



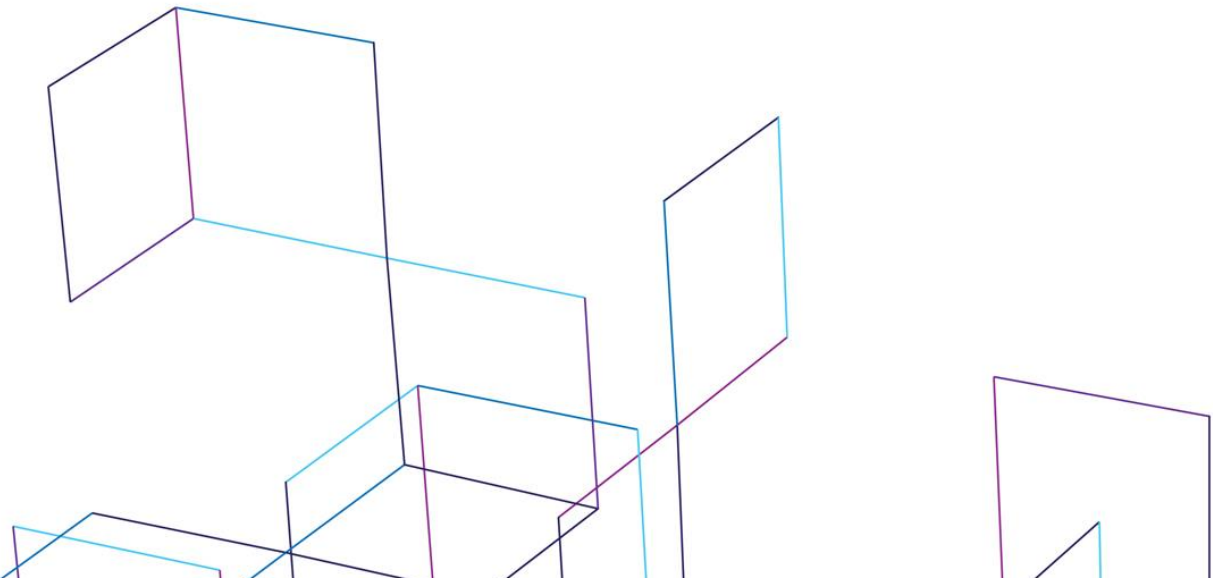
المنصة الإلكترونية لبرنامج حساب المواطن

دليل المستخدم – بوابة التسجيل

النسخة 1



حساب المواطن





المحتويات

3.....	مقدمة
4.....	الصفحة الرئيسية
6.....	التسجيل في البوابة
8.....	صفحة الدخول
11.....	--- استعادة كلمة المرور
13.....	1- تغيير كلمة المرور
15.....	2- تغيير رقم الجوال
18.....	3- تعبئة الطلب
19.....	--- بيانات عامة
20.....	--- بيانات العنوان
22.....	--- بيانات التابعين
25.....	--- الإفصاح عن الدخل
28.....	--- بيانات العقارات
31.....	--- بيانات الحساب البنكي
32.....	--- إدارة المرفقات
34.....	--- مراجعة / تقديم الطلب
36.....	4- استعراض ملخص معلوماتك
37.....	5- تصفح الأسئلة الشائعة
38.....	6- استعراض سياسة الاستخدام / سياسة الخصوصية



41.....	7- قائمة دراسة الأهلية.....
43.....	--- تقديم اعتراض
46.....	--- حالات الاستحقاق السابقة.....
47.....	8- حالة الاستحقاق
49.....	--- تقديم شكوى.....
51.....	9- ملخص الدفعات المالية
53.....	10- اعتراضات الأهلية
55.....	11- قائمة الشكاوى المالية



مقدمة

نحن في **علم** نسعى باستمرار لتقديم أفضل الحلول، ونرغب دائماً أن نضع بين أيدي المستخدمين خدمات فعالة ذات جودة عالية.

لذلك نقدم لكم دليل المستخدم **لمنصة برنامج حساب المواطن - بوابة التسجيل**، الذي يستعرض كيفية التعامل مع عملية تسجيل متقدم جديد وتسجيل الدخول لتعبئة الطلب وتقديمه، بالإضافة إلى خدمات أخرى متعلقة بالمستخدم وعملية تقديم الطلب.



حساب المواطن



الصفحة الرئيسية



حسابي

إذا كنت قد سجلت سابقاً، يمكنك النقر على **حسابي** للوصول الى حسابك مستخدماً رقم الهوية وكلمة المرور

تسجيل جديد

عند النقر على زر **تسجيل جديد** سوف يعرض لك النظام نموذج الانضمام الى البرنامج

السياسات

عند النقر على **السياسات** سوف يظهر لك تفاصيل إضافية وذلك كما يبدو في الصفحة التالية



حساب المواطن



الأسئلة الشائعة

حسابي

تسجيل جديد

عن البرنامج

الرئيسية

4

3

2

1

برنامج حساب المواطن

عن البرنامج

برنامج حساب المواطن هو برنامج وطني أنشئ لحماية الأسر السعودية من الأثر المباشر وغير المباشر المتوقع من الإصلاحات الاقتصادية المختلفة، والتي قد تتسبب بعبء إضافي على بعض فئات المجتمع.

يهدف هذا البرنامج إلى إعادة توجيه المنافع الحكومية للفئات المستحقة لها بالشكل الذي يؤدي إلى تشجيع الاستهلاك الرشيد، ويضمن توجيه الدعم بشكل عادل للفئات المستحقة المختلفة، حيث سيتم توفير الدعم كبديل نقدي يحول مباشرة للمستفيدين المستحقين.

إن توفير دعم منتجات الطاقة والماء بشكله السابق أتاح لجميع المستهلكين بلا استثناء الاستفادة منه، بغض النظر عن حالتهم المالية أو كونهم مواطنين أو مقيمين، مما أدى إلى استفادة فئات غير مستحقة من المنافع كمرتفعي الدخل وغير السعوديين، وبالتالي عدم العدالة في توزيع هذه المنافع.

كما ساهم الدعم بشكله السابق في تشجيع الاستهلاك المفرط في منتجات الطاقة والماء بشكل يؤدي إلى هدر هذه الموارد، وعدم إمكانية استدامتها للأجيال القادمة. لذلك تم إقرار برنامج حساب المواطن كأحد دعائم التحول الاقتصادي عبر إعادة توجيه المنافع الحكومية، لتلبية احتياجات المواطنين منها بأسلوب يعمل على تحقيق العدالة الاجتماعية في الاستفادة منها، ويضمن الاستخدام الأمثل للمقدرات الوطنية واستدامتها لأجيالنا المتعاقبة دون التأثير على حاجة المستفيدين، حيث تمثل الحوالات النقدية المباشرة طريقة فعالة ومعتمدة عالمياً لتشجيع الموازنة والادخار.

وتكمن أهداف البرنامج الأساسية في:

- تخفيف وطأة الآثار الاقتصادية الناتجة عن المبادرات المختلفة على ذوي الدخل المنخفض والمحدود، إن بعض الإصلاحات المقررة (كتعديل أسعار منتجات الطاقة والمياه للمراحل القادمة)

① يمكنك النقر على **عن البرنامج** للتعرف على البرنامج، أهدافه، المستفيدون منه وآلية التقديم عليه

② إذا كنت لم تقم بالتسجيل سابقاً، يمكنك النقر على **تسجيل جديد** للانضمام الى البرنامج

③ وان كنت قد سجلت سابقاً، يمكنك النقر على **حسابي** للدخول الى حسابك مستخدماً رقم الهوية وكلمة المرور

④ كذلك يمكنك استعراض **الأسئلة الشائعة** حول البرنامج



التسجيل في البوابة

← للاستفادة من خدمات المنصة عليك التسجيل أولاً. ولكي تقوم بالتسجيل، عليك النقر على

من الصفحة الرئيسية ليظهر لك الصفحة التالية: [تسجيل جديد](#)

الرئيسية عن البرنامج [تسجيل جديد](#) حسابي الأسئلة الشائعة

مستخدم جديد

هذه العلامة (*) تعني أن الحقل إجباري.

