دليل المواطن (الطالب والمراجع)

شعبة شؤون المواطنين — جامعة الأنبار · 25–11–2026

هذا الدليل موجَّه إليك أنت **مُقدّم الطلب**: سواء كنت **طالباً** في جامعة الأنبار تقدّم عبر «استمارة الطالب»، أو **موظفاً** أو **مواطناً من خارج الجامعة** تقدّم عبر «الاستمارة العامة». يشرح لك بخطوات بسيطة كل ما تحتاجه في منصة «شعبة شؤون المواطنين»: إنشاء حساب، تقديم طلب ومتابعته حتى الإغلاق، إدارة حسابك وإشعاراتك، والخدمات التي لا تحتاج حساباً (متابعة الطلب عبر رمز QR، استطلاع الرضا، والشكوى المجهولة). الهدف أن تنجز معاملتك بنفسك دون الحاجة لمراجعة الشعبة في الأمور الروتينية.

> **قبل أن تبدأ، جهّز:** اسمك *الرباعي* كاملاً، رقم هاتف عراقي، بريداً إلكترونياً تصل إليه رسائلك، كلمة مرور تحفظها، وصور/ملفات أي مستند يثبت انتماءك لفئة ذات أولوية (إن وُجد).

أولاً: إنشاء حساب جديد

لتقديم طلب ومتابعته تحتاج حساباً. من صفحة الدخول اضغط «إنشاء حساب جديد»، أو افتح صفحة التسجيل مباشرة.

الخطوات

1. **الاسم الرباعي:** اكتب اسمك من **أربع كلمات** مفصولة بمسافات: الاسم الأول، ثم اسم الأب، ثم اسم الجد، ثم اسم العائلة. مثال: **حسين محمد تركي محمود**. لماذا؟ لأن المعاملات الرسمية تُحرَّر بالاسم الرباعي، وإن أدخلت أقل من أربع كلمات سيرفض النظام الحفظ.
2. **رقم الهاتف:** رقم عراقي من **10 أرقام يبدأ بـ 7**، مثال: `7810138460` (بدون صفر في البداية وبدون مفتاح الدولة؛ النظام يضيف +964 تلقائياً).
3. **البريد الإلكتروني:** اكتب بريداً صحيحاً تصل إليه الرسائل، فسيُرسَل إليه رمز التفعيل وكل الإشعارات.
4. **الجنس:** اختر «ذكر» أو «أنثى».
5. **تاريخ الميلاد:** اختره من ثلاث قوائم: **اليوم**، ثم **الشهر** (بالأسماء: كانون الثاني، شباط، آذار...)، ثم **السنة**.
6. **الفئات ذات الأولوية** (اختياري) — راجع القسم التالي.
7. **كلمة المرور:** 8 أحرف على الأقل، ثم أعد كتابتها في «تأكيد كلمة المرور».
8. اضغط «**إنشاء الحساب**».

> **لماذا نسأل عن الجنس وتاريخ الميلاد مرة واحدة؟** لأنهما يُحفظان في حسابك ويُملآن *تلقائياً* في كل طلب تقدّمه لاحقاً، فلا تضطر لإعادة إدخالهما في كل مرة.

الفئات ذات الأولوية وإثباتها

إن كنت تنتمي لإحدى الفئات ذات الأولوية، فحدِّدها ليُعامَل طلبك وفق ذلك. الفئات المتاحة:

- ذوو الإعاقة
- ذوو الشهداء
- ذوو السجناء
- النازحون

1. يمكنك اختيار **أكثر من فئة**.
2. عند تأشير أي فئة يظهر لك حقل رفع ملف خاص بها، ويجب **إرفاق مستند يثبت الانتماء** لكل فئة اخترتها (صورة أو ملف PDF). بدون المرفق لن يُقبل التسجيل. تنطبق على هذه المرفقات حدود «8) المرفقات» في القسم «سادساً» (5 MB للصورة و10 MB لملف PDF، مع التصغير والضغط التلقائيين)، ويظهر اسم الملف وحالته مع زر «🗑 إزالة».
3. إن لم تكن تنتمي لأي فئة، أشّر على «**لا أنتمي لأي فئة**» (هذا الخيار لا يجتمع مع الفئات؛ اختياره يلغي تأشير بقيتها).

لا تترك هذا القسم فارغاً تماماً: إمّا أن تختار فئة (مع مرفقها) وإمّا أن تؤشّر «لا أنتمي لأي فئة»، وإلا سيعيدك النظام لإكمال هذا الحقل.

تُراجَع الفئات ذات الأولوية مركزياً لدى **شعبة شؤون المواطنين في رئاسة الجامعة**، ويصلها طلب مراجعة فئتك بمجرد تفعيل حسابك — حتى لو لم تقدّم أي طلب بعد. وتتابع حالة المراجعة من صفحة «حسابي» (انظر «ثامناً»).

ثانياً: تفعيل الحساب برمز البريد الإلكتروني

بعد التسجيل ننقلك إلى صفحة التأكيد، ونرسل **رمزاً من 6 أرقام** إلى بريدك.

