



دليل المواطن للتعامل مع خدمات المنصة



قائمة المحتويات

1. نظرة عامة على منصة خدمات المواطن.....	4
تعريف واجهة منصة المواطن.....	4
أ) تسجيل الدخول إلى منصة المواطن.....	5
ب) اضافة حساب جديد للمنصة.....	6
ج) تسجيل الخروج من منصة المواطن.....	7
2. خدمة استخراج كارت شحن بدل تالف أو فاقد.....	8
أ) سداد رسوم الطلب.....	10
ب) إلغاء الطلب.....	10
3. خدمة تحويل طلبات الممارسات الي العدادات الكودية.....	11
4. خدمة شهادة بيانات تعاقد.....	13
أ) تعديل البيانات.....	16
ب) إعادة استكمال البيانات.....	17
ج) إلغاء الطلب.....	17
د) تظلم من المديونيات.....	19
هـ) سداد رسوم الطلب.....	19
5. خدمة توصيل التيار الكهربائي للمنشآت السكنية.....	20
6. خدمة تنازل عن ملكية عداد.....	25
أ) تعديل البيانات.....	27
ب) إعادة استكمال البيانات.....	28
ج) إلغاء الطلب.....	28
د) تظلم من المديونيات.....	29
هـ) سداد رسوم الطلب.....	30
7. خدمة شهادة بيانات استهلاك.....	31
أ) تعديل البيانات.....	33
ب) إعادة استكمال البيانات.....	34
ج) إلغاء الطلب.....	34
د) تظلم من المديونيات.....	36
هـ) سداد رسوم الطلب.....	36
8. خدمة تركيب عداد بدل فاقد.....	37
أ) تعديل البيانات.....	40
ب) إعادة استكمال البيانات.....	40
ج) إلغاء الطلب.....	41
د) تظلم من المديونيات.....	41
هـ) سداد رسوم الطلب.....	41
9. خدمة الاستفسارات والمقترحات.....	42
10. خدمة توصيل تيار وتركيب عداد إنشائي مؤقت.....	44
11. خدمة تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه.....	47
12. خدمة تسجيل بيانات عداد بالحساب.....	49



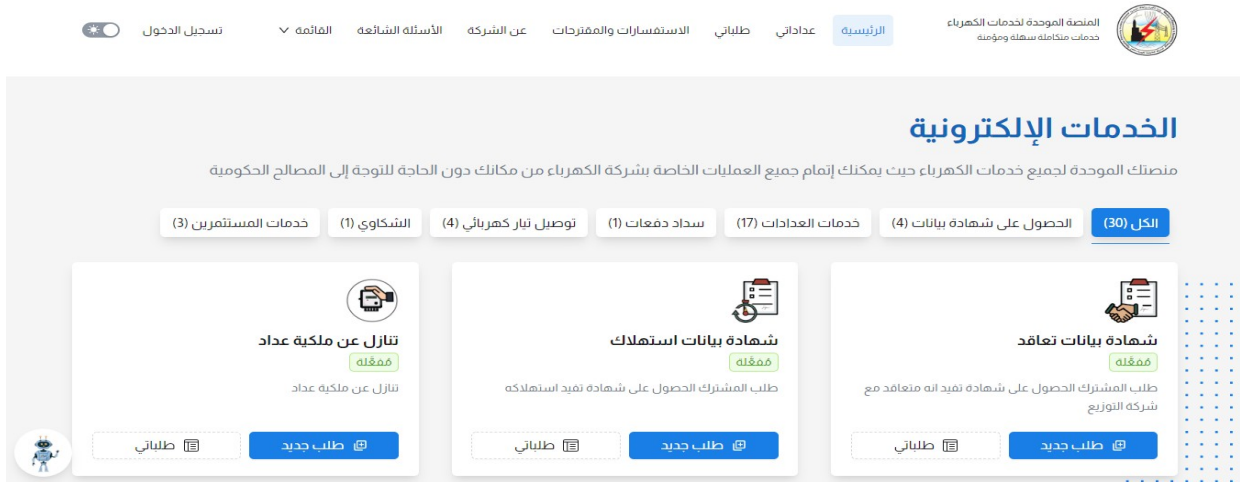
13.	خدمة توصيل التيار الكهربائي للمنشآت الاستثمارية والمشروعات الصغيرة والمتوسطة.....	52
14.	خدمة الشكاوي والاعطال.....	56
15.	خدمة إستبدال عداد بقرة أكبر.....	58
16.	خدمة سداد دفعه مقدمه للعداد الخاص بي.....	60
17.	خدمة جدولة مديونية علي أقساط شهرية.....	63
18.	خدمة تصحيح قراءة عداد.....	65
19.	خدمة تصحيح بيانات صاحب العداد.....	68
20.	خدمة فحص عداد.....	70
72.	أ) تعديل البيانات.....	72
73.	ب) إعادة استكمال البيانات.....	73
73.	ج) إلغاء الطلب.....	73
73.	د) سداد رسوم الطلب.....	73
21.	خدمة تركيب عداد قانوني لأول مرة.....	74
22.	خدمة رفع العداد.....	78
80.	أ) تعديل البيانات.....	80
81.	ج) إلغاء الطلب.....	81
81.	د) تظلم من المديونيات.....	81
82.	هـ) سداد رسوم الطلب.....	82
23.	خدمة دفع الفواتير.....	83
24.	خدمة احسب فاتورتك.....	87
25.	خدمة استعلام عن فواتير.....	90
26.	خدمة تسجيل قراءة عداد.....	93



