**دليل المستخدم**

**طلب الدراسات الهيدرولوجيه**

**إدارة التخطيط والمساحة**

**المحتويات:**

1. [مقدمة 3](#_Toc40795791)
2. [إنشاء حساب جديد على الدخول الذكي 3](#_Toc40795792)
3. [تسجيل الدخول والوصول الى طلب الدراسات الهيدرولوجيه 6](#_Toc40795793)
4. [إنشاء طلب دراسات هيدرولوجيه 10](#_Toc40795794)
5. [معاملاتي 16](#_Toc40795795)
6. [دفع الرسوم 21](#_Toc40795796)
7. [مهام المتعامل 21](#_Toc40795797)

# 

# مقدمة

أطلقت إدارة التخطيط والمساحة في بلدية رأس الخيمة مجموعة من الخدمات الإلكترونية لتوفير وقت العملاء وجهدهم وتمكينهم من تقديم الطلبات في أي وقت ومن أي مكان.

يوضح هذا الدليل للمتعاملين كيفية الوصول إلى طلب الدراسات الهيدرولوجيه، كما يوجه الدليل المتعاملين حول كيفية إنشاء الطلب وإرساله وتتبعه إلكترونياً.

تتوقف بعض المعاملات على دراسة هيدرولوجية للموقع لإكمالها ولذلك يمكن للمتعامل التقديم على الدراسة الكترونياً عبر طلب الدراسات الهيدرولوجيه والذي يتيح للمتعامل دراسة الوديان و توضيح الوديان على الموقع العام ومدى تأثر القسائم بالوديان، وذلك بإرفاق ما يلزم من مستندات مع الطلب.

سيتمكن المتعاملين من تسجيل دخولهم لخدمات المكتب الإلكترونية، و تقديم الطلبات ، وتتبع الطلبات ، وتعديل الطلبات(إن لزم)، وإعادة تقديم الطلب بعد التعديل إلكترونياً ، والحصول أخيرًا على شهاداتهم المطلوبة إما إلكترونياً أو بإستلامها من مركز سعادة المتعاملين بحسب الحاجة للنسخة الأصلية.

# إنشاء حساب جديد على الدخول الذكي

1. قم بالدخول للموقع الرسمي للدخول الذكي على الرابط [**https://smartpass.government.ae**](https://smartpass.government.ae)
2. قم بالدخول الى حسابك الخاص أو قم بإنشاء حساب جديد اذا لم يكن لديك حساب.



1. إذا قمت بتسجيل حساب جديد على الدخول الذكي بدون استخدام الهوية الإماراتية ، فيجب عليك استخدام أحد [أجهزة الخدمة الذاتية للدخول الذكي](https://smartpass.government.ae/index-en.html/locations) لتسجيل الهوية الإماراتية والبصمة الخاصة بك.



1. عند إكمال التسجيل بنجاح على الدخول الذكي، قم بالوصول الى البوابة الرسمية لحكومة رأس الخيمة على الرابط <https://www.rak.ae/wps/portal> وقم بتسجيل الدخول على البوابة باستخدام حسابك الخاص بالدخول الذكي لإتمام عملية التسجيل.



1. قم بإدخال إسم المستخدم و كلمة المرور الخاصتين بحسابك على الدخول الذكي، لتفعيل الحساب.





# تسجيل الدخول والوصول الى طلب الدراسات الهيدرولوجيه

1. عند اكتمال تسجيلك على الدخول الذكي قم بالدخولك إلى بوابة حكومة رأس الخيمة على الرابط<https://www.rak.ae/wps/portal> .
2. للوصول الى طلب **الدراسات الهيدرولوجية** ، قم بالضغط على **دليل الخدمات** ثم الضغط على **الحكومة:**