1. افتح بريدك وانسخ الرمز.
2. اكتبه في خانة «رمز التحقق (6 أرقام)».
3. اضغط «**تأكيد الحساب**». عند النجاح يُفعَّل حسابك ويُسجَّل دخولك مباشرة إلى لوحتك.

لم يصلني الرمز؟

- تحقّق من مجلد **الرسائل غير المرغوب فيها (Spam / Junk)** — كثيراً ما تصل إليه الرسائل الآلية.
- انتظر دقيقة أو دقيقتين، فقد يتأخر وصول البريد قليلاً.
- إن لم يصل، اضغط «**إعادة إرسال الرمز**» لإرسال رمز جديد.
- الرمز صالح لمدة **15 دقيقة**؛ بعدها اطلب رمزاً جديداً. لا تشارك الرمز مع أي أحد.

ثالثاً: تسجيل الدخول

1. في خانة «البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف» اكتب أياً منهما.
2. اكتب كلمة المرور، ثم اضغط «**دخول**».

إن سجّلت دخولك قبل تفعيل بريدك، سينقلك النظام تلقائياً إلى صفحة التأكيد ويرسل لك رمزاً جديداً لإكمال التفعيل أولاً.

رابعاً: نسيت كلمة المرور

1. من صفحة الدخول اضغط «**نسيت كلمة المرور؟**».
2. اكتب بريدك أو رقم هاتفك واضغط «**إرسال الرمز**».
3. ستصلك رسالة برمز من 6 أرقام (إن كان الحساب مسجلاً).
4. في صفحة إعادة التعيين، اكتب الرمز وكلمة المرور الجديدة (8 أحرف على الأقل) واضغط «**تحديث كلمة المرور**».
5. ثم سجّل الدخول بكلمتك الجديدة.

خامساً: لوحتي (الصفحة الرئيسية بعد الدخول)

«لوحتي» تعطيك نظرة سريعة على طلباتك عبر أربع بطاقات:

- **طلبات مفتوحة:** قيد الإجراء ولم تُغلق بعد.
- **بحاجة استكمال:** طلبات طلبت الشعبة منك إكمال نواقصها (تحتاج تدخلك).
- **طلبات منتهية:** التي أُغلقت أو تمت الموافقة عليها أو رُفضت أو سُحبت.
- **طلبات اليوم:** كم طلباً قدّمت اليوم من أصل الحد المسموح.

تحتها أزرار سريعة لتقديم طلب جديد وعرض كل الطلبات، وجدول بآخر طلباتك مع حالة كل طلب وزر «عرض».

زر «↩ **رجوع**»: في أعلى كل صفحة داخل حسابك (عدا «لوحتي» نفسها) زر «↩ رجوع» يعمل مثل زر الرجوع في المتصفح: يعيدك إلى الصفحة

التي كنت فيها قبلها. وإن لم تكن قبلها صفحة من النظام (كأن فتحت الصفحة من رابط في بريدك) ينقلك إلى «لوحتي».

حدّ يومي: يمكنك تقديم عدد محدود من الطلبات في اليوم الواحد (ثلاثة افتراضياً). إذا بلغت الحد، ستظهر لك رسالة «بلغت الحد الأقصى من الطلبات لليوم» وبإمكانك المتابعة غداً.

سادساً: تقديم طلب جديد

اضغط «تقديم طلب جديد» من اللوحة أو القائمة. في الأعلى ستختار **صفتك**:

- **استمارة طالب:** إن كنت طالباً في الجامعة.
- **استمارة عامة (موظف / مواطن):** إن كنت موظفاً أو مواطناً من خارج الجامعة.

يظهر لك تنبيه يؤكّد الصفة التي تقدّم بها الآن، ويمكنك التبديل بالضغط على الزر الآخر في الأعلى.

1) إلى أين تريد تقديم طلبك؟ (الجهة المقصودة)

أول خطوة أن تختار **الجهة المقصودة** من القائمة. اختر الجهة التي يخص *طلبك / اختصاصها*:

- 🏛️ **رئاسة الجامعة** — الأمور العائدة لرئاسة الجامعة.
- 🏛️ **المساعد الإداري** — الأمور الإدارية.
- 🎓 **المساعد العلمي** — الأمور العلمية والأكاديمية.
- 🎓 **إحدى الكليات** — الأمور الخاصة بكلية محددة.

بمجرد اختيارك تظهر رسالة تأكيد: «سيتم تقديم طلبك إلى...». **سيصل طلبك إلى موظفي تلك الجهة فقط.**

اختر الجهة بعناية. اختيار جهة غير مختصة قد يؤخّر معالجة طلبك لأنه سيصل إلى موظفين لا يملكون صلاحية البتّ فيه. إن لم تكن متأكداً، فاختر الأقرب لموضوع طلبك.

«الجهة المقصودة» **حقل إلزامي**: لا يمكن إرسال الطلب قبل اختيارها، وإن حاولت تظهر الرسالة «يرجى تحديد الجهة المقصودة قبل تقديم الطلب.» ويُؤشَّر الحقل باللون الأحمر.