نظرة عامة على منصة خدمات المواطن

تهدف منصة خدمات المواطن إلى تقديم واجهة للمواطن تتيح له استخدام خدمات شركات الكهرباء المختلفة عن طريق تقديم الطلب و متابعته و تلقي الاشعارات المختلفة التي تصل إليه نتيجة التعامل مع الطلب الخاص به من قبل موظفي شركة الكهرباء. كما تتيح المنصة للمواطن أن يقوم بالتواصل مع شركة الكهرباء لتقديم شكوى فيما يخص طلباته على المنصة أو استفسار فيما يخص تقديم الطلبات على المنصة

تعريف واجهة منصة المواطن



شكل 1. الشكل العام لمنصة المواطن

تتكون منصة المواطن من المكونات الرئيسية التالية

- الرئيسية: و فيها عرض لجميع خدمات الكهرباء التي يمكن للمواطن استخدامها
- عداداتي: يستطيع المواطن إضافة العدادات التابعة له ليتمكن من استخدامها لاحقاً في الخدمات
- الشكاوي والاستفسارات: يقوم بالتواصل مع شركة الكهرباء لتقديم شكوى فيما يخص طلباته على المنصة أو استفسار فيما يخص تقديم الطلبات على المنصة
- عن الشركة: بيانات عن شركات الكهرباء
- الأسئلة الشائعة: متاح أجوبة عن الأسئلة الشائعة فيما يخص المنصة
- معلومات الاتصال: معلومات تتيح للمواطن التواصل مع الشركات
- تسجيل الدخول: تسجيل الدخول للمستخدمين أو الاشتراك لغير المستخدمين
- مساعد الاتصال الذكي: شات بوت يقوم بالرد على التساؤلات الشائعة



أ) تسجيل الدخول إلى منصة المواطن

يجب على المواطن تسجيل الدخول بالحساب الخاص به أولاً لكي يتمكن من الاستفادة من خدمات الكهرباء و إذا لم يكن له حساب فيجب عليه أولاً إضافة حساب خاص به.

لتسجيل الدخول إلى منصة المواطن

1. أدخل رابط المنصة في متصفح الإنترنت.

2. اضغط على رابط تسجيل الدخول

شكل 2. شاشة تسجيل الدخول إلى منصة المواطن

- في حقل رقم المحمول، يدخل المواطن رقم المحمول الذي قام بالتسجيل به.
- في حقل كلمة المرور، يدخل المواطن كلمة المرور الخاصة به.
- انقر فوق تسجيل الدخول لتظهر الصفحة الرئيسية للمواطن.

ملاحظة	في حالة أن المستخدم لم يتذكر كلمة المرور يمكنه الضغط على استعادة كلمة مرورك و اتباع الخطوات لاستعادة كلمة المرور
--------	--



ب) اضافة حساب جديد للمنصة

في حالة أن المواطن ليس لديه حساب يمكن للمواطن إضافة حساب جديد .

لإضافة حساب جديد

1. في شاشة تسجيل الدخول إضغط على رابط ليس لديك رابط موجود.