رقم الهوية *

تاريخ الميلاد بالهجري *

رقم الجوال *

تأكيد رقم الجوال *

004108

تحديث الصورة

رمز التحقق *

☐ أتعهد وأقر بأن جميع البيانات المدخلة في استمارة التسجيل صحيحة ودقيقة، وفي حال انضح خلاف ذلك فسوف يتم إلغاء عملية التسجيل حتى لو تم اكتشاف ذلك عند إصدار القرار النهائي أو بعده. كما أوافق على التحقق من البيانات الخاصة بي والحصول على أي بيانات أخرى يرى ضرورة الحصول عليها من الجهات المختصة

☐ أوافق

☒ التالي

[تسجيل](#)

عليك تعبئة رقم الهوية وتاريخ الميلاد ورقم الجوال ثم تأكيد رقم الجوال، ورمز التحقق بشكل صحيح

عليك قراءة التعهد والموافقة عليه

☐ بالنقر على الشكل المقابل للتعهد حتى يتحول الى الشكل

☒ التالي



بعد تعبئة الحقول والموافقة على التعهد والنقر على **تسجيل** سوف يقوم النظام بالتأكد من صحة البيانات المدخلة.



في حال كانت البيانات المدخلة صحيحة، سوف يقوم النظام بإرسال رسالة نصية الى جوالك الذي قمت بإدخاله تحتوي كلمة المرور المؤقتة.

ويعرض لك الصفحة التالية لتأكيد نجاح عملية التسجيل، وتمكينك من تسجيل الدخول.

تم تسجيلك بنجاح، نرجو إكمال البيانات عبر صفحة تسجيل الدخول، علماً بأن اسم المستخدم وكلمة المرور سترسل إلى الجوال المنتهي بـ 6635

تسجيل الدخول

هذه العلامة (*) تعني أن الحقل إجباري.

اسم المستخدم (رقم الهوية) *

كلمة المرور *

رمز التحقق *

تسجيل الدخول

نسيت كلمة المرور

تحديث الصورة

996212

بعد النجاح بتسجيل الدخول للمرة الأولى سوف يقوم النظام بتحويلك الى صفحة تغيير كلمة المرور.



صفحة الدخول

The screenshot shows the login page of the National Society for Human Rights (NSHR). The page has a header with the NSHR logo and the text "حساب المواطن" (Citizen Account). Below the header is a navigation bar with links: "الرئيسية" (Home), "عن البرنامج" (About the Program), "تسجيل جديد" (New Registration), "حسابي" (My Account), and "الأسئلة الشائعة" (Frequently Asked Questions). The main content area is titled "تسجيل الدخول" (Login). It contains a light blue box with the text "هذه العلامة (*) تعني أن الحقل إجباري." (This (*) mark means the field is mandatory). Below this are three input fields: "اسم المستخدم (رقم الهوية) *" (User Name (ID Number)), "كلمة المرور *" (Password), and "رمز التحقق *" (Verification Code). The "كلمة المرور" field is currently empty, and the "رمز التحقق" field contains the number "7250241". There is a "تحديث الصورة" (Refresh Image) button next to the "رمز التحقق" field. At the bottom right is a green "دخول" (Login) button. Annotations with arrows point to the "كلمة المرور" field and the "رمز التحقق" field, with labels "نسيت كلمة المرور" (Forgot Password) and "لتحديث رمز التحقق" (To update the verification code) respectively.

نسيت كلمة المرور
لاستعادة كلمة المرور
في حال نسيانها

لتحديث رمز التحقق

لكي تتمكن من الدخول الى النظام، عليك ادخال "اسم المستخدم" و "كلمة المرور" و

"رمز التحقق" ثم انقر على زر

دخول



بعد النقر على زر **دخول** يقوم النظام بالتحقق من المعلومات المدخلة ويعرض لك صفحة الحساب الخاصة بك كما تبدو بالصفحة التالية

عند الدخول للمرة الأولى الى حسابك بعد التسجيل، مستخدماً كلمة المرور المرسلة الى جوالك، سوف يقوم النظام بعرض "صفحة تغيير كلمة المرور" التالية:



من خلال حسابك الخاص، سوف تتمكن من إجراء التالي:

- 1- تغيير كلمة المرور
- 2- تغيير رقم الجوال
- 3- تعبئة / استكمال الطلب
- 4- استعراض ملخص معلوماتك
- 5- الأسئلة الشائعة
- 6- استعراض سياسة الاستخدام / سياسة الخصوصية
- 7- قائمة دراسة الأهلية
- 8- حالة الاستحقاق
- 9- ملخص الدفعات المالية
- 10-اعتراضات الأهلية
- 11-قائمة الشكاوى المالية

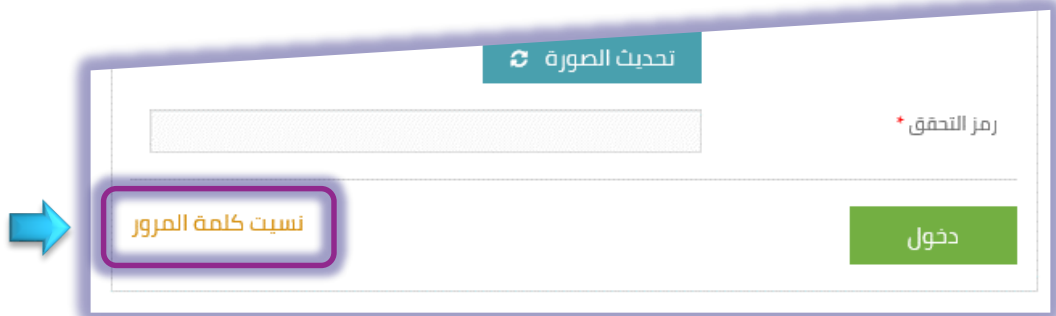


--- استعادة كلمة المرور

في حال نسيت كلمة المرور، عليك النقر على "حسابي" في الصفحة الرئيسية



ثم النقر على زر "نسيت كلمة المرور" في صفحة "تسجيل الدخول"



وسوف يقوم النظام بعرض الصفحة التالية

استعادة كلمة المرور

هذه العلامة (*) تعني أن الحقل إجباري.



← لكي تتمكن من استعادة كلمة المرور، عليك ادخال "رقم الهوية" "تاريخ الميلاد" "رقم الجوال" و

إرسال

"تاريخ انتهاء الهوية" ثم النقر على زر

← عليك ادخال رقم الجوال الذي تم ربط الحساب فيه



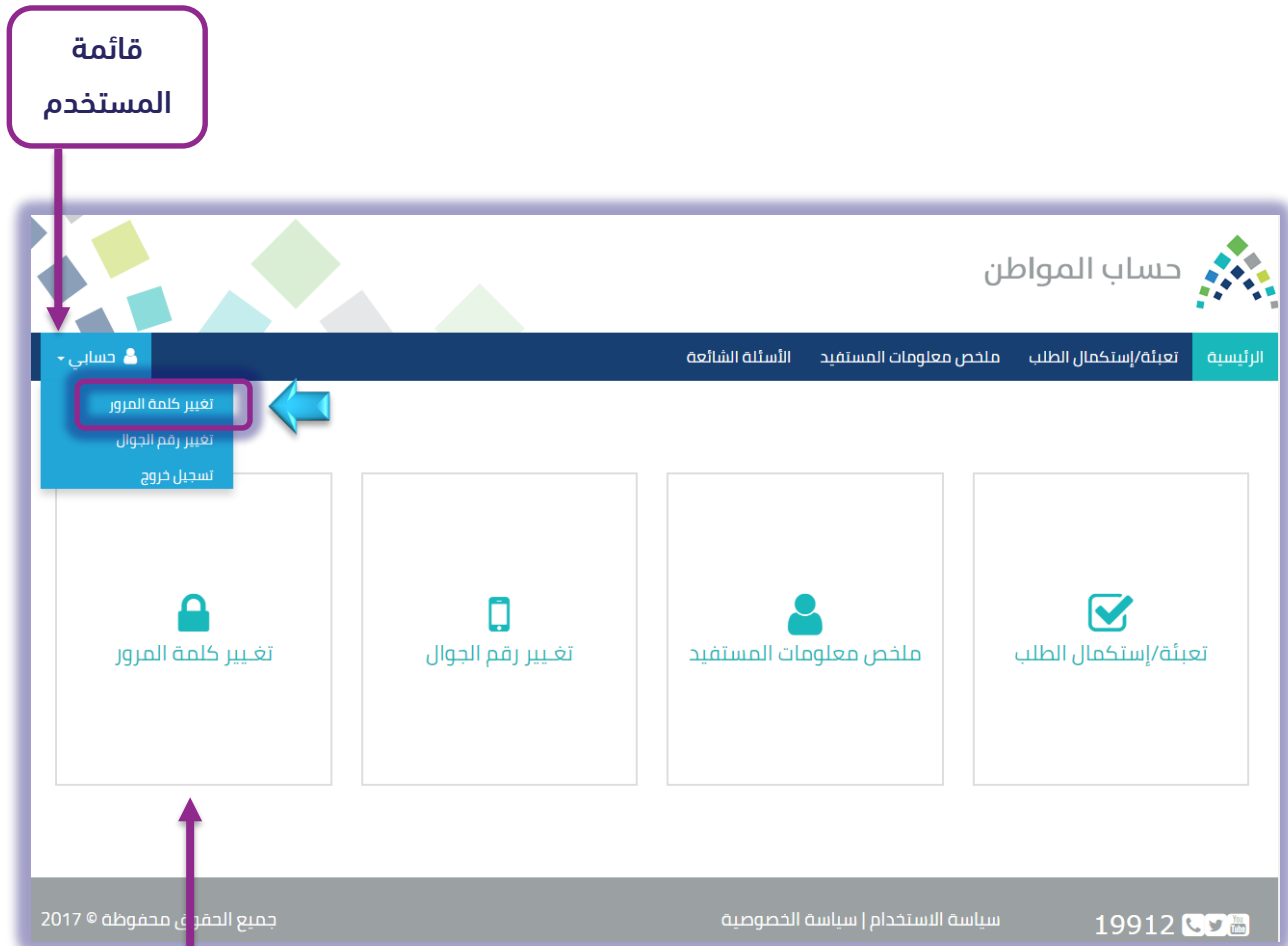
← في حال تطابق البيانات المدخلة، سوف يقوم النظام بإرسال كلمة مرور مؤقتة الى جوالك