2) بيانات مقدم الطلب

- **الاسم الرباعي** و**رقم الهاتف الأساسي** يظهران للقراءة فقط (مأخوذان من حسابك).
- **رقم هاتف ثانٍ (اختياري):** رقم بديل يصلك عليه التواصل إن تعذّر الوصول للأول — ويُحفظ لطلباتك القادمة.
- **الجنس** و**تاريخ الميلاد** للقراءة فقط هنا، لأنهما يؤخذان من صفحة «حسابي». إن لم تكن قد حدّدتهما بعد، سيظهر تنبيه ويطلب منك إكمالهما في «حسابي» قبل تقديم أي طلب.

لتعديل الجنس أو تاريخ الميلاد اذهب إلى «حسابي». هذا التعديل لا يحتاج موافقة أحد.

3) عنوان السكن

عبّئ: **المحافظة** (من القائمة)، **المدينة/القضاء**، **المنطقة/الناحية**، و**أقرب نقطة دالة**. هذه الحقول قصيرة بحدود عدد أحرف محدد، فاكتب باختصار ووضوح.

4) البيانات الدراسية (لاستمارة الطالب)

- **الكلية** و**القسم**.

- **المرحلة** (الأولى... السادسة، أو دراسات عليا).
- **نوع الدراسة** (صباحي/مسائي/موازي/ماجستير/دكتوراه/أخرى). عند اختيار «أخرى» يظهر حقل لتوضيحها، وعند الماجستير أو الدكتوراه يظهر حقل «قناة القبول».

4) البيانات الوظيفية (للاستمارة العامة)

- **الشهادة** (إعدادية... دكتوراه). عند اختيار ماجستير أو دكتوراه يظهر حقل «اللقب العلمي».
- **الاختصاص** و**المهنة الحالية**.
- **مكان العمل:** اختر واحداً مما يلي، وتتغيّر الحقول تبعاً لاختيارك:
  - **كلية من كليات الجامعة** — تختار الكلية ثم تكتب القسم.
  - **رئاسة الجامعة** — تكتب القسم.
  - **أخرى (خارج الجامعة)** — تكتب اسم جهة العمل.
  - **لا يوجد** — يُخفى عندها حقل تاريخ التعيين.
- **تاريخ التعيين** (عند وجود مكان عمل) — يُختار من ثلاث قوائم: اليوم/الشهر/السنة.

5) تفاصيل الطلب

1. **عنوان الطلب:** اختر الفئة المناسبة من القائمة؛ ويُحدَّد عنوان الطلب منها تلقائياً. قد تظهر لك ملاحظة بالمرفقات المطلوبة لتلك الفئة.
2. إن اخترت فئة من نوع «أخرى» يظهر حقل «**حدد نوع الطلب**» لتكتب فيه موضوعك، وهو عندها **حقل إلزامي** لا يُقبل فارغاً.
3. **نص الطلب:** اكتب طلبك بصيغة رسمية واضحة (20 حرفاً على الأقل). يمكنك تقسيمه إلى فقرات ونقاط مرقّمة كما تشاء، إذ **يحافظ النظام على فواصل الأسطر**: كل سطر كتبته يظهر في سطر مستقل في صفحة الطلب وفي ملف PDF. ويُحذف عند العرض كل سطر فارغ (ومنه السطر الذي لا يحتوي إلا مسافات)، وتُزال المسافات الزائدة في بداية كل سطر ونهايته، دون دمج الأسطر ودون حذف أي كلمة أو علامة ترقيم. ويبقى نصك المحفوظ كما كتبته، ويمكنك تعديله لاحقاً عند الحاجة.

6) طلب سابق بنفس الموضوع

إن سبق أن قدّمت طلباً بنفس الموضوع لجهة أخرى، أشّر «نعم» واذكر: الجهة السابقة، عنوان الطلب السابق، ونتيجته/الإجراءات المتخذة. هذا يساعد الموظف على فهم خلفية معاملتك.

7) كيف وصلت إلينا؟

اختر الوسيلة التي عرفت بها الخدمة (لأغراض إحصائية تطوّر بها الشعبة خدماتها):

- مراجعة مباشرة للشعبة
- موقع الجامعة الإلكتروني
- الخط الساخن (الهاتف المعتمد)
- وسائل التواصل الاجتماعي
- من صديق أو زميل
- البريد الإلكتروني الرسمي
- أخرى (يظهر حقل لتحديدها)

8) المرفقات

- **صور:** حتى **20 صورة** (JPG أو PNG أو WEBP أو GIF)، والحد الأقصى **5 MB** للصورة. الصورة الكبيرة الحجم أو الأبعاد يصغّرها المتصفح تلقائياً قبل رفعها مع المحافظة على وضوحها، فلا تقلق من حجم صور الهاتف.
- **ملفات PDF:** حتى **3 ملفات**، والحد الأقصى **10 MB** للملف. الملف الأكبر من ذلك (حتى 30 MB) يُقبل ويُضغط تلقائياً بعد رفعه دون تحويل صفحاته إلى صور ودون تغيير عدد صفحاته.