2. سوف تظهر شاشة بيانات التسجيل التالية

إضافة وتسجيل حساب جديد
يرجاء إدخال البيانات المطلوبة

الاسم الأول*	الاسم الثاني*	رقم المحمول*
الاسم الأول	الاسم الثاني	01024580200
الاسم الثالث*	الاسم الرابع*	كلمة المرور* 1
الاسم الثالث	الاسم الرابع	*****
البريد الإلكتروني	الجنسية*	الرقم القومي*
البريد الإلكتروني	مصري	الرقم القومي

إضافة الحساب

شكل 3. شاشة إضافة و تسجيل حساب جديد

3. قم بإضافة بيانات التسجيل

4. إضغط على زر إضافة الحساب

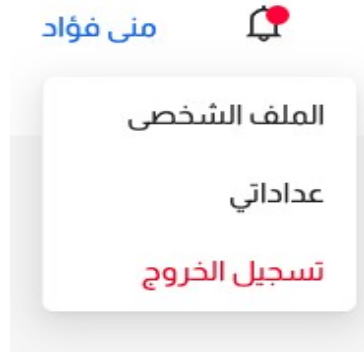


ج) تسجيل الخروج من منصة المواطن

بعد الانتهاء من العمل على النظام، احرص على تسجيل الخروج قبل ترك جهاز الحاسب الآلي، وذلك للحفاظ على سرية المعلومات وضمان عدم استخدام شخص غيرك لحسابك.

لتسجيل الخروج من منصة المواطن

● في شريط الوظائف الرئيسية، انقر فوق رمز ملف المستخدم ، ثم انقر فوق تسجيل الخروج.



شكل 4. شاشة تسجيل الخروج من منصة المواطن



خدمة استخراج كارت شحن بدل تالف أو فاقد

1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان تسجيل الدخول إلى منصة المواطن

طلب جديد - استخراج كارت شحن بدل تالف أو فاقد

أملأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

سليم إرسال بيانات العداد للمراجعة في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد برجي النوجه إلى عداداتي

عداداتي

لا يمكنك التقديم في الخدمة بهذا العداد سوى لحصة مشترك أو موكل عن مشترك في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد برجي النوجه إلى عداداتي

عداداتي

نوع الهوية*

رقم الهوية*

اسم مقدم الطلب*

رقم قومي

29403160111216

احمد احمد احمد

رقم الموبايل*

العداد

01018493104

إرسال الطلب

شكل 5. استمارة تقديم الطلب - خدمة إستخراج كارت شحن بدل تالف أو فاقد

2. بعد تسجيل الطلب يتم ظهور تفاصيل "الطلب جديد" يتم ظهور خيارين المواطن (شكل 6)

(أ) سداد رسوم الطلب

(ب) إلغاء الطلب

[illegible]

شكل 6. شاشة عرض طلب جديد - خدمة إستخراج كارت شحن بدل تالف أو فاقد



أ) سداد رسوم الطلب

1. يظهر زر سداد رسوم الطلب (كما بالشكل 7) بعد أن يقوم المواطن بتقديم الطلب
2. عند الضغط علي زر سداد رسوم الطلب يتم ظهور شاشة الدفع والتي تتضمن بنود الدفع التالية:
 - a. رسوم الطلب
 - i. تكون تكلفة الكارت وفقاً لسعر الكارت في كل شركة من الأيمن
 - b. تكلفة الخدمة الإلكترونية
 - c. المبلغ الإجمالي

The screenshot displays a payment interface with two main sections. The left section, titled 'إجمالي المدفوعات' (Total Payments), lists the following items: 'رسوم الطلب' (Request Fee) at 34.2 Egyptian pounds, 'تكلفة الخدمة الإلكترونية' (Electronic Service Cost) at 3.76 Egyptian pounds, and a 'المبلغ الإجمالي' (Total Amount) of 37.96 Egyptian pounds. A blue 'ادفع' (Pay) button is located at the bottom of this section. The right section, titled 'طريقة الدفع' (Payment Method), shows the 'فوري' (Instant) option selected. Below this, there are icons for 'الدفع ببطاكرت الدفع الإلكتروني' (Electronic Payment by Card) and 'الدفع عن طريق فوري' (Instant Payment), with a 'VISA' logo visible.

شكل 7. شاشة سداد رسوم الطلب - خدمة إستخراج كارت شحن بدل تالف أو فاقد

ب) إلغاء الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر إلغاء الطلب (كما بالشكل 6) بعد أن يقوم المواطن بتقديم الطلب قبل أن يحرك الموظف الطلب وفي أي مرحلة تستوجب رد فعل من المواطن.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إلغاء الطلب.



