



دولة الإمارات العربية المتحدة

الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية - نظام الخدمات الذكية (Smart Services)

دليل المستخدم - خدمات المواطنين - تطبيق الخدمات الذكية



حول هذا الدليل

توفر الخدمات الذكية " السرعة والدقة " في عملية إصدار التأشيرات، تصاريح الإقامة، خدمات جواز السفر، خدمات الهوية الإماراتية وبالإضافة إلى جميع خدمات المواطنين كما ستلغي حاجة مقدمي الطلبات لزيارة مراكز الخدمة شخصياً.

يمكن هذا النظام مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، من التقدم بسهولة للحصول على خدمات الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية عبر التطبيق الذكي من أي مكان وفي أي وقت.

يمكنك استخدام الخطوات الموضحة في هذا الدليل للتسجيل الدخول إلى المنظومة الذكية واستكشاف جميع ميزاتها ووظائفها



• المتطلبات الأساسية للوصول إلى الخدمة

	الاتصال بالإنترنت	1
	إذا كان هاتفك يدعم نظام التشغيل IOS قم بتحميل التطبيق الخاص بالخدمات الذكية	2
	إذا كان هاتفك يدعم نظام التشغيل ANDROID قم بتحميل التطبيق الخاص بالخدمات الذكية	3
	عنوان بريد إلكتروني فعال	4

• الدعم الفني

المعلومات الواردة في هذه الوثيقة عرضة للتغيير دون إشعار وليس هناك ما يقر بأنها خالية من الأخطاء. إذا واجهت أي أخطاء فنية أو لغوية أثناء استخدام النظام، يرجى الإبلاغ عنها كتابيًا عن طريق إرسال رسالة إلى البريد الإلكتروني الخاص بنظام الشكاوى والآراء أو الاتصال على:

مركز الاتصال: 600522222

نظام الشكاوى والآراء: <https://cc.ica.gov.ae/Web/landing>



المحتوى

6	تسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات الذكية (Smart Services)
9	تعريف لوحة التحكم.....
9	تعريف شريط المهام.....
10	تقديم الطلبات من خلال التطبيق
27	شاشة مرفقات أفراد الأسرة.....
30	شاشة مرفقات المكفولين.....
33	شاشة أفراد الأسرة
36	شاشة المكفولين
39	طلباتي
43	طلباتي.....
45	المسودات
47	الحركات المالية
48	المكفولين
49	الملفات الملغاة
50	الطلبات الجاهزة للدفع.....
51	عرض خلاصة القيد



54	ملف كفالة
57	اتصل بنا
60	الإعدادات
63	بطاقات الخدمة
68	الملف الشخصي للمستخدم
71	تغيير كلمة السر

تسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات الذكية (Smart Services)

يمكنك التسجيل الدخول إلى حسابك عن طريق تحميل التطبيق وإتباع التالي:

1. ستظهر لمستخدم الصفحة الرئيسية الخاصة بتطبيق الخدمات الذكية، قم بإدخال " اسم المستخدم " و " كلمة المرور " للوصول إلى شاشة الخدمات الذكية.

مرحباً

ع EN

الرجاء تسجيل الدخول أو تسجيل جديد

تسجيل الدخول بالهوية الرقمية

هوية رقمية موحدة ومعتمدة لجميع المواطنين والمقيمين والزوار

أو

البريد الإلكتروني

كلمة المرور

نسيت كلمة السر؟

تسجيل دخول

ليس لديك حساب؟ تسجيل جديد

الأخبار

معلومات عامة

تسجيل القادمين

تغير الإيميل

تحصيل رسوم المغادرة

الشكل 1: شاشة تسجيل الدخول.

2. قم بالضغط على " تسجيل دخول " للوصول إلى حسابك.

3. يمكن لمستخدم التطبيق من تغيير لغة عرض التطبيق وذلك من خلال الضغط على "EN" بحال الرغبة باستخدام التطبيق باللغة الإنجليزية.

- توضح الشاشة الرئيسية لتسجيل الدخول "معلومات عامة" التي سوف تساعد المستخدم من سهولة الوصول والتعرف إلى بعض الخدمات دون الحاجة إلى تسجيل الدخول.
 - يمكن للمستخدم من الاطلاع على آخر أخبار الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية وذلك من خلال الضغط على "الأخبار".
4. بحالة تحميل التطبيق واستخدامه لأول مرة سيتمح التطبيق للمستخدم إمكانية تفعيل البصمة الرقمية وذلك لتسهيل عملية تسجيل الدخول مرة أخرى.



الشكل 2 : الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - تفعيل البصمة الرقمية.

5. قم بالضغط على " نعم " من أجل تفعيل البصمة الرقمية.
6. ستظهر لمستخدم التطبيق الصفحة الرئيسية الخاصة بحسابه والتي تحتوي على كافة الخدمات الذكية الخاصة به.



الشكل 3 : الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية.

تعريف لوحة التحكم

م	الرمز	الاسم التقني	الإستخدام
1		جوازات السفر الفعالة	توضح عدد جوازات السفر سارية المدة .
2		هويات العائلة الفعالة	توضح عدد عدد هويات أفراد العائلة والتي تكون سارية المدة .
3		إقامة فعالة	توضح عدد الإقامات سارية المدة .


تعريف شريط المهام

م	الرمز	الاسم التقني	الإستخدام
1		إضافة خدمة جديدة	الوصول إلى نافذة تقديم الطلبات .
2		الصفحة الرئيسية	إعادة توجيه المستخدم إلى الشاشة الرئيسية للتطبيق.
3		مرفقات أفراد الأسرة أو المكفولين	توضح أسماء ومعلومات أفراد الأسرة المندرجين بخلاصة القيد لرب الأسرة. توضح أسماء ومعلومات الأشخاص المكفولين لصاحب الحساب مع إمكانية عرض المرفقات لكل من أفراد الأسرة أو المكفولين.
4		أفراد الأسرة أو المكفولين	تقوم بعرض بيانات أفراد الاسرة المندرجين بخلاصة قيد رب الأسرة على شكل رسم بياني يمثل شجرة العائلة. عرض معلومات المكفولين مع إمكانية بدء خدمة معينة لكل فئة.
5		القائمة الرئيسية	تسمح لمستخدم التطبيق من الوصول إلى عدد من الخدمات والإعدادات الخاصة بالتطبيق.

تقديم الطلبات من خلال التطبيق

هذه الجزئية تشرح خطوات تقديم الطلبات من خلال تطبيق الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية (Smart Services)، وتوضح خطوات دفع الرسوم والبحث والاستعلام عن الطلبات السابقة.

- للبدء بتقديم طلب جديد قم باتباع الخطوات التالية:-

1. قم بالضغط على "إضافة خدمة جديدة"  من الشاشة الرئيسية للتطبيق.
2. يمكن أيضاً للمستخدم من الوصول إلى الخدمة المطلوبة وذلك من خلال اختيار الخدمة من ضمن "قائمة الخدمات المفضلة" من الشاشة الرئيسية للتطبيق.