1. اضغط حقل الاختيار وأضف صورة أو أكثر؛ يمكنك الضغط ثانيةً لإضافة المزيد **دون أن تفقد** ما اخترته سابقاً (الملفات تتراكم).

2. يُفحص كل ملف **قبل رفعه** (صيغته وحجمه)، ثم يبدأ رفعه فوراً، ويظهر في قائمة تحت الحقل في سطر خاص به: اسمه وحجمه وحالته.
3. لإزالة ملف قبل الإرسال اضغط «**إزالة**» بجانبه (وأثناء رفعه يظهر الزر باسم «إلغاء»).

ما يظهر بجانب الملف	معناه وماذا تفعل
جارٍ الرفع (...٪)	الملف يُرفع الآن مع نسبة التقدّم. وقد تسبقها «جارٍ فحص الملف...» أو «جارٍ تصغير الصورة...» أو «بانتظار الرفع...».
جارٍ ضغط الملف... قد يستغرق ذلك دقيقة	ملف PDF أكبر من الحد يُضغط تلقائياً بعد رفعه؛ انتظر حتى ينتهي.
تم الرفع	الملف جاهز. وإن صُغّرت الصورة أو ضُغط الملف تظهر تحته ملاحظة بحجمه قبل ذلك وبعده.
فشل الرفع: السبب	تظهر رسالة تذكر اسم الملف وسبب الفشل. اضغط «إعادة المحاولة» (عند انقطاع الاتصال مثلاً)، أو «استبدال» لاختيار ملف آخر مكانه، أو «إزالة». فشل ملف واحد لا يلغي الملفات التي رُفعت بنجاح.

رسائل الفحص تحدّد الملف بالاسم، مثل: «تعذر رفع الملف (اسم الملف) لأن حجمه ... ويتجاوز الحد المسموح به وهو ... يُرجى تقليل حجمه أو اختيار ملف آخر»، أو «... لأن صيغته غير مدعومة. الصيغ المقبولة: ...». وإن تعذّر تصغير صورة أو ضغط ملف PDF إلى الحد المسموح مع المحافظة على وضوحه، تذكر الرسالة ذلك أيضاً.

نصيحة: كلما كانت مستنداتك أوضح وأكمل، كان البتّ في طلبك أسرع. التنبيه أعلى الاستمارة يذكّرك: «يرجى كتابة كافة التفاصيل وإرفاق كافة المستمسكات اللازمة، وبخلافه قد يُهمل الطلب».

9) إرسال الطلب

زر «**إرسال الطلب**» يبقى **غير مفعّل** حتى تُكمل الحقول الإلزامية (ومنها الجهة المقصودة والإقرار بها)، ويظهر تحته سطر «لإتمام التقديم يرجى استكمال: ...» بأسماء الحقول الناقصة. وإن ضغطته قبل ذلك تظهر رسالة بأول حقل ناقص، ويُؤشَّر كل حقل ناقص باللون الأحمر ويُنقل المؤشر إليه. (إن لم تكن قد حدّدت الجنس وتاريخ الميلاد في «حسابي» تظهر رسالة تطلب ذلك أولاً.)

1. بعد استكمال الحقول اضغط «**إرسال الطلب**». إن كان بعض الملفات ما زال يُرفع يُكمل النظام رفعها ثم يُرسل الطلب تلقائياً.
2. إن فشل رفع ملف، يسألك النظام قبل الإرسال ويذكر اسمه: «لم يتم رفع الملفات التالية: ... هل تريد المتابعة وإرسال النموذج مع الملفات التي تم رفعها بنجاح فقط؟» — اختر «إلغاء» لإزالة الملف أو استبداله أو إعادة محاولة رفعه.
3. عند النجاح تظهر رسالة فيها **رقم المتابعة** الخاص بطلبك، وتُنقل إلى صفحة الطلب.

لا يُعدّ الطلب مقدَّماً إلا بعد ظهور رسالة النجاح برقم المتابعة. وإن رُفض الإرسال لأي سبب (حقل ناقص، أو خطأ فني) تعود إلى الاستمارة نفسها **بكل ما كتبته** مع رسالة توضّح السبب وتأشير الحقل المطلوب تصحيحه، وتبقى الملفات التي اكتمل رفعها في قائمة المرفقات بحالة «تم الرفع» فلا تحتاج إلى إعادة اختيارها.

سابعاً: متابعة طلباتي

من «طلباتي» ترى جدولاً بكل طلباتك: رقم المتابعة، النوع (طلبة/عامة)، العنوان، الحالة، التاريخ، وزر «عرض». اضغط «عرض» لفتح صفحة الطلب.