← عليك تغيير كلمة المرور بعد اول تسجيل دخول



1- تغيير كلمة المرور

في حال رغبت بتغيير كلمة المرور، انقر على قائمة المستخدم، ثم على "تغيير كلمة المرور"



يمكنك النقر على "تغيير كلمة المرور" التي تظهر في الصفحة الرئيسية



بعد النقر على "تغيير كلمة المرور" من قائمة المستخدم او من الصفحة الرئيسية سوف يظهر لك الصفحة التالية

عليك تعبئة كافة الحقول، كلمة المرور الحالية وكلمة المرور الجديدة ثم تأكيدها، ثم النقر على

تغيير



في حال تطابق البيانات المدخلة، سوف يقوم النظام بإرسال رسالة نصية الى جوالك لإخبارك بعملية التغيير

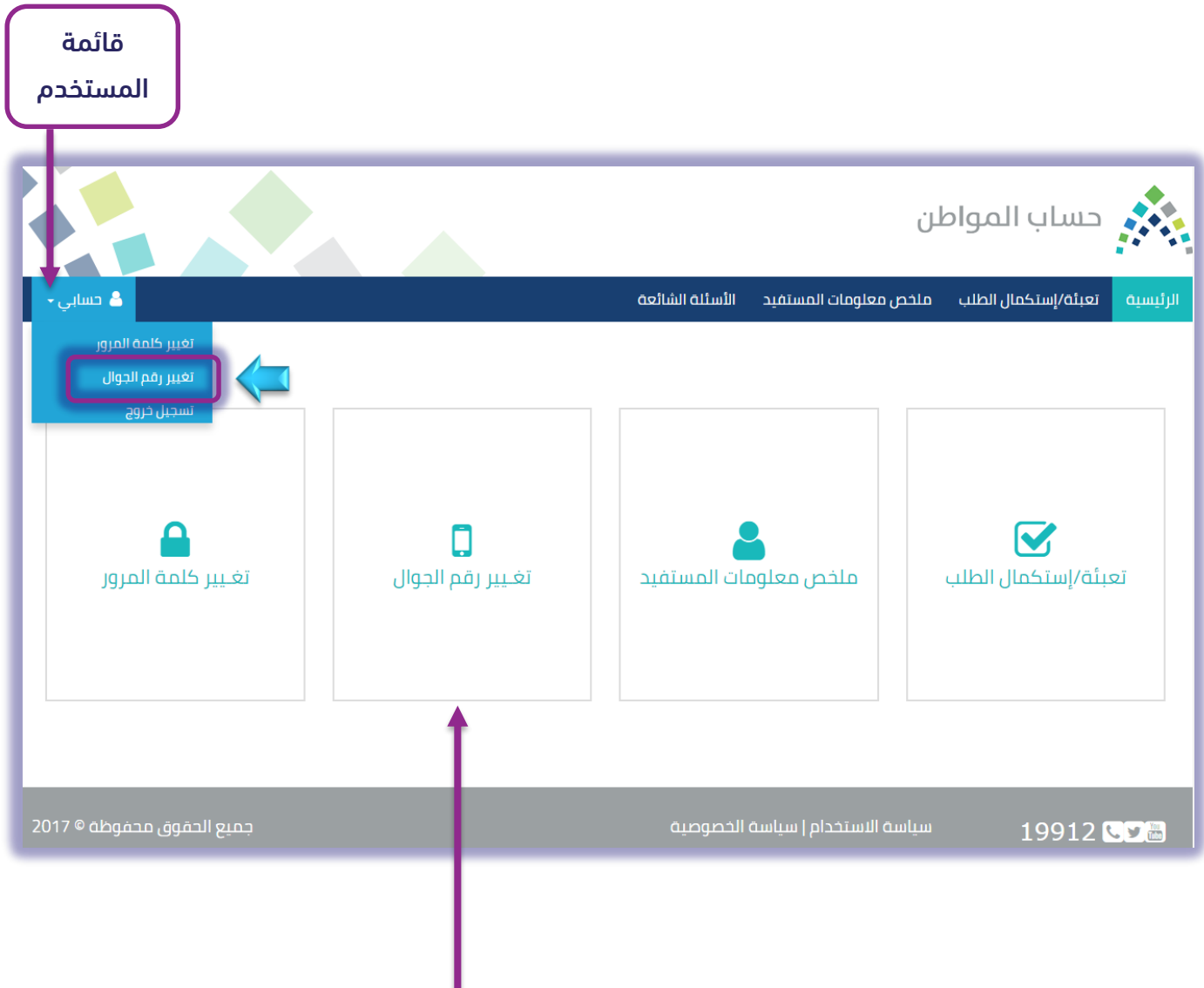
يمكنك في أي وقت النقر على إلغاء للتوقف عن عملية تغيير كلمة المرور

إلغاء



2- تغيير رقم الجوال

في حال رغبت بتغيير رقم الجوال، انقر على قائمة المستخدم، ثم على "تغيير رقم الجوال"



يمكنك النقر على "تغيير رقم الجوال" التي تظهر في الصفحة الرئيسية



بعد النقر على "تغيير رقم الجوال" من قائمة المستخدم او من الصفحة الرئيسية سوف يظهر لك الصفحة التالية

حساب المواطن

الرئيسية تعبئة/إستكمال الطلب ملخص معلومات المستفيد الأسئلة الشائعة حسابي

تغيير رقم الجوال

هذه العلامة (*) تعني أن الحقل إجباري.

رقم الهوية * 1111111111

تاريخ الميلاد بالهجري * 17 10 1400

رقم الجوال الجديد * 0555555555

تاريخ انتهاء الهوية * 21 12 1440

إلغاء تغيير

عليك تعبئة كافة الحقول: رقم الهوية، تاريخ الميلاد المدون في الهوية وتاريخ انتهائها، ورقم الجوال الجديد، ثم النقر على

تغيير

يمكنك في أي وقت النقر على إلغاء للتوقف عن عملية تغيير رقم الجوال

إلغاء



بعد النقر على زر **تغيير** وفي حال تطابق البيانات المدخلة، سوف يقوم النظام بإرسال رسالة نصية الى رقم الجوال الجديد، لتوثيقه

وسوف يعرض لك النظام الصفحة التالية لإدخال "كلمة المرور المؤقتة" المرسلة الى الجوال الجديد

توثيق رقم الجوال الجديد

هذه العلامة (*) تعني أن الحقل إجباري.

