحة الصادر أو الوارد،

ولكن في حال عدم تحميلها تلقائياً فيجب الدخول لإعدادات المتصفح وإختيار السماح بتحميل Active x.

2. طباعة الباركود لا تطبع، أو تطبع على أكثر من صفحة

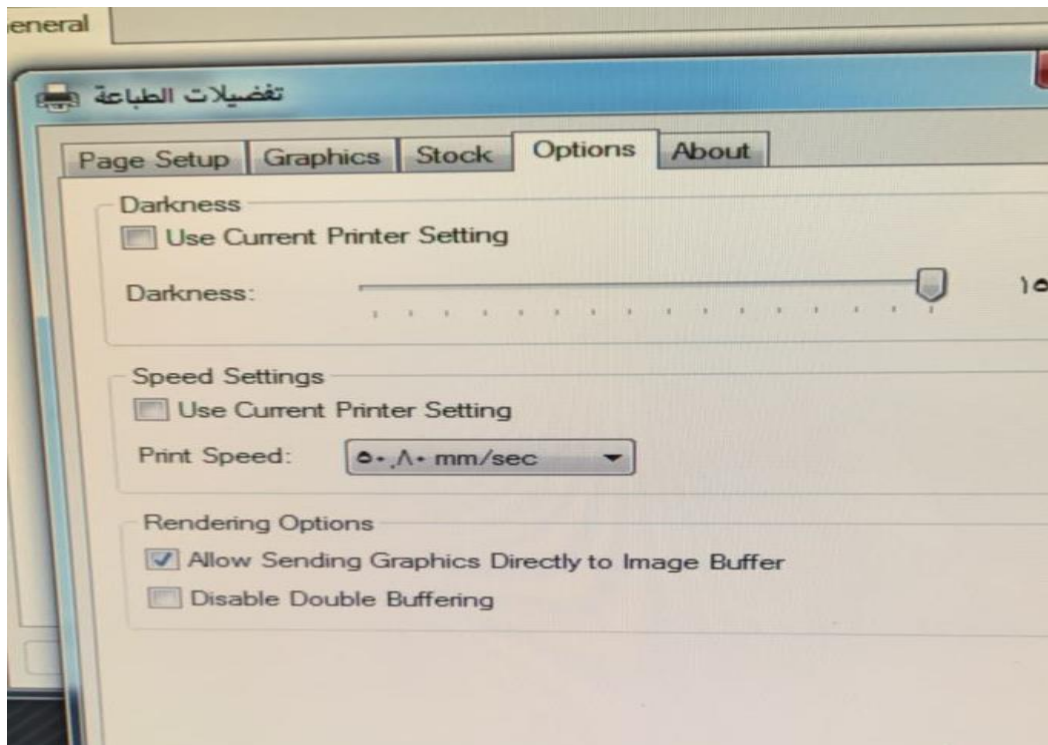
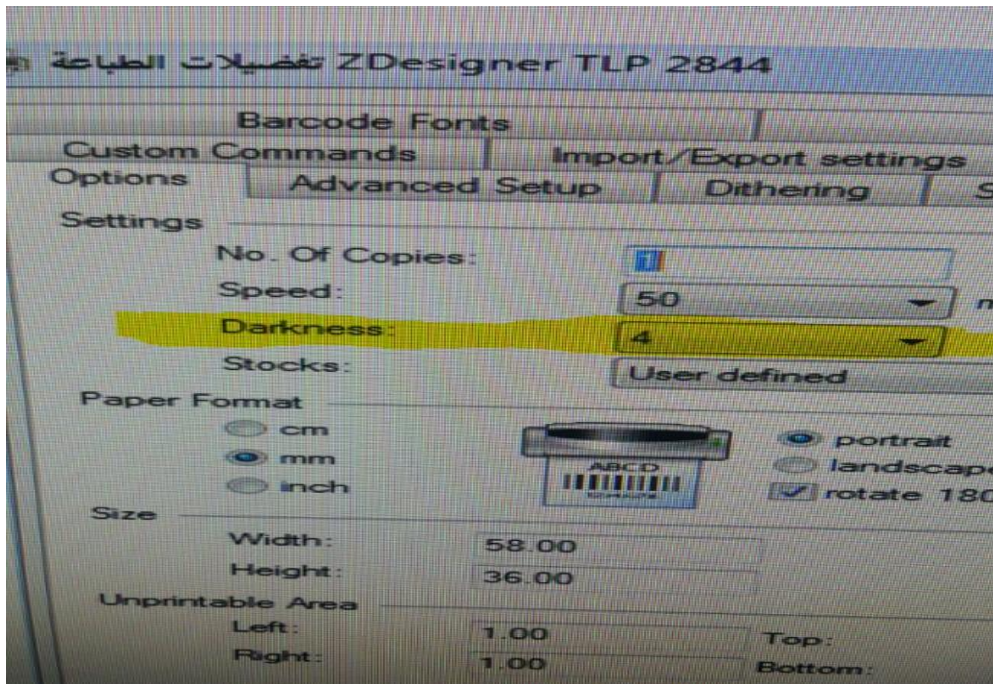
➤ الحل: التأكد من الإعدادات حسب الصورة أدناه.