ماذا تجد في صفحة الطلب؟

- **رقم المتابعة** والحالة الحالية وتاريخ التقديم ونص طلبك.
- **سير الحالة:** خط زمني يعرض كل تحديث على طلبك مع ملاحظة الموظف العلنية إن وُجدت.
- **المرفقات:** يمكنك فتح أي مرفق أو تنزيله.
- **زرّا الطباعة:** «طباعة بسيطة» و«PDF» لحفظ نسخة من طلبك (تتضمن رمز QR للمتابعة).

مفتاح الحالات (ماذا تعني كل حالة؟)

الحالة كما تظهر لك	معناها
مقدم حديثاً	وصل طلبك وسُجّل، ولم تبدأ مراجعته بعد.
قيد المراجعة	الموظف المختص يدرس طلبك الآن.
معلق ـ يحتاج استكمال	ينقص طلبك شيء ويحتاج تدخلك لإكماله (انظر «الاستكمال» أدناه).
محال لجهة مختصة	أُحيل طلبك إلى جهة أخرى أقدر على معالجته.
مرفوع للسيد رئيس الجامعة	رُفع طلبك إلى رئاسة الجامعة للبتّ فيه.
مقابلة	حصلت الموافقة على مقابلتك من قبل المسؤول المعني (مثل السيد رئيس الجامعة أو السيد عميد الكلية)، وسيتواصل معك مسؤول شؤون المواطنين هاتفياً أو عبر الواتساب لإعلامك بموعد المقابلة.
تمت المقابلة	أُجريت مقابلتك وسُجّل تاريخها. هذه الحالة لا تعني إغلاق الطلب؛ فقد تستمر الإجراءات (إحالة أو غيرها) وفق توجيهات المقابلة.
موافق عليه	تمت الموافقة على طلبك.
لم تحصل الموافقة	لم يحصل طلبك على الموافقة (مرفوض).
مسحوب	سُحب الطلب بناءً على طلبك.
بانتظار موافقة الإغلاق	اكتملت المعالجة وينتظر الطلب اعتماد إغلاقه.
مغلق	أُنجز الطلب وأُغلقت المعاملة. عند الإغلاق يصلك استطلاع الرضا.

إشعار المقابلة (حالتا «مقابلة» و«تمت المقابلة»)

عند تحويل طلبك إلى حالة «**مقابلة**» يصلك إشعار بعنوان «الموافقة على المقابلة — رقم طلبك» (داخل النظام وعلى بريدك وعبر الواتساب)، نصّه عادةً:

> «نود إعلامكم بأنه قد حصلت موافقة السيد رئيس الجامعة المحترم على مقابلتكم، وسيتم التواصل معكم هاتفياً أو عبر تطبيق الواتساب من قبل مسؤول شعبة شؤون المواطنين، لإعلامكم بموعد المقابلة.»

- يتغيّر اسم المسؤول والجهة بحسب الجهة التي قدّمت إليها طلبك (مثلاً السيد عميد الكلية ووحدة شؤون المواطنين فيها)، وقد يعدّل الموظف نص الرسالة قبل إرسالها. وتجد الرسالة نفسها في «سير الحالة» داخل صفحة الطلب.
- لا يُطلب منك أي إجراء؛ انتظر اتصال الشعبة لتحديد الموعد.
- بعد إجراء المقابلة تتحوّل الحالة إلى «**تمت المقابلة**» ويصلك إشعار بتاريخها، وقد تظهر ضمن مرفقات طلبك مستندات تخص المقابلة (كالتوجيهات الصادرة فيها). ويستمر العمل على طلبك حتى إغلاقه.

الاستكمال (عندما يُطلب منك إكمال طلبك)

إذا صارت حالة طلبك «**معلق ـ يحتاج استكمال**»، يظهر داخل الطلب نموذج يتيح لك تعديل بيانات الطلب وإضافة مرفقات جديدة. لماذا؟ لأن الموظف يحتاج معلومة أو مستنداً ناقصاً لإكمال معاملتك.

1. عدّل الحقول الناقصة أو صحّح نص الطلب.
2. أضف أي مرفقات مطلوبة (حتى 10 صور و3 ملفات PDF)؛ يُفحص كل ملف ويُرفع بسطر خاص يبيّن حالته، كما في «المرفقات» أعلاه. (8)
3. اضغط «**إعادة الإرسال للمراجعة**» ليعود طلبك إلى الموظف، ويُبلَّغ مسؤول الوحدة بأنك استكملت طلبك.

> لا يمكن تعديل **الاسم** أو **رقم الهاتف الأساسي** من نموذج الاستكمال. التعديل متاح فقط ما دامت الحالة «يحتاج استكمال». ونص الطلب هنا أيضاً 20 حرفاً على الأقل؛ وإن رُفض الإرسال لهذا السبب يعود النموذج بما كتبته فيه.

سحب الطلب

إن لم تعد بحاجة إلى الطلب، يمكنك طلب سحبه (ما دام غير مغلق ولا مرفوض ولا مسحوب، ولم يصدر بشأنه كتاب رسمي).

1. في أسفل صفحة الطلب، تحت «طلب سحب الطلب»، اكتب **سبب السحب** (إلزامي، 10 أحرف على الأقل).
2. اضغط «**تقديم طلب السحب**».