خدمة تحويل طلبات الممارسات الي العدادات الكودية

- | | |
|---|--------|
| <p>يستطيع المواطن التعديل على الطلب المقدم اذا لم يتم الموظف التجاري بتحريك الطلب إلى خطوة الطلب قيد المراجعة (مرحلة مراجعة الطلب - الطلب قيد المراجعة (6.أ))</p> <p>يظهر للمواطن في هذه المرحلة زر للإلغاء الطلب</p> | ملحوظة |
|---|--------|

شكل 8. استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة تحويل طلبات الممارسات الى العدادات الكودية



خدمة شهادة بيانات تعاقد



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)
2. بعد تقديم الطلب الطلب يستطيع المواطن القيام بالتالي
 - أ) تعديل البيانات
 - ب) إعادة استكمال البيانات
 - ج) إلغاء الطلب
 - د) تظلم من المديونيات
 - هـ) سداد رسوم الطلب

الرئيسية / شهادة بيانات تعاقد / إضافة الطلب

طلب جديد - شهادة بيانات تعاقد
املأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

الشروط والأحكام

- ادخال بيانات الطلب و بيانات العداد مسؤلية مقدم الطلب.
- في حالة وجود اي خطأ في البيانات المقدمة الشركة غير مسؤولة عن هذه البيانات و ما ينتج عنها من رفض للطلب او نتيجة الطلب بالبيانات الخاطا و لا يتم رد اي رسوم تم سدادها او اقساط و مديونيات تم سدادها على حساب اخر.

تأكيد إلغاء

اسم مقدم الطلب* أحمد اسامة محمد احمد
رقم الهوية* 29409161701038
نوع الهوية* رقم قومي
رقم الموبايل* 01116634233
العداد* العداد
أحدث قراءة للعداد* برجع إدخال أحدث قراءة للعداد

صورة حديثة للعداد
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
الحد الأقصى للملفات: 1

شكل 9. تقديم الطلب (١) - خدمة شهادة بيانات تعاقد

ملحوظة	يجب أن يوافق المواطن على الشروط والأحكام حتى يتم إرسال الطلب يتم تقديم الطلب في الخدمة في حالة العداد تعاقد قانوني فقط
--------	---

شكل 10. استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة شهادة بيانات تعاقد



أ) تعديل البيانات

الرئيسية / شهادة بيانات تعاقد / رقم الطلب: 907

إعاده إرسال الدعوة

يجب تفعيل البريد الالكتروني حتي تتمكن من استقبال التنبيهات وتغيير كلمة المرور لاحقاً.

الرئيسية / عداداتي / طلباتي / الاستفسارات والمقترحات / القائمة / احمد احمد

المنصة الموحدة لخدمات الكهرباء
خدمات متكاملة سهلة ومؤمنة

تفاصيل الطلب

تحديث الطلب

أكمل طلبك

تعديل البيانات

إلغاء الطلب

اسم الخدمة :
شهادة بيانات تعاقد

رقم الطلب :
907

تاريخ الطلب :
٢٦ يناير ٢٠٢٢

حالة الطلب :
طلب جديد

شكل 11. تعديل البيانات - مواطن

الدور: المواطن ، موظف تقديم طلبات

1. يظهر زر تعديل البيانات (شكل 11) بعد أن يقوم المواطن بإنشاء طلب جديد وقبل أن يحرك الموظف الطلب.
a. يتم ظهور زر تعديل البيانات للموظف صاحب الدور (موظف تقديم طلبات - حيث يتمكن من تعديل بيانات الطلب للطلبات المقدمة)
2. في حالة إذا كان الطلب يحتاج إلى تعديل، يقوم المواطن بالنقر على زر تعديل البيانات
3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة تعديل الطلب ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب وتظل حالة الطلب طلب جديد.



ب) إعادة استكمال البيانات

المنصة الموحدة لخدمات الكهرباء
خدمات متكاملة سهلة ومؤمنة

الرئيسية عداداتي طلباتي الاستفسارات والمقترحات القائمة احمد احمد

يجب تفعيل البريد الالكتروني حتي تتمكن من استقبال التنبيهات وتغيير كلمة المرور لاحقا. إعادة إرسال الدعوة

الرئيسية / شهادة بيانات تعاقد / رقم الطلب: 903

تحديث الطلب تفاصيل الطلب

أكمل طلبك إعادة استكمال البيانات إلغاء الطلب

اسم الخدمة :	رقم الطلب:
شهادة بيانات تعاقد	903
تاريخ الطلب :	حالة الطلب :
٢٤ يناير ٢٠٢٢	إستيفاء البيانات
نوع الهوية	رقم الهوية
رقم قومي	29403160101219
اسم مقدم الطلب	رقم الموبايل

شكل 12. زر إعادة استكمال البيانات

الدور: المواطن

1. يظهر زر إعادة استكمال البيانات (شكل 12) بعد أن يقوم الموظف باختيار استيفاء البيانات.
2. يظهر للمواطن ملاحظات الموظف في تحديثات الطلب.
3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة إعادة استكمال البيانات ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إعادة استكمال البيانات.