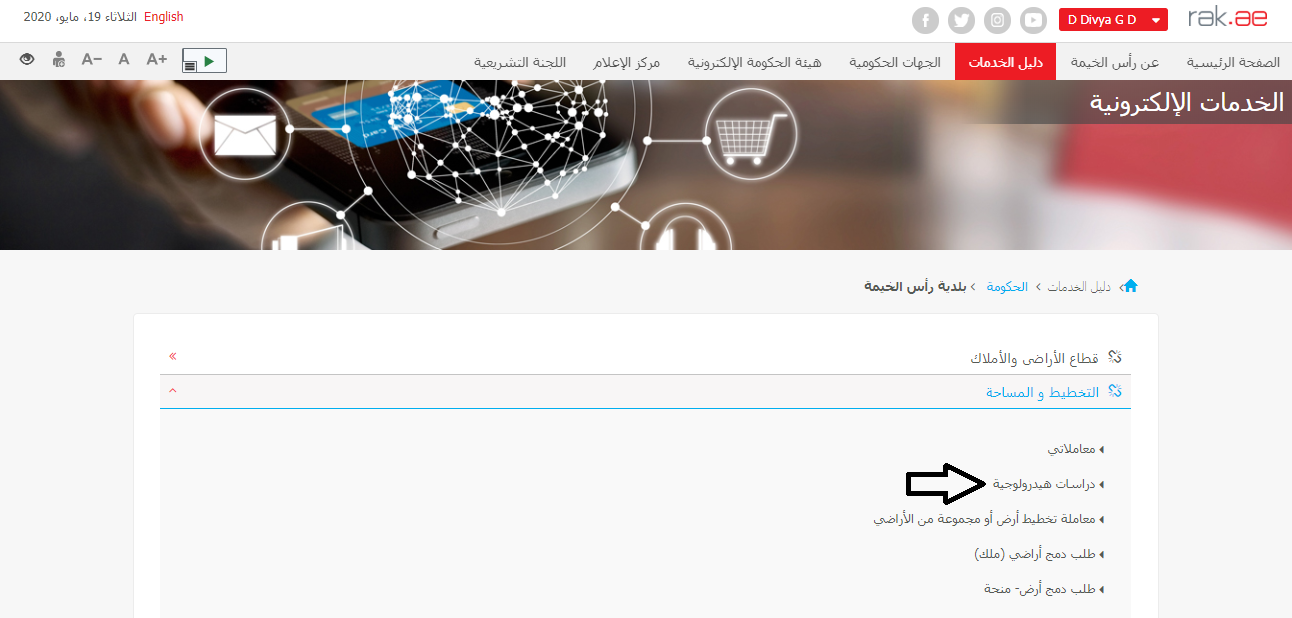
1. قم بإختيار **بلدية رأس الخيمة**



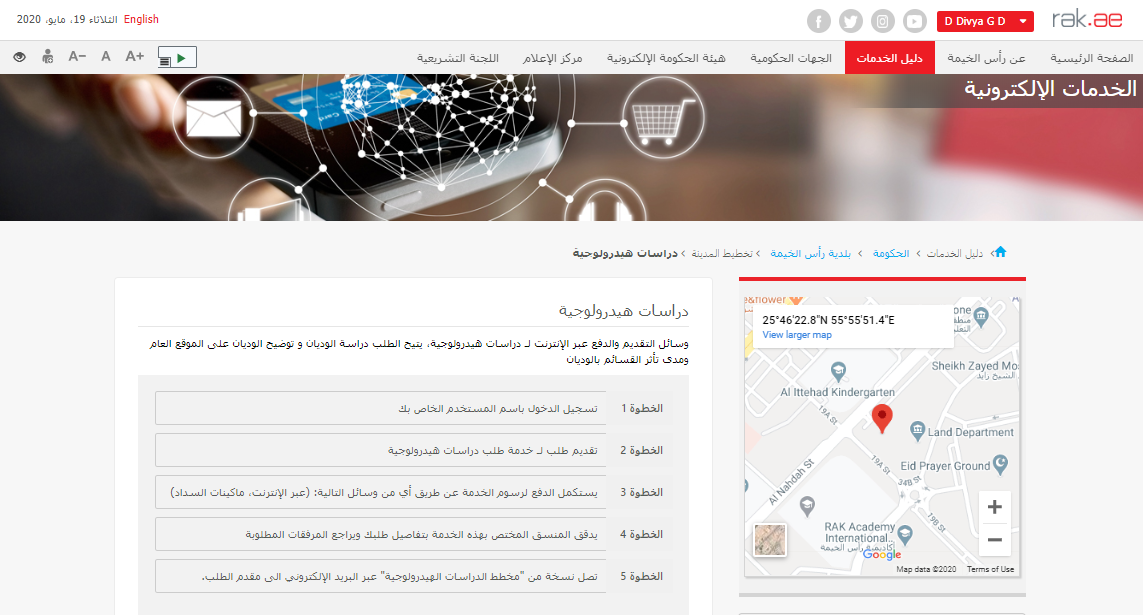
1. قم باختيار **التخطيط والمساحة**



1. قم باختيار **دراسات هيدرولوجيه**

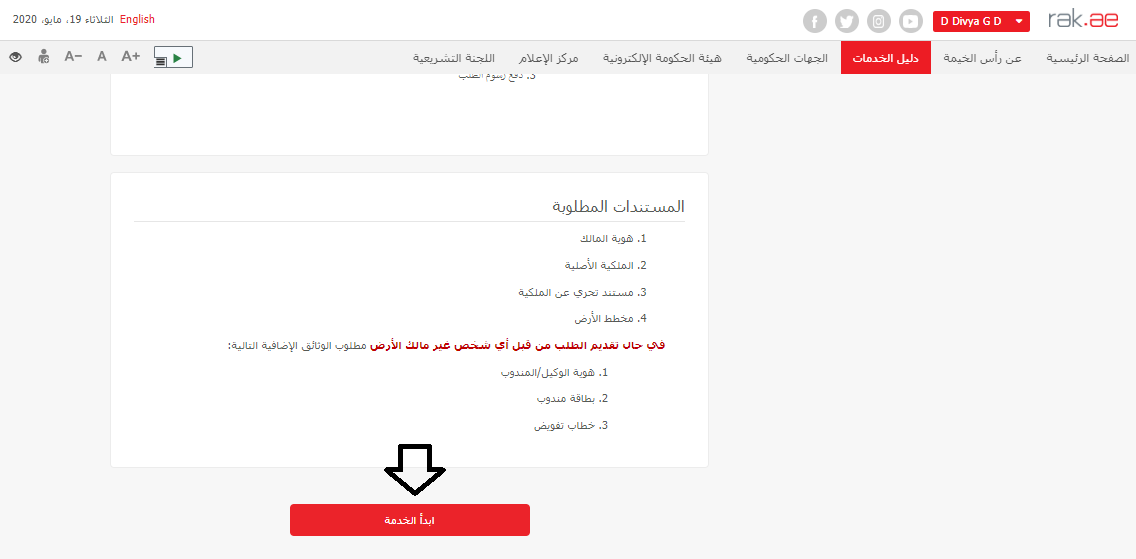


1. تعرض الشاشة كل المعلومات المتعلقة بخدمة **دراسات هيدرولوجيه** كتعريفها، خطوات الحصول على الخدمة، ورسومها، والمدة الزمنية المستغرقة، و الشروط المسبقة للخدمة، والمستندات المطلوبة، والنتيجة المطلوبة منها، وقنوات تقديمها.



|  |
| --- |
| **ملاحظة هامة:**  **للتمكن من التقديم على طلب دراسات هيدرولوجيه، يجب تسجيل الافراد كما هو موضح ادناه:**   * **إنشاء مستخدم إنترنت وحساب الدخول الذكي على البوابة الالكترونية.** * **مسح الهوية وبصمة الاصبع في أحد ماكينات الدفع الذاتي (لابد من تواجد هوية سارية أثناء التقديم).**   **لتسجيل المندوب عن المالك كما هو موضح ادناه:**   * **التقديم على خدمة تحديث بيانات شريك الأعمال.** * **ارفاق الهوية وبطاقة المندوب وخطاب التفويض من المالك** |