الشكل 4: الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - إضافة طلب جديد.

3. ستظهر لمستخدم التطبيق " قائمة الخدمات الأكثر استخدام " قم بالضغط على " ابدأ خدمة جديدة ".



الشكل 5 : قائمة الخدمات الأكثر استخدام.

4. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى نافذة " ابداء خدمة جديدة " قم باختيار "الإدارة" التابع لها، ومن ثم

قم باختيار الخدمة المطلوبة من ضمن قائمة الخدمات المتوفرة.



الشكل 6 : نافذة ابداء خدمة جديد.

5. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى نافذة " استبدال بطاقة الهوية " قم بالضغط على " أفراد الأسرة".



الشكل 7: نافذة استبدال بطاقة الهوية.

6. قم باختيار فرد الاسرة المطلوب إجراء الخدمة له.

اختار أفراد الأسرة

Fadl Nayef Ghanem Al-Nsaa
فضل نايف غانم النساي

الصلة: رب الأسرة
الرقم الموحد: 511681
رقم الهوية الإماراتية: 784195398138636
تاريخ إنتهاء الهوية الإماراتية: 27/05/2021

اختر

Nayla Masfar Moath Solaiman Al-Afeefa
نيلى مسفر معاذ سليمان العفيفى

الصلة: زوجة
الرقم الموحد: 141208
رقم الهوية الإماراتية: 784195002659872
تاريخ إنتهاء الهوية الإماراتية: 29/05/2025

اختر

Fatoom Fadl Nayef Ghanem Al-Nsaa
فطوم فضل نايف غانم النساي

الصلة: ابن
الرقم الموحد: 123456
رقم الهوية الإماراتية: 784201239159722
تاريخ إنتهاء الهوية الإماراتية:

اختر

Moageba Abdul-Hada Azeez Salem Al-Hadeyya
معجبه عبدالهادى عزيز سالم الهديه

الصلة: ابنة
الرقم الموحد: 2073764
رقم الهوية الإماراتية: 784545484548564
تاريخ إنتهاء الهوية الإماراتية:

اختر

الشكل 8 : نافذة اختيار فرد الأسرة.




يمكن لمستخدم التطبيق من تغيير شكل عرض الخدمات وذلك من خلال الضغط على



الشكل 9 : تغيير شكل عرض الخدمات.

بحال رغبة المستخدم من الحصول على المزيد من المعلومات أو الاستفسار عن خدمة معينة يمكن ذلك من خلال

الضغط على  وسيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى نافذة المحادثة الافتراضية مع حمد.

7. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى نافذة الخدمة المطلوبة كما هو موضح أدناه.

8. قم بإدخال المعلومات المطلوبة بنافذة "معلومات الطلب الأساسية".

استبدال هوية

0%

رقم الطلب 0001127922072021300858886

1/5 معلومات الطلب الأساسية

اللغة المفضلة*
العربية

الرقم الموحد الإماراتي*
511681

فئة المتقدم*
مواطنين الامارات

تاريخ صدور خلاصة القيد*
21/06/1995

سبب الاستبدال*
هوية ضائعة / مسروقة

التالي

الشكل 10 : معلومات الطلب الأساسية.

9. قم بالضغط على "التالي" من أجل الانتقال إلى نافذة "معلومات المستفيد من الخدمة".

10. قم بإدخال بيانات ومعلومات الشخص المستفيد من الخدمة.

الشكل 11 : معلومات المستفيد من الخدمة.

11. قم بالضغط على " التالي " من أجل الانتقال إلى نافذة " بيانات الجواز/ وثيقة السفر".

12. قم بإدخال بيانات ومعلومات وثيقة / جواز السفر.

استبدال هوية

0%

رقم الطلب 0001127922072021300858886

3/5 بيانات الجواز / وثيقة السفر

نوع وثيقة السفر*

جواز سفر عادي

رقم وثيقة السفر*

264R5773

تاريخ إصدار وثيقة السفر*

01/02/2020

بلد إصدار وثيقة السفر*

الإمارات العربية المتحدة

التالي العودة

الشكل 12 : بيانات وثيقة السفر.

13. قم بالضغط على "التالي" من أجل الانتقال إلى نافذة "بيانات التوصيل".

14. قم باختيار بيانات التوصيل، مع تحديد إذا كان هناك صندوق بريد ام لا.

استبدال هوية

0%

رقم الطلب 0001127922072021300858886

4/5 بيانات التوصيل

طريقة التوصيل*
التسليم لاقرب مركز

شركة التوصيل*
بريد الامارات

التوصيل لأي إمارة*
الشارقة

رقم الهاتف المتحرك داخل دولة الإمارات*
503597414 00971

التالي العودة

الشكل 13 : بيانات التوصيل.

15. قم بالضغط على " التالي " من أجل الانتقال إلى نافذة " معلومات الإقامة ".

16. قم باختيار عنوان الإقامة ومع إدخال بيانات تواجد الشخص المستفيد من الخدمة.

الشكل 14: معلومات الإقامة.

17. قم بالضغط على "التالي" من أجل الانتقال إلى شاشة "المرفقات".

18. قم بتحميل المرفقات المطلوبة، وعند الانتهاء قم بالضغط على "التالي" من أجل الانتقال إلى شاشة "مراجعة الطلب".



استبدال هوية

30%

3 2 1

رقم الطلب 0001127922072021300858886

اختياري مطلوب

وثائق دعم

التالي رجوع

الشكل 15: شاشة المرفقات.

19. قم بمراجعة معلومات الطلب والتأكد من صحتها، وعند الانتهاء قم بالضغط على " ادفع " من أجل الانتقال إلى شاشة

" الرسوم ".

استبدال هوية

60%

3 2 1

رقم الطلب 0001127922072021300858886

مراجعة الطلب

+ معلومات المستخدم

+ معلومات الطلب الأساسية

+ معلومات المستفيد من الخدمة

+ بيانات العميل / وثيقة السفر

+ بيانات التوصيل

ادفع رجوع

الشكل 16: شاشة مراجعة الطلب.

20. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى شاشة "الدفع" والتي توضح رسوم الخاصة بهذه الخدمة.

استبدال هوية

90%

رقم الطلب 0001127922072021300858886

خدمات الهوية الإماراتية - المواطنين - هوية مواطن	
- استبدال هوية اماراتيه	
رسوم إصدار البطاقة	300 درهم إماراتي
رسوم الهيئة الاتحادية للهوية و الجنسية	40 درهم إماراتي
المجموع	340 درهم إماراتي
المبلغ المسترد في حالة رفض الطلب	0 درهم إماراتي
المبلغ المسترد في حالة قبول الطلب	

أوافق على الشروط والأحكام

بطاقة إئتمان أموال

ادفع لاحقاً

رجوع

الشكل 17 : شاشة الدفع.