> السحب ليس فورياً: يتحوّل إلى **طلب سحب رسمي بانتظار موافقة مسؤول الموظفين**، ولن يُغلق الطلب فعلياً إلا بعد الموافقة على السحب.

تظهر لك حالة طلب السحب نفسه في أسفل صفحة الطلب:

حالة طلب السحب	ما يظهر لك وماذا تفعل
بانتظار القرار	رسالة «تم تقديم طلب سحب رسمي بتاريخ ... الطلب بانتظار موافقة مسؤول الموظفين». لا يمكن تقديم طلب سحب آخر للطلب نفسه ما دام هذا قائماً.
تمت الموافقة	رسالة «تمت الموافقة على طلب سحب الطلب بتاريخ ...»، وتصبح حالة طلبك «مسحوب».
لم تتم الموافقة	رسالة «لم تتم الموافقة على طلب السحب المقدَّم بتاريخ ...» مع تاريخ القرار، ويصلك إشعار بالسبب إن ذكره الموظف. يستمر العمل على طلبك، ويعود نموذج السحب للظهور فيمكنك **تقديم طلب سحب جديد** عند الحاجة.

> إذا أُغلق طلبك أو صدر قرار نهائي بشأنه قبل البتّ في طلب السحب، يُعدّ طلب السحب منتهياً دون موافقة، ولا يمكن تقديم طلب سحب جديد على طلب منتهٍ.

ثامناً: حسابي

من «حسابي» تدير معلوماتك الشخصية.

ما يمكنك تعديله مباشرة

- **رقم هاتف ثانٍ**.
- **الجنس وتاريخ الميلاد** — يُحفظان ويُستخدمان في كل طلباتك المستقبلية، *دون حاجة لموافقة أحد*.
- **كلمة المرور** — اتركها فارغة إن لم ترغب بتغييرها.

ثم اضغط «**حفظ التغييرات**».

الفئات ذات الأولوية ومراجعة مرفقاتها

يمكنك إضافة فئة في أي وقت: أشّر عليها وأرفق ما يثبت انتماءك إليها (صورة أو ملف PDF) ثم احفظ، فيُنشأ لها **طلب مراجعة واحد** يصل فوراً إلى **شعبة شؤون المواطنين في رئاسة الجامعة** — فهي وحدها من يقبل الفئات أو يرفضها، أيّاً كانت الجهة التي تقدّم إليها طلباتك، ودون انتظار أن تقدّم طلباً.

تحت «طلبات مراجعة الفئات ذات الأولوية» ترى لكل فئة طلب مراجعتها وحالته ومرفقاته (اضغط اسم أي مرفق لفتحه):

الحالة	معناها وماذا تفعل
بانتظار المراجعة	الشعبة تتحقق من مستنداتك. تظهر الفئة أعلى الصفحة مؤشَّرة ومقفلة بشارة «🔒 قيد المراجعة»، ويمكنك **تعديل مرفقاتها** (انظر أدناه).
معتمدة	اعتُمد انتماؤك للفئة (🔒 معتمدة)، ويُرفَق إثباتها تلقائياً مع طلباتك — بما فيها طلباتك المفتوحة حالياً — دون أن تعيد رفعه. لا يمكن تعديل مرفقاتها بعد الاعتماد، ولإلغائها استخدم «طلب إلغاء الفئة».
مرفوضة	لم تُقبل المستندات، ويظهر سبب الرفض وتُزال الفئة من حسابك. يمكنك **إعادة التقديم عليها** بمستند صحيح: أشّر عليها من جديد أعلى الصفحة وأرفق المستند ثم احفظ، فيُنشأ طلب مراجعة جديد.

الحالة	معناها وماذا تفعل
ملغاة	أُلغيت الفئة بناءً على طلب إلغاء تمت الموافقة عليه.

طلب مراجعة واحد لكل فئة

- لا يمكن تقديم طلب جديد لفئة لديك طلب سابق لها **بانتظار المراجعة**؛ إن حاولت تظهر الرسالة: «لديك طلب سابق لهذه الفئة بانتظار المراجعة، ويمكنك تعديل المرفقات الخاصة به بدلاً من تقديم طلب جديد». وإن كانت الفئة معتمدة تظهر: «هذه الفئة معتمدة لحسابك بالفعل».
- المنع خاص بالفئة نفسها فقط: يمكنك في الوقت نفسه تسجيل فئة **أخرى** تنتمي إليها، وتُراجَع كل فئة مستقلة عن غيرها (قد تُقبل إحداهما وتُرفض الأخرى).

تعديل المرفقات قبل اتخاذ القرار

إذا أرفقت مستنداً خاطئاً أو أردت استبداله بنسخة أوضح، وما زال طلب الفئة **بانتظار المراجعة**:

1. اضغط «**تعديل المرفقات**» تحت طلب الفئة.
2. اختر مرفقاً أو أكثر (صورة أو PDF)؛ يُرفع كل ملف فور اختياره ويظهر بسطر يبيّن حالته، ثم اضغط «**إضافة المرفقات**».
3. لحذف مرفق خاطئ اضغط «**حذف**» بجانبه وأكّد. يجب أن يبقى مرفق واحد على الأقل، لذا عند الاستبدال **أضف المرفق الصحيح أولاً ثم احذف الخاطئ**.