الرجاء إدخال كلمة المرور المؤقتة المرسلة لتفعيل رقم الجوال الجديد

كلمة المرور المرسلة *

إلغاء **توثيق**

عليك تعبئة كلمة المرور المرسلة ثم النقر على زر "توثيق"

يمكنك في أي وقت النقر على **إلغاء** للتوقف عن عملية تغيير رقم الجوال



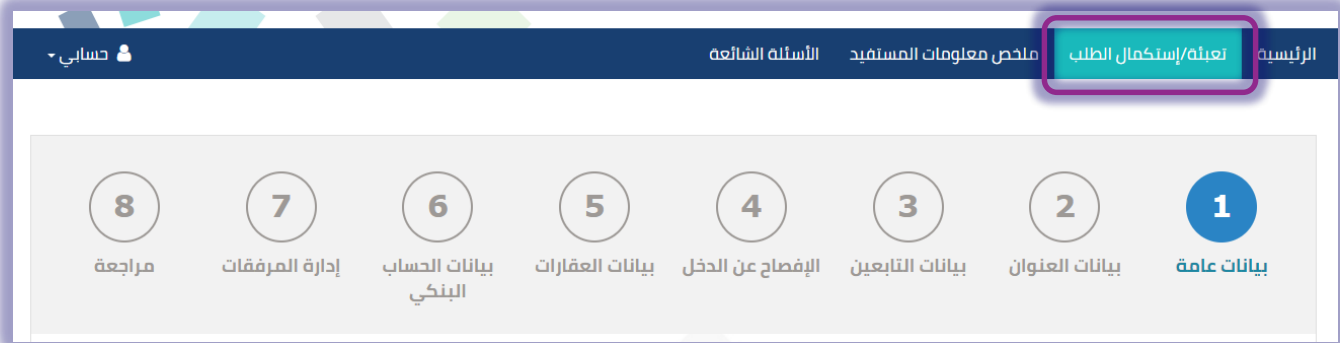
3- تعبئة الطلب

❖ لكي يستطيع النظام حساب إن كنت مستحقاً لفوائد البرنامج، عليك تعبئة الطلب المكون من 8 صفحات آخرها صفحة لمراجعة البيانات المدخلة قبل تقديم الطلب.

بيانات عامة ❖ بيانات العنوان ❖ بيانات التابعين ❖ الإفصاح عن الدخل ❖ بيانات العقارات
❖ بيانات الحساب البنكي ❖ إدارة المرفقات ❖ مراجعته

❖ يمكنك التوقف عند صفحة معينة وحفظها، ثم العودة لها لاحقاً لاستكمال الطلب.

❖ لتعبئة الطلب أو استكمال الطلب عليك النقر على تبويب **تعبئة/إستكمال الطلب** الموجود في الشريط العلوي وسوف تتمكن من استعراض صفحات تعبئة الطلب



يمكنك
النقر على
"تعبئة /
استكمال
الطلب"
التي تظهر
في
الصفحة
الرئيسية



← عليك تحديد

"الحالة الاجتماعية"

"الحالة الصحية" (سليم / إعاقة مؤقتة / إعاقة دائمة)

"حالة القدرة على العمل" (غير قادر / قادر على العمل)

"المستوى التعليمي"

ثم انقر على زر [التالي](#) ليتم حفظ المعلومات المدخلة والانتقال الى صفحة بيانات العنوان

يمكنك النقر على  حفظ ليتم حفظ المعلومات، على ان تقوم بالعودة لاحقاً لاستكمال الطلب

ملاحظة: في حال العودة لاحقاً لتعديل الحالة الاجتماعية، سوف يقوم النظام بعرض الرسالة التالية

← لتأكيد حذف التابعين وبيانات دخلهم



--- بيانات العنوان

← تنقسم بيانات العنوان الى:
1 بيانات السكن

2 بيانات العنوان البريدي

3 معلومات التواصل

7 مراجعة

6 بيانات الحساب البنكي

5 بيانات العقارات

4 الإفصاح عن الدخل

3 بيانات التابعين

2 بيانات العنوان

بيانات عامة

1

2

3

1 بيانات السكن:

عليك تحديد "حالة السكن" (ملك / إيجار / غير ذلك)

ثم تحديد "نوع السكن" (شقة / مجمع سكني / فيلا ...)

ثم اختيار المنطقة، المدينة و الحي الذي يقع فيهم السكن بالإضافة الى كتابة اسم الشارع



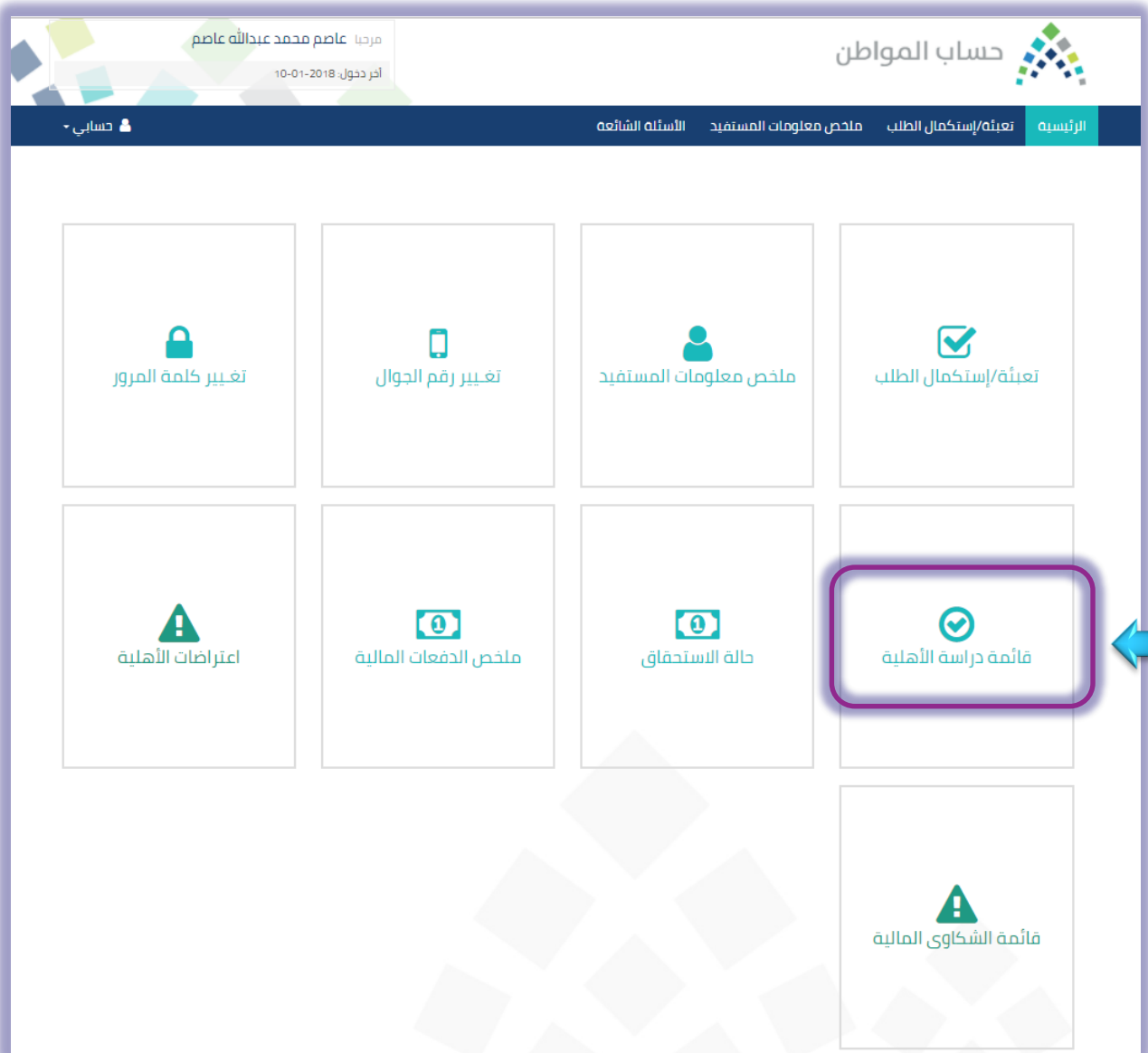
7- قائمة دراسة الأهلية

في حال تمت دراسة الأهلية الخاصة بك، يمكنك استعراض نتائج الدراسة، وذلك عبر النقر على زر



قائمة دراسة الأهلية

زر "قائمة دراسة الأهلية" موجود في الصفحة الرئيسية، وذلك كما يبدو في الصفحة التالية:





بعد النقر على زر "قائمة دراسة الأهلية" سوف يقوم النظام بعرض التالي:

1- في حال لم يكن طلبك قد خضع لدراسة الأهلية، سيتم عرض الرسالة التالية "لم يتم دراسة حالة الأهلية مسبقاً".