ج) إلغاء الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر إلغاء الطلب بعد أن يقوم المواطن بتقديم الطلب قبل أن يحرك الموظف الطلب وفي أي مرحلة تستوجب رد فعل من المواطن.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إلغاء الطلب.



المنصة الموحدة لخدمات الكهرباء
خدمات متكاملة سهلة ومؤمنة

الرئيسية عداداتي طلباتي الاستفسارات والمقترحات عن الشركة الأسئلة الشائعة القائمة

احمد احمد

يجب تفعيل البريد الإلكتروني حتى تتمكن من استقبال التنبيهات وتغيير كلمة المرور لاحقاً. [إعادة إرسال الدعوة](#)

الرئيسية / شهادة بيانات تعاقد / رقم الطلب: 903

[تفاصيل الطلب](#) [تحديثات الطلب](#)

برجاء سداد الرسوم المطلوبة لاستكمال إجراءات الخدمة

[إلغاء الطلب](#) [تظلم من المديونيات](#) [سداد رسوم الطلب](#)

اسم الخدمة : شهادة بيانات تعاقد	رقم الطلب: 903	تاريخ الطلب : ٢٤ يناير ٢٠٢٢
حالة الطلب : التحقق من المديونيات و قبال للسداد	نوع الهوية رقم قومي	رقم الهوية 29403160101219
اسم مقدم الطلب احمد إسامة محمد احمد	رقم الموبايل 01116634233	العداد عداد تجريبي - محمد - 03048299717072
أحدث قراءة للعداد	صورة حديثة للعداد	تاريخ صورة القراءة

شكل 13. زر تظلم من المديونيات

المنصة الموحدة لخدمات الكهرباء
خدمات متكاملة سهلة ومؤمنة

الرئيسية عداداتي طلباتي الاستفسارات والمقترحات عن الشركة الأسئلة الشائعة القائمة

احمد احمد

يجب تفعيل البريد الإلكتروني حتى تتمكن من استقبال التنبيهات وتغيير كلمة المرور لاحقاً. [إعادة إرسال الدعوة](#)

الرئيسية / شهادة بيانات تعاقد / **إستكمال الطلب**

تظلم من المديونيات - شهادة بيانات تعاقد
إملا النموذج أدناه لإستكمال طلب التظلم لهذه الخدمة

يرجى العلم أن الحد الأقصى لتقديم طلبات التظلم على المديونيات هو 3 مرات فقط

إثبات الدفع*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

[اسحب الملف أو اضغط هنا](#)

ملاحظات المواطن على المديونية
ملاحظات المواطن على المديونية

[إرسال الطلب](#)

شكل 14 . تظلم من المديونيات



د) تظلم من المديونيات

الدور: المواطن

1. يظهر زر تظلم من المديونيات للمواطن عندما تكون حالة الطلب التحقق من المديونيات وقابل للسداد.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى تظلم من المديونيات.

هـ) سداد رسوم الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر سداد رسوم الطلب للمواطن عندما تكون حالة الطلب التحقق من المديونيات وقابل للسداد.
2. ويتم الدفع إما بالكايت أو بإصدار رقم من فوري
3. يتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق الدفع فتتغير حالة الطلب إلى سداد رسوم الطلب.



خدمة توصيل التيار الكهربائي للمنشآت السكنية



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)
2. لكي يستطيع المواطن التقدم للخدمة يجب أن يكون العقار لا يوجد به تيار
3. يقوم المواطن باختيار نوع الخدمة من الخدمات المتاحة:
 - a. توصيل التيار للمبني فقط
 - b. توصيل التيار وتركيب العدادات

يستطيع المواطن التعديل على الطلب المقدم اذا لم يتم الموظف التجاري بتحريك الطلب إلى خطوة الطلب قيد المراجعة (مرحلة مراجعة الطلب - الطلب قيد المراجعة (أ.6))	ملحوظة
يظهر للمواطن في هذه المرحلة زر لإلغاء الطلب	