> يُحدَّث طلب المراجعة نفسه ولا يُنشأ طلب جديد، ويظهر لك «آخر تعديل للمرفقات» بتاريخه، وتُبلَّغ الشعبة بأنك عدّلت المرفقات لتراجع أحدثها قبل القرار. (الحد الأقصى 10 مرفقات للفئة الواحدة.)

طلب تعديل الاسم (ولماذا يحتاج موافقة)

لا يمكن تغيير الاسم بنفسك، لأنه بيان رسمي يُحرَّر عليه كل معاملاتك، ولذلك يمر بمسؤول الموظفين للتحقق.

1. تحت «طلب تعديل الاسم» اكتب **الاسم المطلوب (الرباعي كاملاً)** و**سبب التعديل** (10 أحرف على الأقل).
2. اضغط «**تقديم طلب التعديل**».
3. سيُراجَع الطلب ويصلك إشعار بالقرار.

> يمكن أن يكون لديك **طلب تعديل اسم واحد قيد المراجعة** في كل مرة. وسيظهر لك ملخّصه (من الاسم الحالي إلى المطلوب وتاريخ التقديم) حتى يُبتّ فيه.

> عند الموافقة على التعديل يصبح اسمك الجديد هو المعتمد في حسابك وفي **جميع طلباتك السابقة والحالية**: في قوائم الطلبات وصفحة الطلب والاستمارة الرسمية المطبوعة، فلا يظهر الاسم القديم في مكان والجديد في مكان آخر. ويبقى الاسم السابق محفوظاً في سجل طلب التعديل للتوثيق فقط.

تاسعاً: الإشعارات

تصلك الإشعارات عند أي تحديث: تغيّر حالة طلب، طلب استكمال، قرار تعديل الاسم، أو استطلاع رضا.

- تظهر داخل النظام في صفحة «الإشعارات»، وتصلك أيضاً على **بريدك الإلكتروني** (وعبر الواتساب عند توفّره).
- اضغط «**فتح**» للانتقال مباشرة إلى الطلب المعني.
- استخدم «**تحديد كمقروء**» لكل إشعار، أو «**تحديد الكل كمقروء**» دفعة واحدة.

عاشراً: متابعة الطلب عبر رمز QR (بدون تسجيل دخول)

كل طلب له رابط متابعة عام ورمز QR مطبوع على نسخة الـ PDF. أي شخص يملك الرابط أو يمسح الرمز يمكنه رؤية حالة الطلب **دون الحاجة لحساب**.

صفحة المتابعة العامة تعرض: رقم المتابعة، الحالة الحالية، عنوان الطلب والفئة، تاريخ التقديم وآخر تحديث، وسير الحالة، وقائمة المرفقات العامة. (لا تظهر فيها الملاحظات الداخلية ولا بياناتك الحساسة.)

> هذا الرابط مفيد عندما يطلب منك موظف أو جهة التحقّق من حالة معاملتك بسرعة. وللإدارة الكاملة للطلب، سجّل الدخول إلى المنصة.

حادي عشر: استطلاع الرضا

فور إغلاق طلبك يصلك **استطلاع رضا** عبر رابط في بريدك/الواتساب، كما يمكنك الوصول إليه من داخل صفحة الطلب. رأيك يساعد الشعبة على تحسين خدمتها.

1. اختر مستوى رضاك: 🙂 **راضٍ**، أو 😐 **راضٍ إلى حد ما**، أو ☹️ **غير راضٍ**.
2. إذا اخترت «غير راضٍ»، يظهر حقل لذكر السبب (مطلوب) ليصل صوتك واضحاً.
3. اضغط «**إرسال التقييم**».

> التقييم يُسجَّل **مرة واحدة** لكل طلب. إذا فتحت الرابط بعد إجابتك ستظهر رسالة «تم تسجيل تقييمكم مسبقاً».

ثاني عشر: الشكوى / الملاحظة / البلاغ المجهول

هذه خدمة منفصلة لإرسال شكوى أو ملاحظة **دون الإفصاح عن هويتك ودون تسجيل دخول**. تجدها عبر صفحة «شكوى / ملاحظة / بلاغ مجهول».