21. قم بالضغط على " أو افق على الشروط والأحكام " من أجل إتمام عملية الدفع.

22. قم باختيار الدفع عن " طريقة بطاقة ائتمان " أموال.

- بحال رغبة المستخدم من إتمام عملية الدفع بوقتاً لاحقاً قم بالضغط على " ادفع لاحقاً".
- 23. عند الضغط على " ادفع " سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى نافذة " بيانات الدفع " قم باختيار طريقة الدفع " فيزا " أو " ماستركارد " مع ادخال رقم البطاقة، ومن ثم قم بالضغط على " ادفع".

الدفع الرسوم

VISA Visa Mastercard

Card Number *
4012888888881881

Expiration Month * 05 Expiration Year * 2024

CVN *
This code is a three or four digit number printed on the back or front of credit cards.
123

Your Order

Total amount 344.64 AED

Cancel Pay

الشكل 18: بيانات الدفع.

- بعد إتمام عملية "الإرسال" ستظهر الرسالة أدناه لتوضح أن الطلب تم تقديمه بنجاح. كما سيقوم التطبيق بإرسال رسالة إلى البريد الإلكتروني المسجل بالنظام لتأكيد عملية الإرسال بنجاح.



الشكل 19 : رسالة تأكيد تقديم الطلب بنجاح.

- بحال رغبة المستخدم من الاطلاع على تفاصيل الفاتورة قم بالضغط على "عرض الإيصال".

• ستظهر لمستخدم التطبيق تفاصيل الفاتورة الضريبية.

الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY & CITIZENSHIP

فاتورة ضريبية

Service Name	نوع الخدمة
Emirates ID Services - Citizens - ID for Citizen - Replace Emirates ID	خدمات الهوية الإماراتية - المواطنين - هوية مواطن - استبدال هوية اماراتية
Applicant Name	اسم مقدم الطلب
FADL NAYEF GHANEM AL-NSAA	فادل ناييف غانم النسائي
Payment Date	تاريخ الدفع
03/04/2021	
Transaction Number	رقم العملية
422104031526468650	
Receipt Number	رقم الإيصال
032072021000722292	
Application Number	رقم الطلب
0101127922072021300858886	
Master Application Request	رقم الطلب الرئيسي

Fees Description	Is Refundable	Amount	VAT	وصف الرسم
	قابل للاسترداد	المبلغ	الضريبة	
Card Issuance	No	300.00	0.00	رسوم إصدار البطاقة
ELECTRONIC PAYMENT FEES	No	4.42	0.22	رسوم الدفع الإلكتروني
ICA fees	No	40.00	0.00	رسوم الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
Total		344.42	0.22	المجموع

الشكل 20: تفاصيل الفاتورة الضريبية.

- بحال رغبة مستخدم التطبيق من مشاركة تفاصيل الفاتورة الضريبية قم بالضغط على " مشاركة ".
- يمكن لمستخدم التطبيق من إتباع نفس الخطوات الموضحة أعلاه بحال رغبته من تقديم على خدمة أخرى.

شاشة مرفقات أفراد الأسرة

تقوم هذه الشاشة بتوضيح جميع بيانات أفراد الأسرة المندرجين بخلاصة قيد رب الأسرة بالإضافة إلى إمكانية عرض جواز السفر والهوية الإماراتية.

- للوصول إلى شاشة أفراد الأسرة قم باتباع الخطوات التالية:-

1. قم بالضغط على " أفراد الأسرة "  من الشاشة الرئيسية للتطبيق.



الشكل 21: الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - الوصول إلى شاشة مرفقات أفراد الأسرة.

2. ستظهر لمستخدم التطبيق " قائمة أفراد الأسرة " قم بالضغط على فرد الأسرة المطلوب إظهار بياناته.



الشكل 22 : شاشة مرفقات أفراد الأسرة.

3. عند قيام المستخدم من الضغط على صورة " الهوية " أو " جواز السفر " سيقوم التطبيق بإظهار المرفق مع السماح

للمستخدم من اتخاذ عدد من الإجراءات كما هو موضح أدناه.

- إصدار جواز سفر (جديد).
- تجديد جواز السفر.
- استبدال جواز السفر.
- تحميل صورة عن جواز السفر بصيغة ملف PDF.
- استبدال الهوية.
- تجديد الهوية.
- تحميل صورة عن الهوية بصيغة ملف PDF.



الشكل 23: صورة عن مرفق الهوية الإماراتية وجواز السفر.

شاشة مرفقات المكفولين

تقوم هذه الشاشة بتوضيح جميع بيانات الأشخاص المكفولين والمندرجين تحت كفالة صاحب الحساب بالإضافة إلى إمكانية عرض الإقامة والهوية الإماراتية.

- للوصول إلى شاشة المكفولين قم باتباع الخطوات التالية:-

1. قم بالضغط على " المكفولين"  من الشاشة الرئيسية للتطبيق.



الشكل 24: الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - الوصول إلى شاشة مرفقات المكفولين.