شكل 16. تابع - استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة توصيل التيار الكهربائي للمنشآت السكنية

شكل 17. تابع - استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة توصيل التيار الكهربائي للمنشآت السكنية



خدمة تنازل عن ملكية عداد



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

2. بعد تقديم الطلب يستطيع المواطن القيام بالتالي

أ) تعديل البيانات

ب) إعادة استكمال البيانات

ج) إلغاء الطلب

د) تظلم من المديونيات

هـ) سداد رسوم الطلب

طلب جديد - تنازل عن ملكية عداد
املأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

سيتم إرسال بيانات العداد للمراجعة في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداتي

لا يمكنك التقديم في الخدمة بهذا العداد سوى لصفة مشترك أو موكل عن المشترك أو مشتري أو موكل عن المشتري أو وريث، في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداتي

العداد* اسم مقدم الطلب* أحدث قراءة للعداد*

العداد فادي ميشيل صالح صالح

برجاء إدخال أحدث قراءة للعداد

صورة حديثة للعداد (قراءة العداد تكون واضحة)*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف أو اضغط هنا

تاريخ صورة القراءة* نوع إثبات التنازل*

٢٠ يوليو ٢٠٢٢ موثق من الشهر العقاري

شكل 18. استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة تنازل عن ملكية عداد



إثبات التنازل الموثق من الشهر العقاري*

الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, PDF
العدد الأقصى للملفات: 2
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف
أو
إضغط هنا

مرفق محضر التحريات

الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, PDF
العدد الأقصى للملفات: 2
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف
أو
إضغط هنا

إرسال الطلب

شكل 19. تابع - استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة تنازل عن ملكية عداد

ملحوظة	يجب أن يوافق المواطن على الشروط والأحكام حتى يتم إرسال الطلب
--------	--

أ) تعديل البيانات

الرئيسية / تنازل عن ملكية عداد / رقم الطلب: 101

تفاصيل الطلب | تحديثات الطلب

أكمل طلبك | تعديل البيانات | إلغاء الطلب

اسم الخدمة :	رقم الطلب:	تاريخ الطلب :
تنازل عن ملكية عداد	101	١٩ يونيو ٢٠٢٢

شكل 20. تعديل البيانات - مواطن

الدور: المواطن

1. يظهر زر تعديل البيانات (شكل 20) بعد أن يقوم المواطن بإنشاء طلب جديد وقبل أن يحرك الموظف الطلب.
2. في حالة إذا كان الطلب يحتاج إلى تعديل، يقوم المواطن بالنقر على زر تعديل البيانات
3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة تعديل الطلب ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب وتظل حالة الطلب طلب جديد.



ب) إعادة استكمال البيانات

الرئيسية / تنازل عن ملكية عداد / رقم الطلب: 100

تفاصيل الطلب | تحديثات الطلب

أكمل طلبك | إعادة استكمال البيانات | إلغاء الطلب

اسم الخدمة :	رقم الطلب:	تاريخ الطلب :
تنازل عن ملكية عداد	100	١٩ يونيو ٢٠٢٢
حالة الطلب :	العداد	اسم مقدم الطلب
إستيفاء البيانات	تجربي موكل مسبق - اسامة - 1370288266387	فادي ميشيل صالح صالح

شكل 21. زر إعادة استكمال البيانات

الدور: المواطن

1. يظهر زر إعادة استكمال البيانات (شكل 21) بعد أن يقوم الموظف باختيار استيفاء البيانات.
2. يظهر للمواطن ملاحظات الموظف في تحديثات الطلب.
3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة إعادة استكمال البيانات ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إعادة استكمال البيانات.

ج) إلغاء الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر إلغاء الطلب بعد أن يقوم المواطن بتقديم الطلب قبل أن يحرك الموظف الطلب و في أي مرحلة تستوجب رد فعل من المواطن.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إلغاء الطلب.