1. للبدأ في الخدمة، انقر زر "إ**بدأ الخدمة**" أسفل الشاشة:

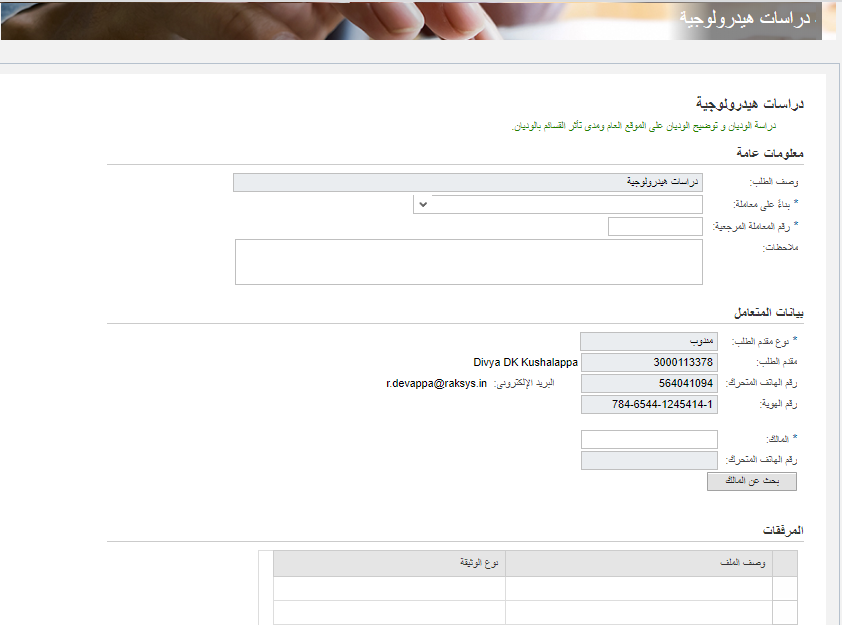


# إنشاء طلب دراسات هيدرولوجيه

1. بعد الوصول لخدمة **طلب دراسات هيدرولوجيه** على بوابة الحكومة الرسمية والنقر على زر "إ**بدأ الخدمة**"، ستظهر شاشة التسجيل التالية:



1. قم بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بحسابك على الدخول الذكي
2. ستظهر شاشة **طلب دراسات هيدرولوجيه** لتمكنك من إنشاء الطلب:



1. في جزء **معلومات عامة**، قم بإدخال معلومات الطلب كالتالي:

|  |  |
| --- | --- |
| الحقل | الوصف |
| وصف الطلب | حقل يعرض اسم الخدمة. |
| بناء على معاملة | قائمة منسدلة لإختيار نوع المعاملة التي تتطلب الدراسة الهيدرولوجية من الانواع التالية: |
| رقم المعاملة المرجعي | حقل رقمي لإدخال رقم المعاملة التي تتطلب الدراسة الهيدرولوجية والتي قمت باختيار نوعها في الحقل السابق.  ملاحظة: بمجرد ادخال رقم المعاملة والنقر على مفتاح الادخال "**Enter**" على لوحة المفاتيح، ستندرج بيانات المالك مباشرة في جزء **بيانات المتعامل** كالتالي: |
| ملاحظات | حقل نصي لإدخال ملاحظاتك. |

|  |
| --- |
| **ملاحظات:**   * جميع الحقول التي تسبقها علامة النجمة هي حقول إلزامية. * عند اختيار في جزء **بيانات المتعامل** يعرض النظام تلقائياً اسم ورقم ورقم الهوية الاماراتية ورقم الهاتف المتحرك وعنوان البريد الالكتروني لمقدم الطلب المسجلة على اسم المستخدم الذي قام بالدخول على الخدمة باستخدامه. |

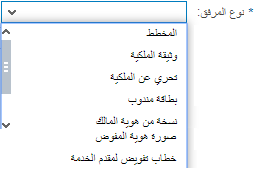
1. في جزء **المرفقات**، يجب عليك ارفاق كافة المستندات الإلزامية لإكمال الطلب، كما يمكنك تعديل كافة المرفقات (اضافة مرفق جديد أو حذف/استبدال المرفق الموجود).
2. لتحميل المرفقات قم بالتالي:



* 1. انقر زر "**اضافة**"، لتنبثق شاشة "**اضافة المرفقات**" والتي تمكنك من اختيار الوثيقة المطلوبة للتحميل:



1. قم باختيار نوع الوثيقة الواجب إرفاقها من القائمة المنسدلة لحقل "**نوع المرفق**" كالتالي:



1. قم بالوصول للملف الذي يحتوي على الوثيقة المطلوبة بالنقر على زر "**choose file**" ← ثم قم باختيار الوثيقة المطلوبة وانقر زر "**اضافة**" ← ليتم تحميل الوثيقة بنجاح.
2. قم بتكرار الخطوات السابقة لتحميل جميع المرفقات.

|  |
| --- |
| **ملاحظة**: في حال تم تحميل مرفق ما بالغلط، قم باختيار ذلك المرفق ثم انقر زر "**مسح الإدخال**" ليتم ازالة من قائمة المرفقات. |

1. يمكنك القيام بأحد الإجراءات التالية:

* **"التقديم النهائي**" لإكمال الطلب.
* أو حذف المدخلات التي قمت بها من خلال النقر على زر "**مسح**".



1. انقر زر **"التقديم النهائي**" ثم أكد على التقديم في رسالة التأكيد التي ستعرض مباشرة.



ستظهر شاشة تؤكد أن الطلب قد تم تقديمه بنجاح وتعرض معلومات الطلب.



1. يمكنك العودة إلى الصفحة الرئيسية للخدمة بالضغط على "**عودة**".
2. يمكنك القيام بطباعة الطلب بالضغط على زر "**طباعة الطلب**".

بعد تقديم طلبك بنجاح، ستحتاج للدخول للصفحة الخاصة بطلباتك الإلكترونية على البوابة الرسمية لبوابة رأس الخيمة [www.rak.ae](http://www.rak.ae) لتقوم بتتبع طلبك حين تدقيق الطلب ثم الموافقة النهائية عليه وبناء عليه يتم ارسال مخطط الدراسات الهيدرولوجية المطلوب على البريد الالكتروني لمقدم الطلب.

|  |
| --- |
| **ملاحظة**: ستظهر شاشة مؤشر السعادة التالية لتمكنك من تقييم تجربتك في تقديم الطلبات الإلكترونية، قم بإختيار الوجه الذي يعكس مدى رضاك. |

# معاملاتي

عند ارسال طلب الدراسات الهيدرولوجيه، يتم إستلامه من المنسق في إدارة التخطيط والمساحة ليقوم بمراجعته وبناء عليه يقوم المنسق بأحد الاجراءات التالية:

* قبول الطلب وبعدها يتم ارسال مخطط الدراسات الهيدرولوجية على البريد الالكتروني لمقدم الطلب.
* رفض الطلب مع بيان الأسباب.
* طلب تعديل الطلب وبعدها يتوجب عليك تعديل الطلب بحسب الملاحظات واعادة ارساله بعد التعديل ليقوم المنسق بمراجعته مرة أخرى واتخاذ الإجراء المناسب بحقه.

|  |
| --- |
| **ملاحظة**: عند اتخاذ المنسق أي من الإجراءات السابقة، سيتم إشعار المتعامل بذلك من خلال إرسال رسالة نصية على هاتفه المتحرك ورسالة بريد الكتروني أيضا لتخبره بقبول طلبه مبدئياً ثم باعتماد أو رفض أو تعديل طلبه لاحقاً. |

يمكنك ايجاد الطلبات التي تم تقديمها ضمن صفحة "**معاملاتي**" عند طريق الوصول للبوابة الرسمية لحكومة رأس الخيمة على الرابط [www.rak.ae](http://www.rak.ae) كما هو موضح في الشاشة أدناه.