1. **نوع الرسالة:** شكوى، تظلم، ملاحظة، بلاغ، أو مقترح.
2. **الجهة المعنية:** اختر الجهة التي تخصّها الشكوى؛ ستُحال إلى مسؤول وحدة شؤون المواطنين فيها.
3. **التفاصيل:** اكتب معلومات كافية (التاريخ، المكان، الأشخاص المعنيون إن أمكن) تساعد على التحقّق.
4. **المرفقات** (اختياري): حتى 10 صور (JPG أو PNG) و3 ملفات PDF وملفَّي Word (DOC أو DOCX)، وبحد أقصى 5 MB للملف. تُصغَّر الصور الكبيرة تلقائياً، ويُضغط ملف PDF الأكبر من الحد (حتى 30 MB) تلقائياً بعد رفعه. ويظهر كل ملف في سطر خاص بحالته («جارٍ الرفع» / «تم الرفع» / «فشل الرفع: السبب») مع أزرار الإزالة والاستبدال وإعادة المحاولة، كما في «المرفقات» في القسم «سادساً».
5. أشّر على الإقرارين: أنك قرأت التنبيه وتتفهّم أنه لا يمكنك متابعة الإجراءات أو استلام رد، وأنك تتعهّد بأن الرسالة موجّهة للجهة التي حدّدتها وتتحمّل مسؤولية مضمونها.
6. يُفعَّل زر «**إرسال**» فقط بعد تأشير الإقرارين واختيار الجهة.

بعد الإرسال تظهر صفحة تحتوي **رقماً مرجعياً** فقط (للاستخدام الداخلي).

> **لماذا لا تستطيع متابعة البلاغ المجهول؟** لأننا لا نجمع أي معلومات شخصية أو وسيلة اتصال منك، فلا سبيل لإشعارك بالإجراءات أو النتائج. كما أن **البلاغات الكيدية أو التي لا تتضمن تفاصيل كافية قد لا يُتّخذ بشأنها إجراء** — فكلما كانت تفاصيلك دقيقة وموثّقة، كان بلاغك قابلاً للتحقّق والمعالجة.

> إن رغبت في **شكوى رسمية تتابع حالتها وتستلم ردّها**، فأنشئ حساباً وقدّم طلباً عبر النظام بدلاً من البلاغ المجهول. (لحماية الخدمة من الإساءة، يُسمح بعدد محدود من البلاغات خلال فترة قصيرة؛ إن ظهرت رسالة تجاوز الحد فأعد المحاولة بعد دقائق.)

١٧. التحديثات الأخيرة (تشرين الأول ٢٠٢٦)

- **تأكيد الجهة قبل الإرسال:** عند تقديم طلب جديد صار لزاماً التأشير على إقرار بأنك على علم بالجهة التي سيُقدَّم إليها طلبك (يظهر اسمها تلقائياً)، للتقليل من إرسال الطلبات إلى جهة غير مقصودة.
- **الفئات ذات الأولوية:** الفئة التي اعتُمدت لا يمكن إلغاؤها بإزالة التأشير مباشرة؛ إن رغبت بإلغائها استخدم زر «طلب إلغاء الفئة» في صفحة حسابي (مع ذكر السبب)، وتبتّ فيه شعبة شؤون المواطنين في رئاسة الجامعة. ويظهر الآن اسم كل مرفق تختاره مع إمكانية إزالته واستبداله قبل الحفظ.
- **رقم هاتفك الأول:** احرص أن يكون مرتبطاً بحساب واتساب فعّال، فهو الرقم الذي تصلك عليه إشعارات ومتابعة طلبك عبر واتساب.
- **إشعارات الهاتف:** تحسّنت آلية تسجيل جهازك لاستقبال الإشعارات الفورية؛ وعلى أجهزة آيفون تعمل الإشعارات بعد تثبيت التطبيق وفتحه من الشاشة الرئيسية.
- **البقاء مسجّلاً:** أصبح بإمكانك البقاء مسجّل الدخول على جهازك دون إعادة إدخال كلمة المرور في كل مرة (خيار «ابقني مسجّل الدخول» عند تسجيل الدخول)، مع بقاء زر «تسجيل الخروج» متاحاً.
- **حالة «صدور كتاب رسمي»:** عند صدور كتاب رسمي بخصوص طلبك المغلق يصلك إشعار برقم الكتاب وتاريخه، دون أن يؤثر ذلك في مدة إنجاز طلبك.
- **فواصل الأسطر في نص الطلب:** يُعرض نص طلبك بفقراته ونقاطه كما كتبتها، في صفحة الطلب وفي ملف PDF (تُحذف الأسطر الفارغة والمسافات الزائدة في أطراف الأسطر، ويبقى نصك المحفوظ كما هو).
- **الفئات ذات الأولوية:** طلب مراجعة واحد لكل فئة تراجعه شعبة شؤون المواطنين في رئاسة الجامعة، مع إمكانية تعديل مرفقاته ما دام بانتظار المراجعة، وإعادة التقديم بعد الرفض (راجع «ثامناً: حسابي»).
- **طلب السحب:** تظهر لك حالته بوضوح (بانتظار القرار / تمت الموافقة / لم تتم الموافقة)، ويمكنك تقديم طلب سحب جديد بعد عدم الموافقة.
- **حالتا «مقابلة» و«تمت المقابلة»:** يصلك إشعار عند الموافقة على مقابلتك وآخر عند إجرائها (راجع «سابعاً: متابعة طلباتي»).
- **ملف PDF:** يُنشأ الملف من جديد في كل مرة تفتحه، فلا يعرض لك جهازك نسخة قديمة منه.