د) تظلم من المديونيات

الرئيسية / تنازل عن ملكية عداد / رقم الطلب: 101

تفاصيل الطلب | تحديثات الطلب

برجاء سداد الرسوم المطلوبة لاستكمال إجراءات الخدمة

اسم الخدمة :	رقم الطلب:	تاريخ الطلب :
تنازل عن ملكية عداد	101	١٩ يونيو ٢٠٢٢
حالة الطلب :	العداد	اسم مقدم الطلب
التحقق من المديونيات و قبال للسداد	تجريبى موكل مسبق - إسامة - 5024706977495	فادي ميشيل صالح صالح

شكل 22.1 . زر التظلم من المديونيات

الرئيسية / تنازل عن ملكية عداد / إستكمال الطلب

التظلم من المديونيات (المواطن) - تنازل عن ملكية عداد

املأ النموذج أدناه لإستكمال طلب التظلم لهذه الخدمة

يرجى العلم أن الحد الأقصى لتقديم طلبات التظلم علي المديونيات هو 3 مرات فقط

إثبات الدفع*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف
أو
إضغط هنا

ملاحظات المواطن علي المديونية
يرجى إدخال الملاحظات إن وجدت

إرسال الطلب

شكل 22.2 . شاشة التظلم من المديونيات

الدور: المواطن

1. يظهر زر تظلم من المديونيات للمواطن (شكل 22) عندما تكون حالة الطلب التحقق من المديونيات وقابل للسداد.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى تظلم من المديونيات.



هـ) سداد رسوم الطلب

شكل 23. شاشة سداد رسوم الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر سداد رسوم الطلب للمواطن (شكل 23) عندما تكون حالة الطلب - التحقق من المديونيات وقابل للسداد.
2. ويتم الدفع إما بالبطاقة أو بإصدار رقم من فوري
3. يتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق الدفع فتتغير حالة الطلب إلى سداد رسوم الطلب.



خدمة شهادة بيانات استهلاك



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

2. بعد تقديم الطلب الطلب يستطيع المواطن القيام بالتالي

(أ) تعديل البيانات

(ب) إعادة استكمال البيانات

(ج) إلغاء الطلب

(د) تظلم من المديونيات

(هـ) سداد رسوم الطلب

شكل 24. تقديم الطلب (١) - خدمة شهادة بيانات إستهلاك

ملحوظة	يجب أن يوافق المواطن على الشروط والأحكام حتى يتم إرسال الطلب
--------	--

شكل 25. استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة شهادة بيانات إستهلاك

[illegible]

33



الدور: المواطن

1. يظهر زر تعديل البيانات (شكل 26) بعد أن يقوم المواطن بإنشاء طلب جديد وقبل أن يحرك الموظف الطلب.
2. في حالة اذا كان الطلب يحتاج إلى تعديل، يقوم المواطن بالنقر على زر تعديل البيانات
3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة تعديل الطلب ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب وتظل حالة الطلب طلب جديد.

ب) إعادة استكمال البيانات

الرئيسية / شهادة بيانات استهلاك / رقم الطلب: 84

تفاصيل الطلب تحديثات الطلب

أكمل طلبك إعادة استكمال البيانات إلغاء الطلب

اسم الخدمة:	رقم الطلب:	تاريخ الطلب:
شهادة بيانات استهلاك	84	٢٠ يونيو ٢٠٢٢
حالة الطلب:	نوع الهوية:	رقم الهوية:
إستيفاء البيانات	رقم قومي	29403160101219
اسم مقدم الطلب:	رقم الموبايل:	العداد:
احمد اسامة محمد احمد	01116634233	عداد تجريبي - محمد - 05401559589955
أحدث قراءة للعداد:	تاريخ صورة القراءة:	الشركة:
9653	٢٠ يونيو ٢٠٢٢	شمال القاهرة
اسم الجهة الصادر لها الشهادة:	من:	إلى:
جهة جديدة	٢٠١٩	٢٠٢٢

شكل 27. زر إعادة استكمال البيانات

الدور: المواطن

1. يظهر زر إعادة استكمال البيانات (شكل 27) بعد أن يقوم الموظف باختيار استيفاء البيانات.
2. يظهر للمواطن ملاحظات الموظف في تحديثات الطلب.
3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة إعادة استكمال البيانات ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إعادة استكمال البيانات.

ج) إلغاء الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر إلغاء الطلب بعد أن يقوم المواطن بتقديم الطلب قبل أن يحرك الموظف الطلب وفي أي مرحلة تستوجب رد فعل من المواطن.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إلغاء الطلب.