قم باختيار "**دليل الخدمات**" ثم قم باختيار "**الحكومة**":



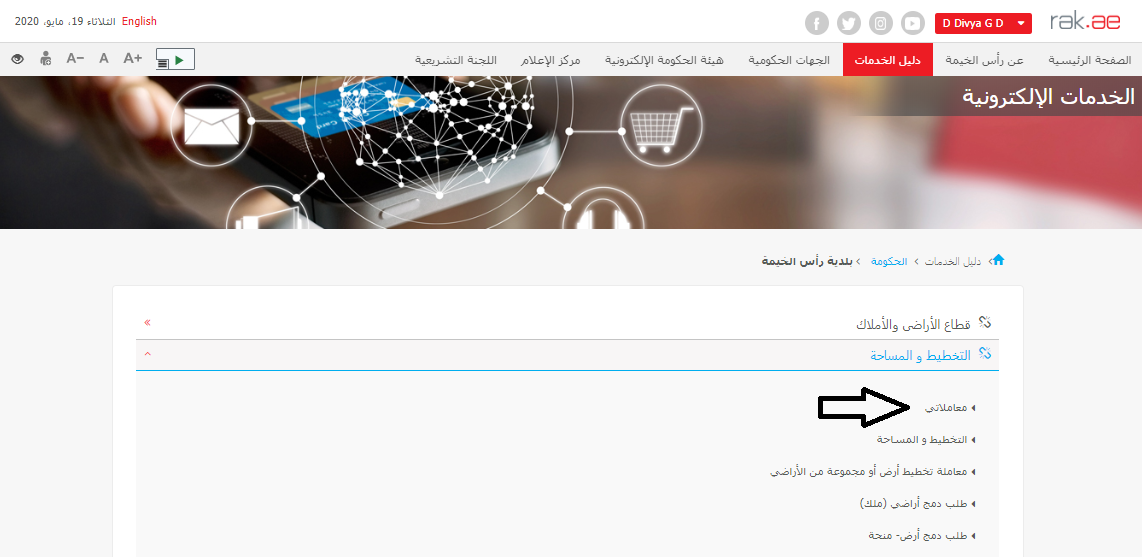
قم بإختيار **بلدية رأس الخيمة**



قم باختيار **التخطيط والمساحة**



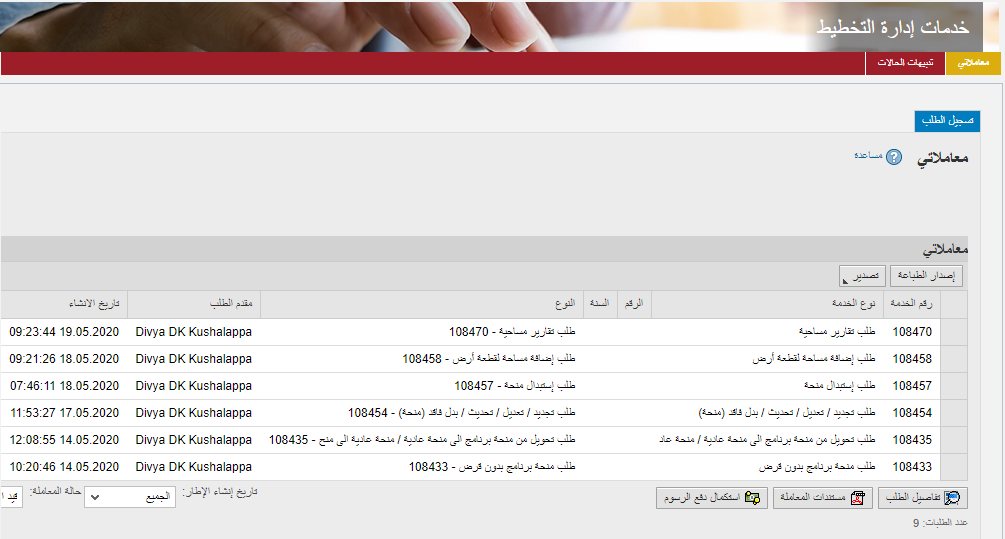
قم باختيار "**معاملاتي**":



قم بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بحسابك على الدخول الذكي:



تعرض صفحة " **معاملاتي**" جميع الطلبات والمعاملات التي قمت بارسالها الى إدارة التخطيط والمساحة بحيث تكون "**قيد مراجعة المنسق**" لاتخاذ القرار بحقها.