2- في حال كانت حالة الأهلية "مؤهل"، سيتم عرض

- تاريخ دراسة الأهلية و عدد التابعين المؤهلين
- تفاصيل أهلية التابعين
- حالات الأهلية السابقة

3- في حال كانت حالة الأهلية "غير مؤهل"، سيتم عرض

- تاريخ دراسة الأهلية و عدد التابعين المؤهلين
- أسباب عدم استحقاق العائل (يمكنك من خلالها تقديم اعتراض على الأهلية)
- حالات الأهلية السابقة



--- تقديم اعتراض

في حال كانت "حالة الأهلية" نتیجتها "غير مؤهل"، يمكنك النقر على زر "أسباب عدم استحقاق العائل" وسوف يقوم النظام بعرض الأسباب، ويمكنك تقديم اعتراض بعد معالجة سبب عدم الأهلية.

بعد النقر على زر أسباب عدم استحقاق العائل سوف يقوم النظام بعرض الصفحة التالية

سبب
عدم
الأهلية



➡ في حال رغبتك بتقديم اعتراض، عليك النقر على زر "تقديم اعتراض" الموجود بجانب سبب عدم الأهلية. قبل رفع الاعتراض عليك التأكد من أن حالتك الفعلية مطابقة لما تم الافصاح عنه في البوابة وفي حالة عدم التطابق الرجاء تحديث بياناتك في البوابة الإلكترونية، ومن ثم رفع الاعتراض. في حال التأكد من تطابق الحالة الفعلية مع ما تم الافصاح عنه في البوابة عليك تحديث بياناتك مع الجهة المختصة حسب سبب عدم الاهلية، ومن ثم رفع الاعتراض.

الاعتراض	تفاصيل السبب	رمز عدم الأهلية	تاريخ دراسة الأهلية
تقديم اعتراض	تشير السجلات بأن المستند المرفق منتهي أو مرفوض	1010	1438-10-19

➡ بعد النقر على زر [تقديم اعتراض](#) سوف يقوم النظام بعرض الصفحة التالية

إضافة المرفقات

المرفقات المطلوبة :

- مستند غير منتهى الصلاحية

لا يمكن إضافة أكثر من (4) مرفقات

نوع المرفق

إغلاق

رفع الملفات

تنبيه:
قبل رفع الاعتراض عليك التأكد من أن حالتك الفعلية مطابقة لما تم الافصاح عنه في البوابة الإلكترونية، ومن ثم رفع الاعتراض. في حال التأكد من تطابق الحالة الفعلية مع ما تم الافصاح عنه في البوابة نرجو تحديث بياناتك مع الجهة المختصة حسب سبب عدم الاهلية، ومن ثم رفع الاعتراض. لمزيد من المعلومات أو للمساعدة يرجى الاتصال على 19912.

الاعتراض	تفاصيل السبب	رمز عدم الأهلية	تاريخ دراسة الأهلية
تقديم اعتراض	تشير السجلات بأن المستند المرفق منتهي أو مرفوض	1010	1438-10-19



يتم عرض المرفقات المطلوبة في صفحة الاعتراض، لذلك تختلف صفحة الاعتراض بحسب سبب عدم الاهلية

إضافة المرفقات

المرفقات المطلوبة :
• مستند غير منتهى الصلاحية
لا يمكن إضافة أكثر من (4) مرفقات

نوع المرفق

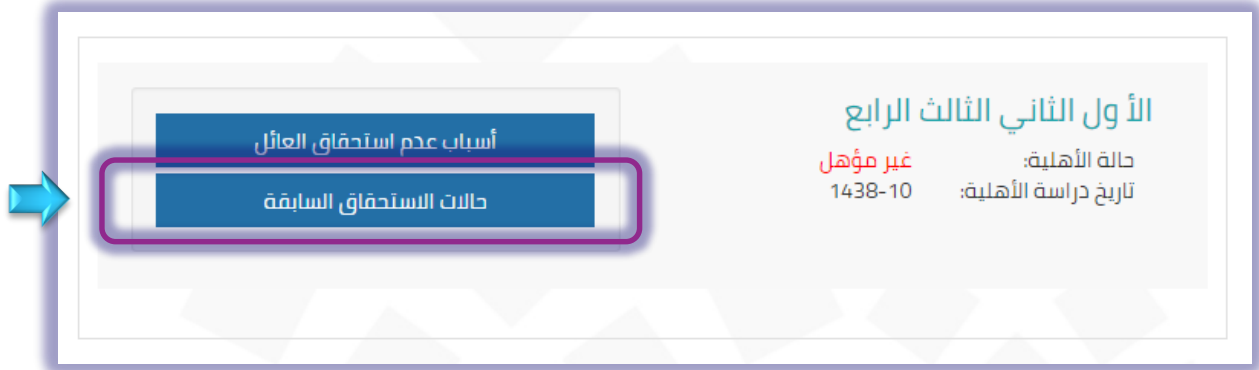
إغلاق رفع الملفات

عليك اختيار "نوع المرفق" ثم النقر على زر "رفع الملفات"

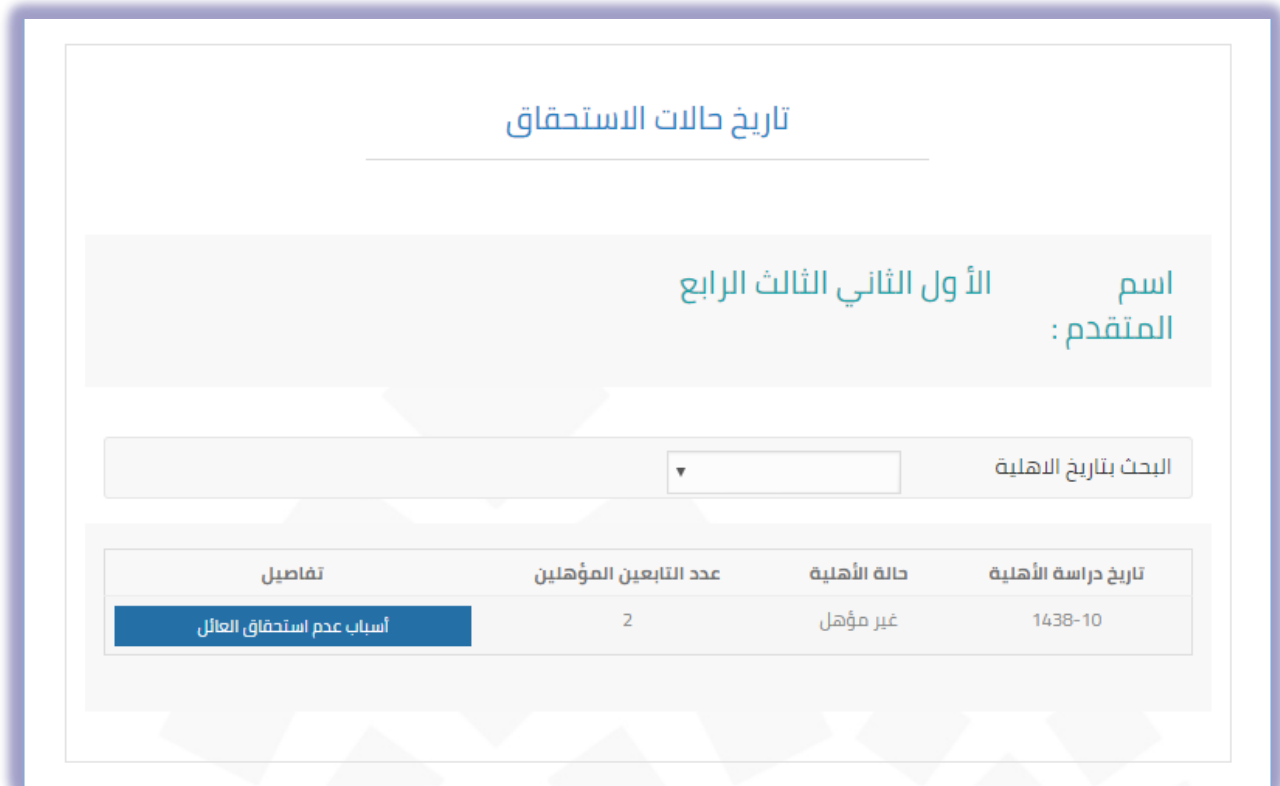


--- حالات الاستحقاق السابقة

يمكنك استعراض جميع الحالات السابقة التي مر بها طلبك، وذلك عبر النقر على زر "حالات الاستحقاق السابقة" وسوف يقوم النظام بعرض الأسباب، ويمكنك تقديم اعتراض بعد معالجة سبب عدم الأهلية.