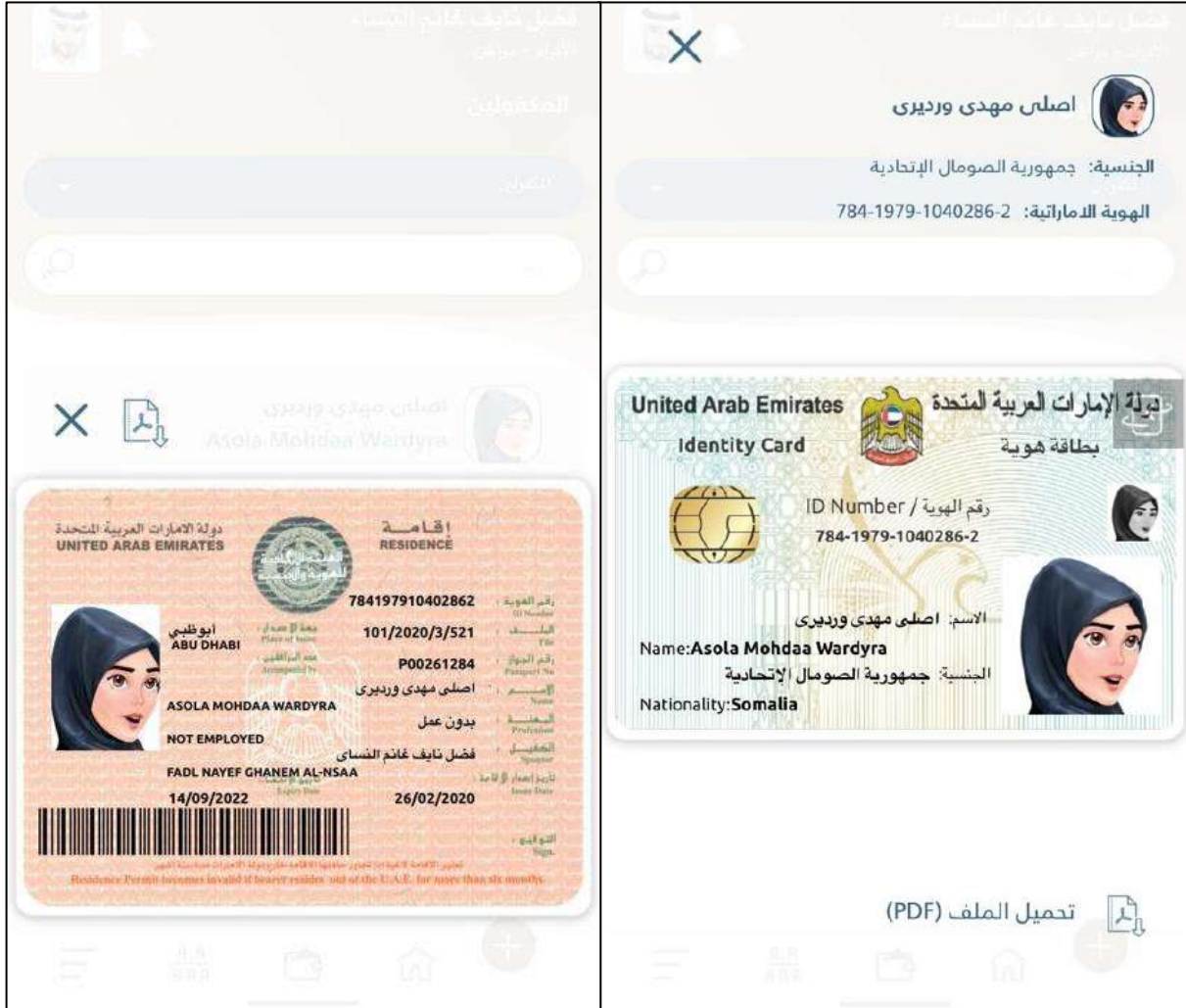
2. ستظهر لمستخدم التطبيق " قائمة أفراد الأسرة " قم بتغيير الخيار المتاح من " أفراد الأسرة " إلى " المكفولين ".



الشكل 25 : شاشة مرفقات المكفولين.

3. عند قيام المستخدم من الضغط على صورة " الهوية " أو " الإقامة " سيقوم التطبيق بإظهار المرفق مع السماح

للمستخدم من " تحميل المرفق بصيغة ملف PDF ".



الشكل 26: صورة عن مرفق الهوية الإماراتية والإقامة.

شاشة أفراد الأسرة

تقوم هذه الشاشة بتوضيح جميع بيانات أفراد الأسرة المدرجين بخلاصة قيد رب الأسرة بالإضافة إلى إمكانية التقديم على خدمة معينة لفرد الأسرة الذي تم اختياره.

- للوصول إلى شاشة أفراد الأسرة قم باتباع الخطوات التالية:-

1. قم بالضغط على " أفراد الأسرة"  من الشاشة الرئيسية للتطبيق.



الشكل 27: الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - الوصول إلى شاشة أفراد الأسرة.

2. ستظهر لمستخدم التطبيق " قائمة أفراد الأسرة " قم باختيار فرد الأسرة المطلوب.



الشكل 28: شاشة أفراد الأسرة.



3. عند الضغط على " فرد الأسرة " ستظهر لمستخدم التطبيق نافذة توضح " اسم فرد الأسرة "، " عمره " وبالإضافة

إلى بعض الخدمات التي يمكن لمستخدم التطبيق من التقديم عليها.



الشكل 29 : نافذة بيانات فرد الأسرة وقائمة بالخدمات المتاحة.

شاشة المكفولين

تقوم هذه الشاشة بتوضيح جميع بيانات الأشخاص المكفولين والمندرجين تحت كفالة صاحب الحساب بالإضافة إلى إمكانية التقديم على خدمة معينة للمكفول الذي تم اختياره.

- للوصول إلى شاشة المكفولين قم باتباع الخطوات التالية:-

1. قم بالضغط على " المكفولين"  من الشاشة الرئيسية للتطبيق.



الشكل 28 : الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - الوصول إلى شاشة المكفولين.

2. ستظهر لمستخدم التطبيق " قائمة أفراد الأسرة " قم بتغيير الخيار المتاح من " أفراد الأسرة " إلى " المكفولين ".



الشكل 30: شاشة المكفولين.

3. قم باختيار المكفول المطلوب إظهار وعرض معلوماته.

4. عند الضغط على " المكفول " ستظهر لمستخدم التطبيق نافذة توضح " اسم المكفول "، " عمره "، " الجنسية "،

" حالة الملف "، " حالة المخالفة " وبالإضافة إلى بعض الخدمات التي يمكن لمستخدم التطبيق من التقديم عليها.



الشكل 31: نافذة بيانات المكفول وقائمة بالخدمات المتاحة.




طلباتي

تقوم هذه الخدمة بتوضيح جميع الخدمات الفرعية التي تسهل على المستخدم إدارة الطلبات، تتكون الخدمات الفرعية من الآتي:-

- طلباتي.
- المسودات.
- الحركات المالية.
- المكفولين.
- الملفات الملغاة.
- الطلبات الجاهزة للدفع.

• للوصول إلى خدمة طلباتي قم باتباع الخطوات التالية:-

1. قم بالضغط على " القائمة الرئيسية "  من الشاشة الرئيسية للتطبيق.




الشكل 32: الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - الوصول إلى القائمة الرئيسية - خدمة طلباتي.

2. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى شاشة القائمة الرئيسية.



الشكل 33: شاشة القائمة الرئيسية.

3. قم بالضغط على "إظهار"  من أجل الوصول إلى الخدمات الفرعية المدرجة تحت طلباتي.

4. ستظهر لمستخدم التطبيق جميع الخدمات الفرعية.



الشكل 34: الخدمات الفرعية المندرجة تحت طلباتي.


طلباتي

تسمح هذه الخدمة لمستخدم التطبيق من تتبع الطلبات التي تم تقديمها بالإضافة إلى أخذ عدد من الإجراءات.



الشكل 35 : نافذة طلباتي.

- بحال رغبة المستخدم من الحصول على المزيد من المعلومات أو الاستفسار عن خدمة معينة يمكن ذلك من خلال

الضغط على  وسيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى نافذة المحادثة الافتراضية مع حمد.



- يمكن لمستخدم التطبيق من البحث عن طلب معين وذلك من خلال الضغط على "بحث".

- يمكن لمستخدم التطبيق من اتخاذ عدد من الإجراءات بحق الطلب الذي تم تقديمه وذلك من خلال الضغط على "

الإجراءات" وستظهر قائمة الإجراءات.



الشكل 36: نافذة طلباتي - قائمة الإجراءات.


المسودات

تسمح هذه الخدمة لمستخدم التطبيق من الوصول إلى جميع الطلبات التي لم يتم استكمالها وتم حفظها كمسودة.