تعرض صفحة معاملاتي رقم الطلب/الخدمة، و نوعها، و مقدم الطلب، وتاريخ انشائها والقرار النهائي لها وحالتها.

|  |
| --- |
| **ملاحظة**: يمكنك القيام بالتالي لأي طلب/معاملة تم انشأها مسبقاً:   * الطباعة (كمستند PDF) * تصدير المستند على شكل جدول اكسل (Excel files)   بمجرد اختيار الطلب والقيام بطباعته او تصديره لجدول اكسل ، سيقوم النظام تلقائيًا بإنشاء/ تنزيل المستند المطلوب. |

* للإطلاع على تفاصيل الطلب، قم باختيار الطلب ثم انقر زر "**تفاصيل الطلب**"



لتنبثق الشاشة التالية والتي تظهر كافة التفاصيل المتعلقة بالطلب:



* للإطلاع على مستندات الطلب، قم باختيار الطلب ثم انقر زر "**مستندات المعاملة**":



لتنبثق شاشة مرفقات الطلب التالية:



يمكنك الإطلاع على أي من المرفقات بالنقر على أيقونة التنزيل  المحاذية للمرفق المطلوب، أو يمكنك الاطلاع على كافة المرفقات من خلال النقر على زر "**تنزيل كافة المرفقات**" ليتم تنزيل كل المرفقات بملف مضغوظ (zip File) .

# دفع الرسوم

لا يستوجب طلب دراسات هيدرولوجيه اي رسوم.

# مهام المتعامل

بعد تقديم الطلب سيتم عرض الطلب على المنسق في إدارة التخطيط والمساحة ليقوم بمراجعة الطلب واتخاذ القرار بحقه، وفي حال كان الطلب بحاجة للتعديل، سيقوم المنسق باعادته الى المتعامل ليقوم بتعديله ومن ثم اعادة ارساله مرة اخرى بعد التعديل.

يمكنك ايجاد الطلبات التي تم اعادتها للتعديل في صفحة "**تنبيهات الحالات**" على شكل اخطارات.

للوصول لصفحة **تنبيهات الحالات** قم [باتباع نفس الخطوات](#معاملاتي) التي قمت بها للوصول لصفحة معاملاتي.

لتعديل طلب ما من الاخطارات، اتبع الخطوات التالية:

1. انقر على زر تغيير  المحاذي للطلب المرغوب بتعديله في عمود مهام المتعامل.



لتظهر شاشة "**مهام المتعامل**" التالية:



1. اقرأ الملاحظات المرسلة من موظف التدقيق في حيز الملاحظات.
2. انقر زر "**اضافة مرفق**" لتظهر شاشة المرفقات كالتالي:



* + 1. انقر زر "**choose file** " ثم قم باختيار الملف المطلوب ارفاقه.
    2. انقر زر "**اضافة مرفق**" ليتم اضافته في قائمة المرفقات
    3. في حال رغبت بمسح مرفق ، قم باختياره من القائمة ثن انقر زر "**مسح المرفق**"

1. قم بارفاق المستندات بحسب المطلوب.
2. بعد اجراء التعديلات، انقر زر "**حفظ**"، لتعود مباشرة لشاشة مهام المتعامل كالتالي:



1. انقر زر "**إكمال**" ثم زر "**حفظ**" لاعادة ارسال الطلب للمنسق للمراجعة، وبذلك يختفى الطلب من صفحة الاخطارات.

بعد الموافقة النهائية على الطلب، سيتم اشعارك بواسطة البريد الالكتروني ورسالة قصيرة على هاتفك المحمول باعتماد طلبك وارسال مخطط الدراسات الهيدرولوجية المطلوب على البريد الالكتروني لمقدم الطلب.