بعد النقر على زر حالات الاستحقاق السابقة سوف يقوم النظام بعرض الصفحة التالية



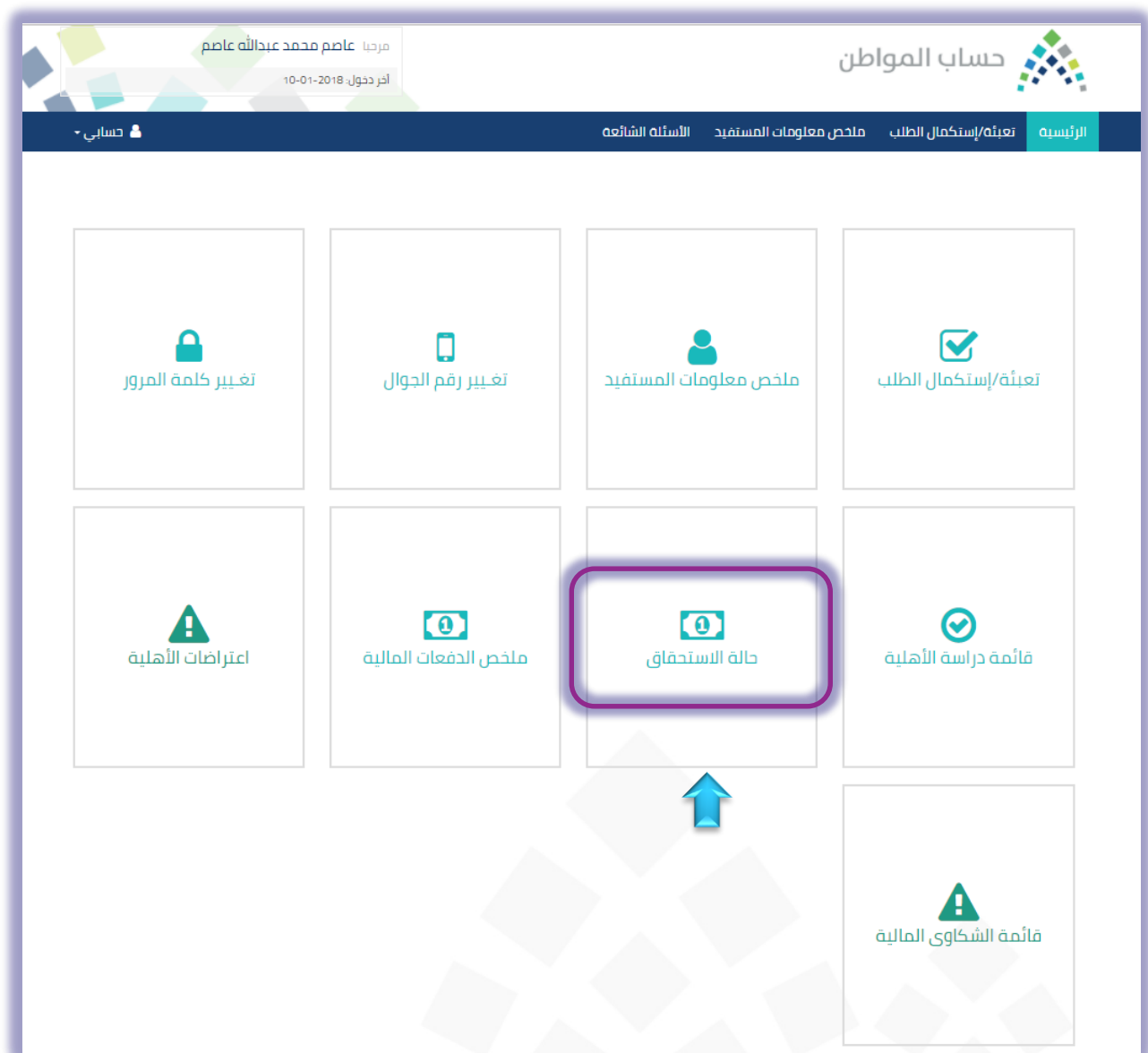


8- حالة الاستحقاق

في حال تمت دراسة الأهلية الخاصة بك، يمكنك استعراض تفاصيل الدفعات المالية الحالية والسابقة، وذلك عبر النقر على زر



زر "حالة الدفعات المالية" موجود في الصفحة الرئيسية، وذلك كما يبدو في الصفحة التالية:





بعد النقر على زر "حالة الاستحقاق" سوف يقوم النظام بعرض بيانات عن الدفعة الحالية والمبالغ المرتجعة والمدفوعة، وذلك كما يبدو في الصفحة التالية:

مرحباً عبدالله عاصم عبدالله شادي
آخر دخول: 10-01-2018

حساب المواطن

الرئيسية | تعينه/استكمال الطلب | ملخص معلومات المستفيد | الأسئلة الشائعة | حسابي

عبدالله عاصم عبدالله شادي

تنويه: بإمكانك تقديم شكوى على الدفعة المالية بعد مرور خمسة أيام من تاريخ الدفعة من خلال الضغط على أيقونة " تقديم شكوى "

دفعة ناقصة أو صفر: قد تكون للأسباب التالية:

- بسبب تابع غير محتسب لعدم الأهلية
- أو بسبب دخل الأسرة
- أو بسبب فئة عمر أحد التابعين
- أو بسبب وجود أحد أفراد الأسرة خارج المملكة لفترة معينة

حالة الدفعة الحالية:
تاريخ الدفعة:
عدد المؤهلين :
رقم الدفعة :

0
0
0
0

إجمالي المبالغ المرتجعة :
المبلغ المدفوع :
الرقم المرجعي للدفعة :
سبب الرفض :

لا يوجد

اضغط لمشاهدة الدفعات السابقة

عليك النقر على هذا الزر لمشاهدة
معلومات الدفعات السابقة

بعد النقر على زر "مشاهدة الدفعات السابقة" سوف يقوم النظام بعرض تفاصيل
الدفعات السابقة في حال وجودها



--- تقديم شكوى

بإمكانك تقديم شكوى على الدفعة المالية بعد مرور خمسة أيام من تاريخ الدفعة. بعد النقر على زر "مشاهدة الدفعات السابقة" وسوف يقوم النظام بعرض الدفعات، ويمكنك النقر على زر "تقديم شكوى" الذي يقابل الدفعة المراد الاعتراض عليها.

مرحباً **عثمان**
أخر دخول: 09-01-2018

حساب المواطن

الرئيسية | تعبئة/إستكمال الطلب | ملخص معلومات المستفيد | الأسئلة الشائعة

حسابي

عثمان

تنويه: بإمكانك تقديم شكوى على الدفعة المالية بعد مرور خمسة أيام من تاريخ الدفعة من خلال الضغط على أيقونة "تقديم شكوى"

دفعة ناقصة أو صفر: قد تكون للأسباب التالية:

- بسبب تابع غير محتسب لعدم الأهلية
- أو بسبب دخل الأسرة
- أو بسبب فئة عمر أحد التابعين
- أو بسبب وجود أحد أفراد الأسرة خارج المملكة لفترة معينة

حالة الدفعة الحالية:

لا يوجد

تاريخ الدفعة:

2018-01-10

عدد المؤهلين:

4

رقم الدفعة:

2

إجمالي المبالغ المرتجعة:

0

المبلغ المدفوع:

0

الرقم المرجعي للدفعة:

954120432

سبب الرفض:

لا يوجد

إجمالي المبالغ المرتجعة:

0

المبلغ المدفوع:

0

الرقم المرجعي للدفعة:

954120432

سبب الرفض:

لا يوجد

الدفعات السابقة

رقم الدفعة	تاريخ الدفعة	إجمالي المبالغ المرتجعة	المبلغ المدفوع	عدد المؤهلين	حالة الصرف	الرقم المرجعي للدفعة	سبب الرفض	تفاصيل
1	2017-12-21	0	351	3	مدفوعة	8450878		تقديم شكوى
2	2018-01-10	0	0	4	لا يوجد	120432		



بعد النقر على زر **تقديم شكوى** يعرض لك النظام صفحة لاختيار "نوع الشكوى"

1- دفعة ناقصة أو صفر

The screenshot shows a web interface for submitting a complaint. A modal window titled "تقديم شكوى" (Submit Complaint) is open. It contains a dropdown menu labeled "نوع الشكوى" (Complaint Type) with the selected option "دفعة ناقصة أو صفر" (Missing or zero installment). Below the dropdown are two buttons: "إلغاء الأمر" (Cancel) and "إرسال الشكوى" (Submit Complaint). The background shows a list of complaints with columns for date, status, and amount.