الشكل 37: نافذة المسودات.

• بحال رغبة المستخدم من الحصول على المزيد من المعلومات أو الاستفسار عن خدمة معينة يمكن ذلك من خلال

الضغط على  وسيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى نافذة المحادثة الافتراضية مع حمد.



• يمكن لمستخدم التطبيق من البحث عن طلب معين وذلك من خلال الضغط على "بحث".

• يمكن لمستخدم التطبيق من اتخاذ عدد من الإجراءات بحق الطلب الذي تم حفظه كمسودة وذلك من خلال الضغط

على " الإجراءات " وستظهر قائمة الإجراءات.

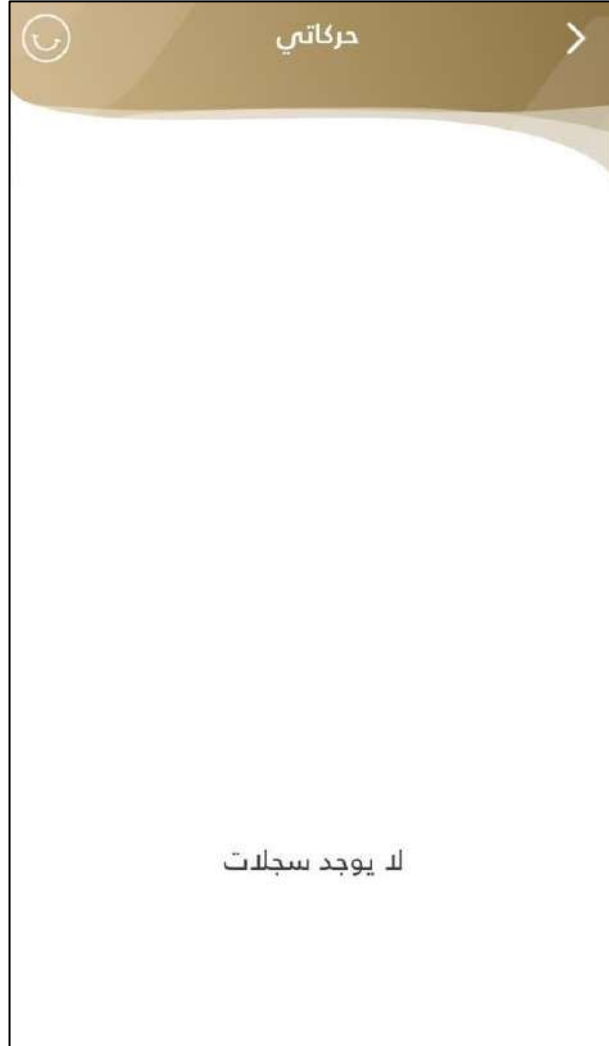


الشكل 38 : نافذة المسودات - قائمة الإجراءات.



الحركات المالية

تتيح هذه الخدمة للمستخدم الاطلاع على كافة الحركات المالية المرتبطة بخدمات المنظومة الذكية.



الشكل 39: نافذة الحركات المالية.

المكفولين

تقوم هذه الخدمة بإعادة توجيه المستخدم إلى شاشة المكفولين.



الشكل 40: نافذة المكفولين.

الملفات الملغاة

تقوم هذه الخدمة بعرض جميع طلبات الكفالة التي تم إلغاؤها.



الشكل 41: نافذة الملفات الملغاة

الطلبات الجاهزة للدفع

تقوم هذه الخدمة بعرض جميع الطلبات المكتملة والمتوقفة على عملية الدفع.

الطلبات الجاهزة للدفع

SNADIA KAMAL AZZAN SAQR SAWDYN
سنديه كمال عزان صقر سودين

رقم الطلب : 0001087432582021300858340

الحالة : خطأ في إنشاء الطلب

التاريخ : 2021-03-29

البريد الإلكتروني : citizen.echannels@gmail.com

رقم الهاتف المتحرك : 00971503597413

إسم الخدمة :
خدمات جواز السفر - جوازات السفر - جوازات السفر -
اصداء جواز سفر (حديدي/تحديد)

RAED RAED

ادفع

مسح


الشكل 42: نافذة الطلبات الجاهزة للدفع.

- بحال رغبة المستخدم من إتمام عملية الدفع قم بالضغط على " ادفع " وسيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى شاشة " بيانات الدفع".

عرض خلاصة القيد

تقوم هذه الخدمة بعرض معلومات خلاصة القيد لأفراد الاسرة.

- للوصول إلى خدمة عرض خلاصة القيد قم باتباع الخطوات التالية:-

1. قم بالضغط على " القائمة الرئيسية "  من الشاشة الرئيسية للتطبيق.



الشكل 43: الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - الوصول إلى القائمة الرئيسية - خدمة عرض خلاصة القيد.

2. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى شاشة القائمة الرئيسية.

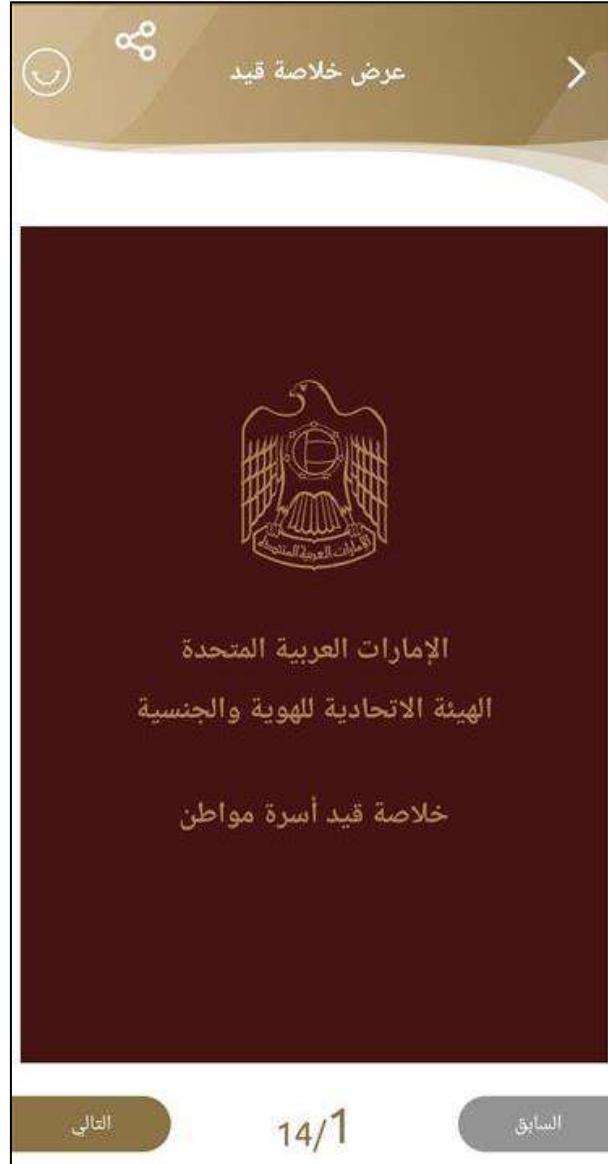


الشكل 44: شاشة القائمة الرئيسية.