3. طباعة الباركود لا تظهر واضحة

➤ الحل: زيادة تركيز الحبر بإعدادات الطباعة كما هو موضح بالصورة أدناه.





4. لا تستطيع أن ترى المعاملات الواردة لجهتك

➤ الحل: على الأغلب لا يوجد لك صلاحية على هذه الجهة. يرجى التواصل مع فريق الدعم الفني للتأكد من صلاحياتك على التحويلة (75860، 70581، 78914) أو إرسال بريد إلكتروني لفريق الدعم الفني [.dewanservice@ksu.edu.sa](mailto:dewanservice@ksu.edu.sa)

5. ظهور معاملات كثيرة في صندوق الوارد

➤ الحل:

- ظهور الكثير من المعاملات في صندوق وارد الجهة يعود لعدم معالجة هذه المعاملات بشكل صحيح سابقاً، حيث يجب على الجهة التعامل مع المعاملات الواردة إليها بشكل فوري حتى لا تتكدس في صندوق الوارد.
- يكون التعامل مع المعاملة بإحالتها لجهة الإختصاص داخل نفس الإدارة أو العمادة أو تحويلها للأرشيف في نفس الوحدة.
- يكون الرد على المعاملات الواردة بإعادتها كإحالة وليس بقيد صادر جديد.
- يمكن الدخول على رابط إجراءات العمل في قائمة دليل المستخدم للإطلاع على إجراءات العمل المتعمدة في الاتصالات الإدارية.

6. عند تسجيل معاملة واردة يعطي النظام رسالة (يرجى إختيار الجهة الوارد إليها المعاملة)

➤ ويكون على الأرجح عدم إدخال جهة وارد إليها المعاملة، حيث يجب إختيار الجهة وطبيعة المعاملة (أصل/صورة/..). ثم تحديد طريقة التسليم ثم الدخول على حقل "موجهة إلى" والضغط على Enter. إذا لم تدخل الجهة الوارد إليها المعاملة في جدول الجهات فلن يقبل النظام قيد المعاملة.

7. عدم ظهور المعاملة في بيان التسليم

- يمكن إضافة المعاملة لبيان التسليم في حال كانت صادرة أو محالة من الجهة التي لك صلاحية عليها.
- يجب أن تكون طريقة التسليم "بيان تسليم" حتى يمكن إضافتها لبيان تسليم.
- إذا كانت طريقة التسليم "إلكتروني" فلا تظهر في بيان التسليم.
- إذا تم إضافة المعاملة لبيان تسليم فلا يمكن إضافتها مرة أخرى لبيان آخر.

وفي حال ظهور أي مشاكل أخرى نأمل التواصل مع فريق الدعم الفني (70581، 75860، 78914، 61002) أو إرسال بريد إلكتروني على إدارة الدعم الفني لمشروع ديوان [.\(dewanservice@ksu.edu.sa\)](mailto:dewanservice@ksu.edu.sa)