2- دفعة لم تستلم، وفي هذه الشكوى عليك رفع "كشف حساب"

The screenshot shows the same web interface as above, but the dropdown menu is set to "دفعة لم تستلم" (Installment not received). Below the dropdown, a light blue box titled "المرفقات المطلوبة:" (Required Attachments:) contains a bullet point "كشف حساب" (Statement of Account). There are three buttons: "إلغاء الأمر" (Cancel), "استعراض الملف" (View File), and "إرسال الشكوى" (Submit Complaint). The background shows a list of complaints.



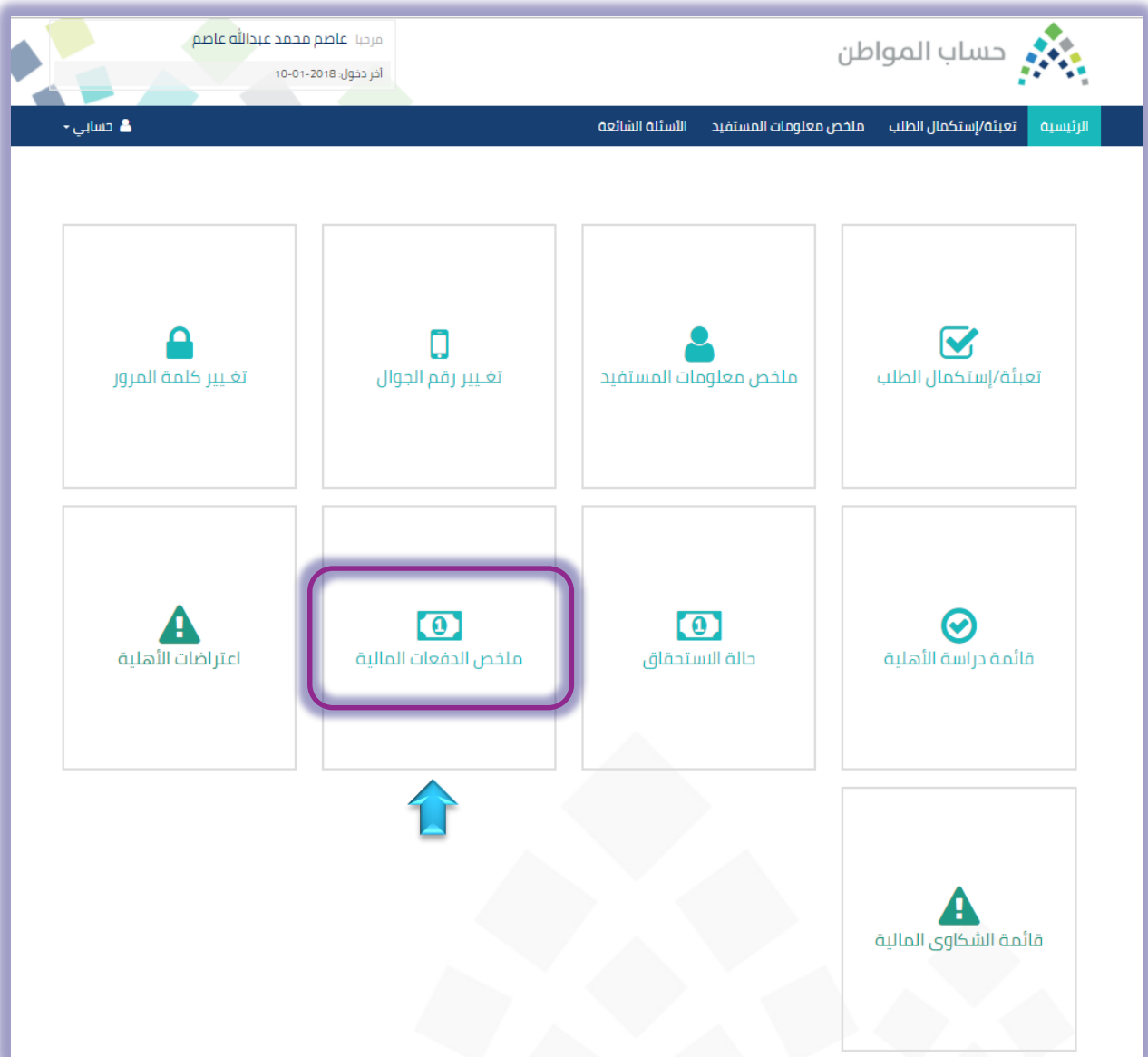
9- ملخص الدفعات المالية

يمكنك استعراض ملخص جميع الدفعات المالية الخاصة بك، وذلك عبر النقر على زر



ملخص الدفعات المالية

زر "ملخص الدفعات المالية" موجود في الصفحة الرئيسية، وذلك كما يبدو في الصفحة التالية:





بعد النقر على زر "ملخص الدفعات المالية" سوف يقوم النظام بعرض التالي:

- أعداد ومبالغ الدفعات المستلمة، المرفوضة والمعلقة
- تاريخ اخر الدفعة

وذلك كما يبدو في الصفحة التالية:

مرحباً الأول الثاني الثالث الرابع
أخر دخول: 17-09-2017

حساب المواطن

الرئيسية تعبئة/إستكمال الطلب ملخص معلومات المستفيد الحاسبة التقديرية الأسئلة الشائعة حسابي

الأول الثاني الثالث الرابع

عدد الدفعات المستلمة
عدد الدفعات المرفوضة
عدد الدفعات المعلقة
عدد الدفعات الاجمالي
تاريخ اخر دفعه