3. قم بالضغط على " عرض خلاصة القيد" من أجل إظهار معلومات خلاصة القيد.

4. سيقوم التطبيق بعرض صورة عن خلاصة القيد، كما يمكن أيضاً للمستخدم من الضغط على " التالي " من أجل الاطلاع

على جميع بيانات خلاصة القيد.




الشكل 45 : عرض خلاصة القيد.

ملف كفالة

تسمح هذه الخدمة لمستخدم التطبيق من التقدم بطلب فتح ملف كفالة جديد.

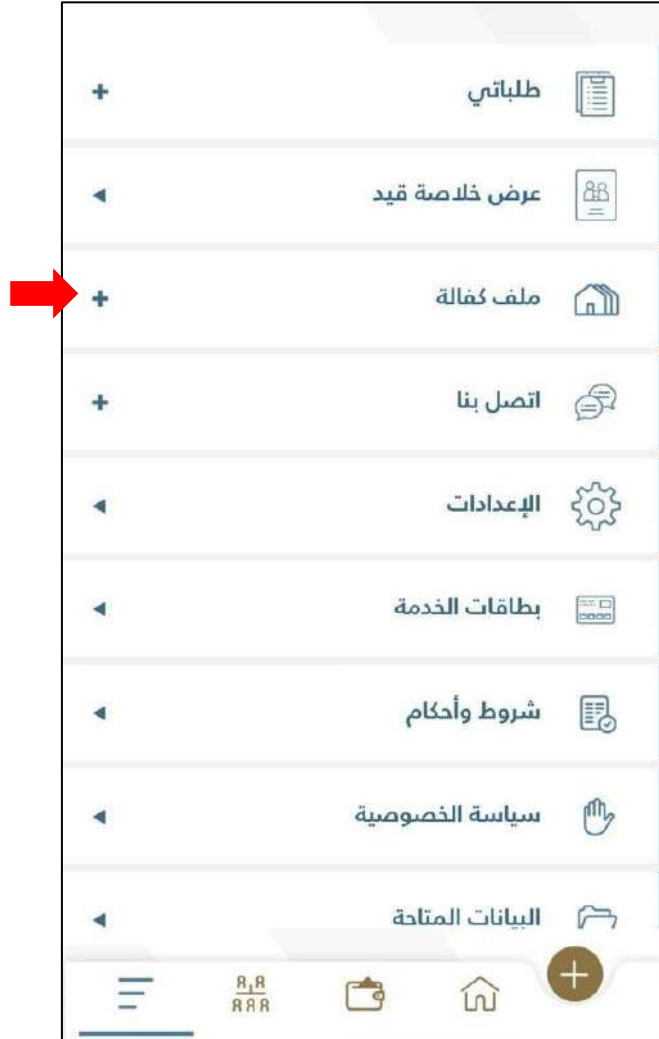
- للوصول إلى خدمة فتح ملف كفالة قم باتباع الخطوات التالية: -

1. قم بالضغط على " القائمة الرئيسية "  من الشاشة الرئيسية للتطبيق.



الشكل 46: الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - الوصول إلى القائمة الرئيسية - خدمة ملف كفالة.

2. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى شاشة القائمة الرئيسية.



الشكل 47: شاشة القائمة الرئيسية.

3. قم بالضغط على " ملف كفالة".

4. ستظهر قائمة بالخدمات الفرعية المندرجة تحت ملف الكفالة.




الشكل 48: قائمة الخدمات الفرعية المندرجة تحت خدمة ملف الكفالة.

اتصل بنا

تسمح هذه الخدمة لمستخدم التطبيق من الوصول إلى أرقام التواصل الخاصة بالهيئة الاتحادية للهوية والجنسية، تقديم أفكار ومقترحات، الوصول إلى نافذة الدردشة مع المساعد الافتراضي حمد بالإضافة إلى الاطلاع على الأسئلة المكررة.

- للوصول إلى خدمة اتصل بنا قم باتباع الخطوات التالية:-

1. قم بالضغط على " القائمة الرئيسية "  من الشاشة الرئيسية للتطبيق.



الشكل 49: الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - الوصول إلى القائمة الرئيسية - خدمة اتصل بنا.

2. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى شاشة القائمة الرئيسية.



الشكل 50: شاشة القائمة الرئيسية.

3. قم بالضغط على " اتصل بنا".

4. ستظهر قائمة بالخدمات الفرعية المدرجة تحت خدمة اتصل بنا.




الشكل 51: قائمة الخدمات الفرعية المدرجة تحت خدمة اتصل بنا.

الإعدادات

تسمح هذه الخدمة لمستخدم التطبيق من الوصول إلى الملف الشخص الخاص به بالإضافة إلى التحكم بالإعدادات الخاصة بالتطبيق من حيث تفعيل البصمة الرقمية، عرض دليل المستخدم، تغيير كلمة السر أو اللغة بالإضافة إلى التحكم بحجم الخط ولون التطبيق.

- للوصول إلى خدمة اتصل بنا قم باتباع الخطوات التالية:-

1. قم بالضغط على " القائمة الرئيسية "  من الشاشة الرئيسية للتطبيق.



الشكل 53: الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - الوصول إلى القائمة الرئيسية - خدمة الإعدادات.

2. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى شاشة القائمة الرئيسية.



الشكل 54: شاشة القائمة الرئيسية.

3. قم بالضغط على "الإعدادات".

4. ستظهر القائمة بالإعدادات الخاصة بالتطبيق.




الشكل 55: قائمة الإعدادات.

بطاقات الخدمة

تسمح هذه الخدمة لمستخدم التطبيق من الحصول على معلومات متعلقة بالخدمة التي يرغب بالتقديم عليها.

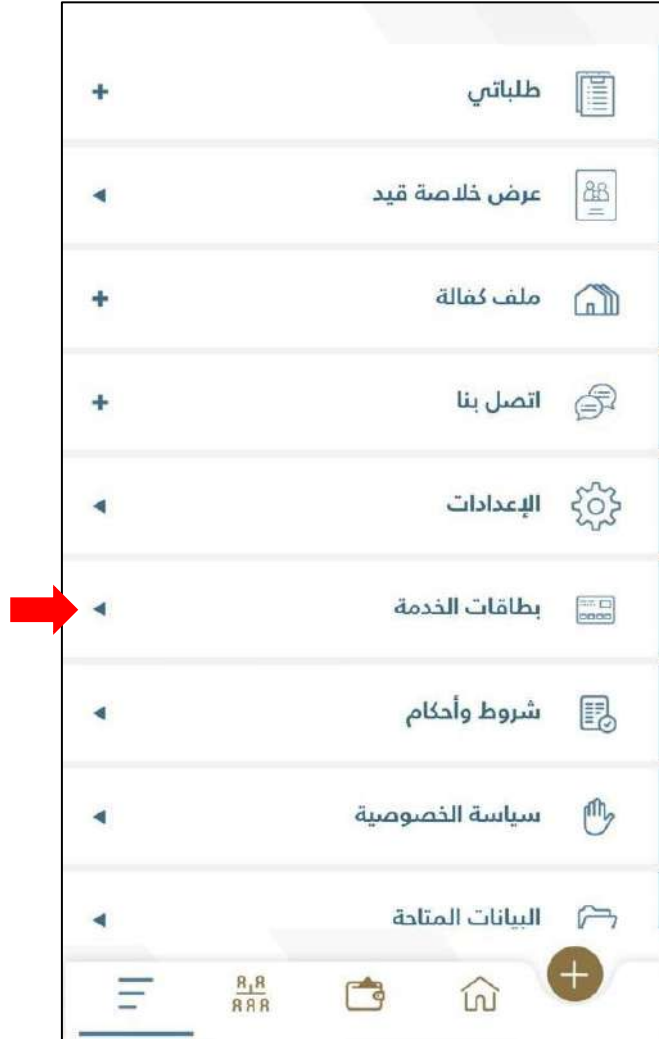
- للوصول إلى خدمة اتصل بنا قم باتباع الخطوات التالية: -

1. قم بالضغط على " القائمة الرئيسية "  من الشاشة الرئيسية للتطبيق.



الشكل 56: الشاشة الرئيسية لتطبيق الخدمات الذكية - الوصول إلى القائمة الرئيسية - خدمة بطاقات الخدمة.

2. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى شاشة القائمة الرئيسية.



الشكل 57: شاشة القائمة الرئيسية.

3. قم بالضغط على "بطاقات الخدمة".

4. ستظهر لمستخدم التطبيق قائمة الإدارات، قم باختيار الإدارة المطلوبة.

بطاقات الخدمة >

الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب / أبوظبي
إقليم : أبو ظبي
نوع الكفيل : كفيل مواطن

الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب / الفجيرة
إقليم : الفجيرة
نوع الكفيل : كفيل مواطن

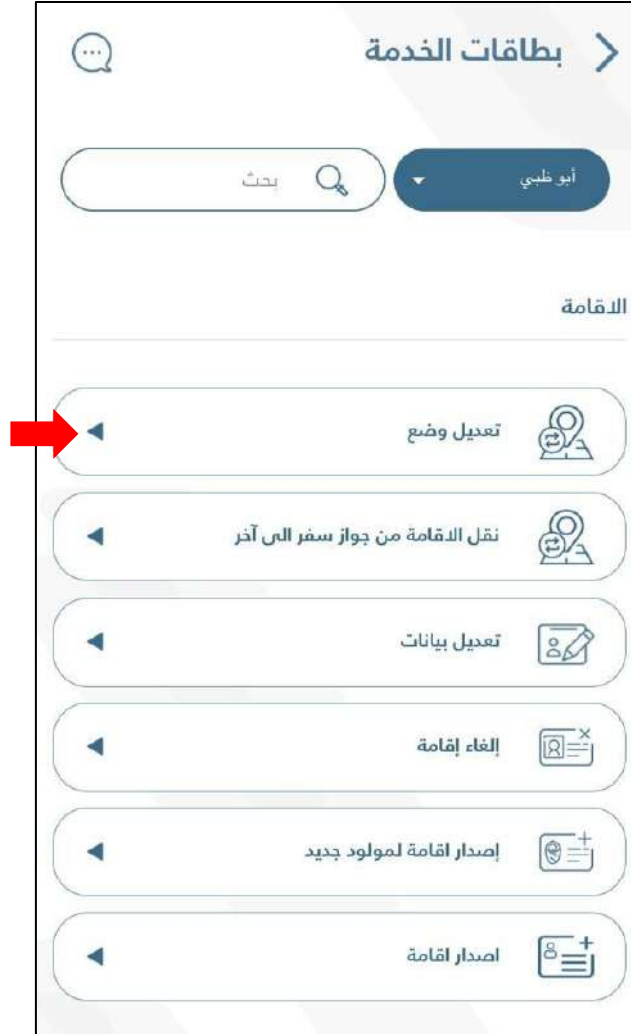
إدارة الإقامة وشؤون الأجانب / العين
إقليم : العين
نوع الكفيل : كفيل مواطن

الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - عجمان
إقليم : عجمان
نوع الكفيل : كفيل عزة

إدارة الإقامة وشؤون الأجانب / العين
إقليم : العين
نوع الكفيل : كفيل عزة

الشكل 58 : قائمة الإدارات.

5. عند الضغط على " الإدارة " المطلوبة، سيقوم التطبيق بإعادة بتوجيه المستخدم إلى نافذة " الخدمات".



الشكل 59: نافذة الخدمات.

6. قم بالضغط على " إظهار " من أجل الحصول على معلومات عن الخدمة التي تم اختيارها.

7. ستظهر نافذة " معلومات الخدمة " والتي توضح جميع المعلومات والخطوات الخاصة حول كيفية الحصول على الخدمة بالإضافة إلى الرسوم.



الشكل 60: معلومات الخدمة.

الملف الشخصي للمستخدم

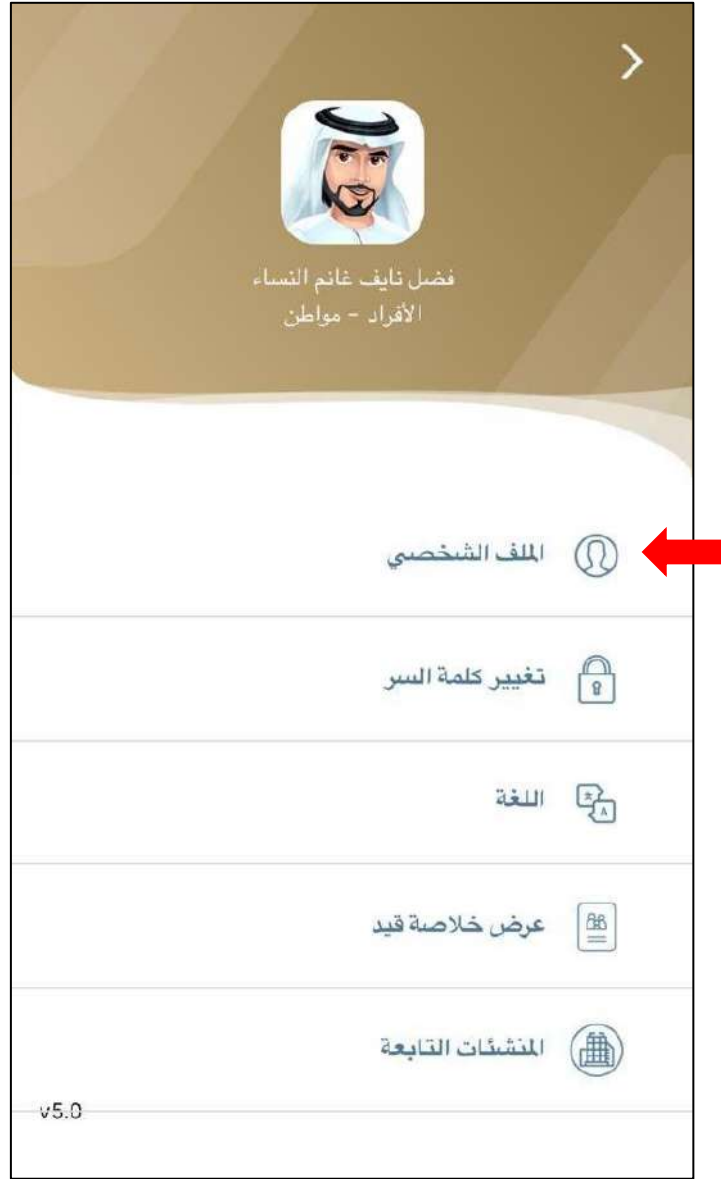
تسمح هذه الخدمة المستخدم من الوصول إلى المعلومات الخاصة به بالإضافة إلى السماح له من تغير كلمة المرور والتحكم بالإشعارات والرسائل النصية والبريد الإلكتروني.