مبلغ الدفعات
مبلغ الدفعات المرفوضة
مبلغ الدفعات المعلقة
مبلغ الدفعات الاجمالي

جميع الحقوق محفوظة © 2017 سياسة الاستخدام | سياسة الخصوصية 19912

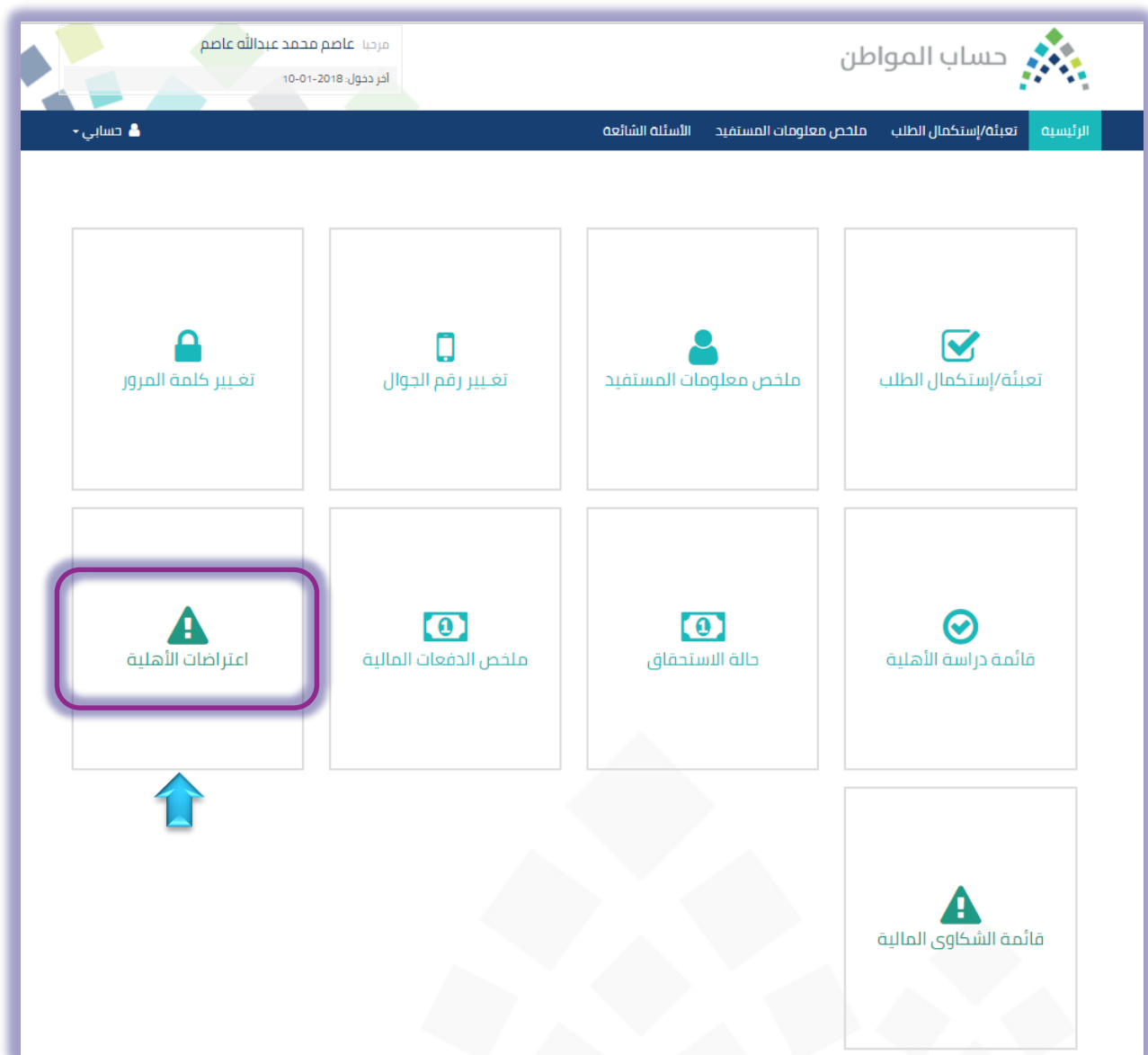


10- اعتراضات الأهلية

في حال تمت دراسة الأهلية الخاصة بك، وكانت حالة الأهلية "غير مؤهل"، وقمت بتقديم اعتراض على أسباب عدم الأهلية، يمكنك استعراض تفاصيل الاعتراضات التي قمت بتقديمها، وذلك عبر النقر على زر



زر "الاعتراضات" موجود في الصفحة الرئيسية، وذلك كما يبدو في الصفحة التالية:





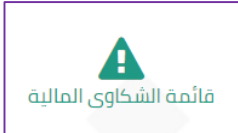
بعد النقر على زر "اعتراضات الأهلية" سوف يقوم النظام بعرض معلومات عن الاعتراضات المقدمة، وذلك كما يبدو في الصفحة التالية:

هنا يتم عرض معلومات الاعتراضات في حال وجودها

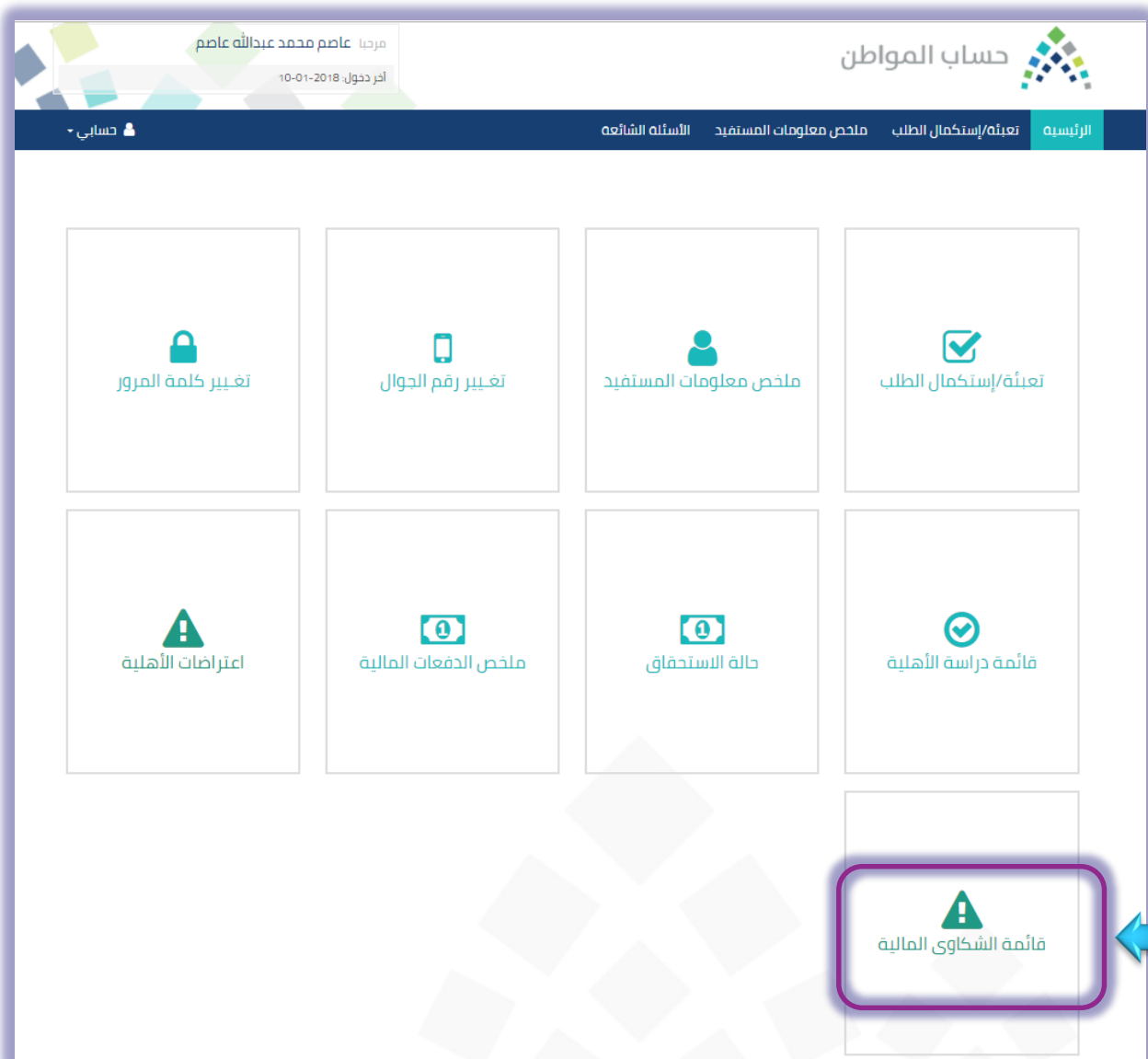


11- قائمة الشكاوى المالية

في حال تمت دراسة الأهلية الخاصة بك، وكانت حالة الأهلية "مؤهل"، بإمكانك تقديم شكوى على الدفعة المالية بعد مرور خمسة أيام من تاريخ الدفعة من خلال الضغط على أيقونة " تقديم شكوى" ([من خلال صفحة حالة الاستحقاق](#))، يمكنك استعراض تفاصيل الشكاوى التي قمت بتقديمها، وذلك عبر النقر على زر



زر "الاعتراضات" موجود في الصفحة الرئيسية، وذلك كما يبدو في الصفحة التالية:





بعد النقر على زر "قائمة الشكاوى المالية" سوف يقوم النظام بعرض معلومات عن الشكاوى المقدمة، وذلك كما يبدو في الصفحة التالية:

مرحباً عبدالله عاصم عبدالله شادي
آخر دخول: 10-01-2018

حساب المواطن

الرئيسية | تعينه/إستكمال الطلب | ملخص معلومات المستفيد | الأسئلة الشائعة | حسابي

قائمة الشكاوي المالية

رقم الشكاوى	تاريخ تقديم الشكاوى	نوع الشكاوى	حالة الشكاوى	سبب رفض الشكاوى	رفع المرفقات
لا يوجد شكاوي مالية					

سياسة الاستخدام | سياسة الخصوصية
جميع الحقوق محفوظة © 2017

19912

VISION رؤية 2030
الجمهورية العربية السعودية
Kingdom of Saudi Arabia

هنا يتم عرض معلومات الاعتراضات في حال وجودها