- للوصول إلى الملف الشخصي قم باتباع الخطوات الموضحة أدناه.
- 1. قم بالضغط على " الصورة الشخصية " الخاصة بالمستخدم.



الشكل 61: الشاشة الرئيسية للتطبيق - الوصول إلى ملف المستخدم.

2. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى شاشة "معلومات المستخدم"، قم بالضغط على "الملف الشخصي".



الشكل 62 : شاشة معلومات المستخدم.

3. ستظهر لمستخدم التطبيق نافذة "تعديل الملف الشخصي" والتي توضح جميع المعلومات الخاصة بصاحب الحساب

مع إمكانية إجراء تعديل على هذه المعلومات.

تعديل الملف الشخصي



الاسم الأول بالإنجليزية
FADL NAYEF

الاسم الأول بالإنجليزية مطلوب

الاسم الأول بالعربية
فضل نايف

الاسم الأول بالعربية مطلوب

اسم العائلة بالإنجليزية
GHANEM ALNSAA

اسم العائلة بالإنجليزية مطلوب

اسم العائلة بالعربية
غانم النساء

اسم العائلة بالعربية مطلوب

تاريخ الميلاد
24/06/1990

الجنس *

ذكر ♂

منطقة زمنية

السماح بإرسال البريد الإلكتروني

السماح بإرسال الإشعارات للأجهزة اللوحية ومتصفحات الإنترنت

السماح بإرسال الرسائل النصية

تفعيل التحقق بخطوتين

حفظ

الشكل 63 : نافذة تعديل الملف الشخصي.

تغيير كلمة السر

تسمح هذه الخدمة المستخدم من إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بحسابه.

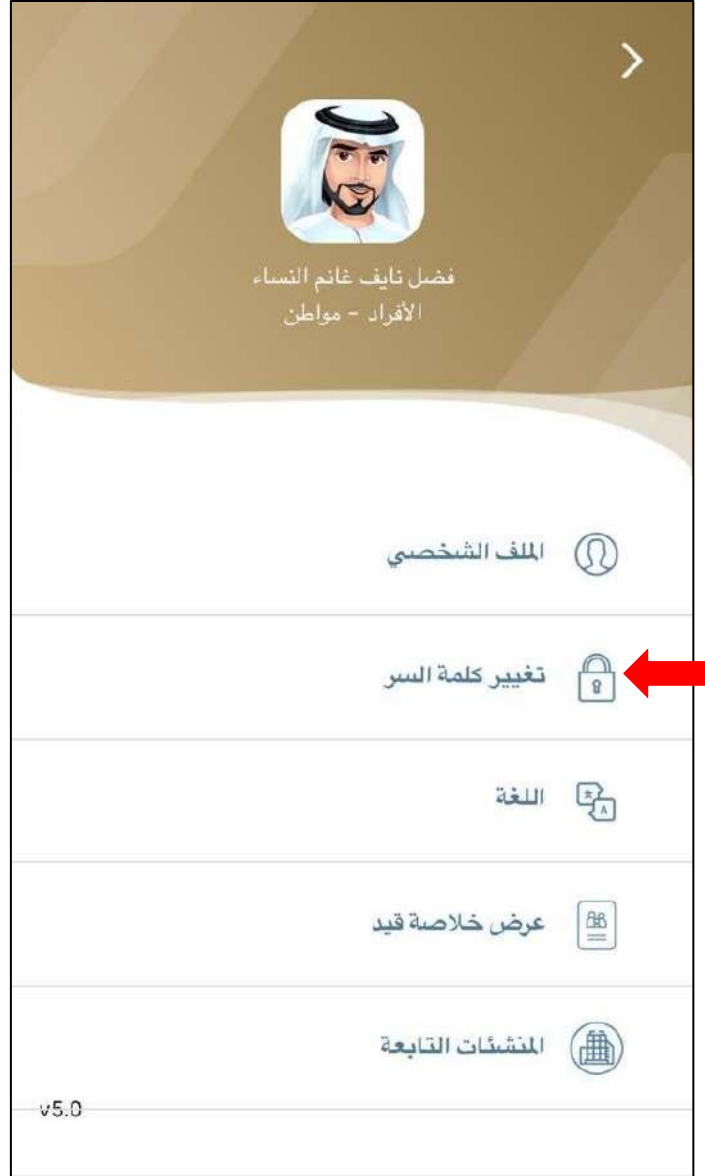
• للوصول إلى الملف الشخصي قم باتباع الخطوات الموضحة أدناه.

1. قم بالضغط على " الصورة الشخصية " الخاصة بالمستخدم.



الشكل 64: الشاشة الرئيسية للتطبيق - الوصول إلى نافذة تغيير كلمة السر.

2. سيقوم التطبيق بإعادة توجيه المستخدم إلى شاشة "معلومات المستخدم"، قم بالضغط على "تغيير كلمة السر".



الشكل 65: شاشة معلومات المستخدم.

3. ستظهر نافذة "تغيير كلمة السر"، قم بإدخال كلمة السر القديمة وكلمة السر الجديدة وعند الانتهاء قم بالضغط على إرسال من أجل إتمام العملية.

تغيير كلمة السر >

كلمة السر القديمة

الرجاء ادخال كلمة المرور القديمة

كلمة السر الجديدة

الرجاء ادخال كلمة المرور الجديدة

تأكيد كلمة السر الجديدة

الرجاء ادخال تأكيد كلمة المرور الجديدة

إرسال

الشكل 66 : نافذة تغيير كلمة السر.