الرئيسية / شهادة بيانات استهلاك / رقم الطلب: 84

تفاصيل الطلب تحديثات الطلب

برجاء سداد الرسوم المطلوبة لاستكمال إجراءات الخدمة

إلغاء الطلب تظلم من المديونيات سداد رسوم الطلب

اسم الخدمة :	رقم الطلب:	تاريخ الطلب :
شهادة بيانات استهلاك	84	٢٠ يونيو ٢٠٢٢
حالة الطلب :	نوع الهوية	رقم الهوية
التحقق من المديونيات و قابل للسداد	رقم قومي	29403160101219
اسم مقدم الطلب	رقم الموبايل	العداد
احمد اسامة محمد احمد	01116634233	عداد تجريبي - محمد - 05401559589955
أحدث قراءة للعداد	تاريخ صورة القراءة	الشركة
9653	٢٠ يونيو ٢٠٢٢	شمال القاهرة
اسم الجهة الصادر لها الشهادة	من	إلى
جهة جديدة	٢٠١٩	٢٠٢٢

شكل 28. زر تظلم من المديونيات

الرئيسية / شهادة بيانات استهلاك / إستكمال الطلب

تظلم من المديونيات - شهادة بيانات استهلاك

املأ النموذج أدناه لإستكمال طلب التظلم لهذه الخدمة

يرجى العلم أن الحد الأقصى لتقديم طلبات التظلم علي المديونيات هو 3 مرات فقط

إثبات الدفع*

الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG

العدد الأقصى للملفات: 1

الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف أو اضغط هنا

ملاحظات المواطن على المديونية

ملاحظات المواطن على المديونية

إرسال الطلب

شكل 29 . تظلم من المديونيات



د) تظلم من المديونيات

الدور: المواطن

1. يظهر زر تظلم من المديونيات للمواطن عندما تكون حالة الطلب التحقق من المديونيات وقابل للسداد.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى تظلم من المديونيات.

هـ) سداد رسوم الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر سداد رسوم الطلب للمواطن عندما تكون حالة الطلب التحقق من المديونيات وقابل للسداد.
2. ويتم الدفع إما بالكرت أو بإصدار رقم من فوري
3. يتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق الدفع فتتغير حالة الطلب إلى سداد رسوم الطلب.



خدمة تركيب عداد بدل فاقد



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

2. بعد تقديم الطلب الطلب يستطيع المواطن القيام بالتالي

(أ) تعديل البيانات

(ب) إعادة استكمال البيانات

(ج) إلغاء الطلب

(د) تظلم من المديونيات

(هـ) سداد رسوم الطلب



شكل 30. تقديم الطلب (١) - الشروط والأحكام

ملحوظة	يجب أن يوافق المواطن على الشروط والأحكام حتى يتم إرسال الطلب
--------	--



طلب جديد - تركيب عداد بدل فاقد

املأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

سيتم إرسال بيانات العداد للمراجعة في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداتي

لا يمكنك التقديم في الخدمة بهذا العداد سوى لصفة مشترك أو مفوض عن جهة أو موكل عن مشترك أو مشتري أو موكل عن المشتري عداداتي

اسم مقدم الطلب* ادخل الاسم بالكامل باللغة العربية اسم مقدم الطلب مطلوب	رقم الهوية* 29411110103029	نوع الهوية* رقم قومي
العداد* العداد	رقم الموبايل* 01287836005	محضر الشرطة* الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG العدد الأقصى للملفات: 1 الحجم الأقصى للملف: 3 MB اسحب الملف أو إضغط هنا
قسم الشرطة* قسم الشرطة	رقم محضر الشرطة* رقم محضر الشرطة	تاريخ محضر الشرطة* ١٧ يوليو ٢٠٢٢

إرسال الطلب

شكل 31. استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة تركيب عداد بدل فاقد



أ) تعديل البيانات

الرئيسية / تركيب عداد بدل فاقد / رقم الطلب: 341

تفاصيل الطلب تحديثات الطلب

أكمل طلبك إلغاء الطلب تعديل البيانات

اسم الخدمة :	رقم الطلب:	تاريخ الطلب :
تركيب عداد بدل فاقد	341	٣٠ يوليو ٢٠٢٢
حالة الطلب :	نوع الهوية	رقم الهوية
طلب جديد	رقم قومي	29910152300277
اسم مقدم الطلب	رقم الموبايل	العداد

شكل 32. تعديل البيانات - مواطن

الدور: المواطن

1. يظهر زر تعديل البيانات (شكل 32) بعد أن يقوم المواطن بإنشاء طلب جديد وقبل أن يحرك الموظف الطلب.
2. في حالة إذا كان الطلب يحتاج إلى تعديل، يقوم المواطن بالنقر على زر تعديل البيانات
3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة تعديل الطلب ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب وتظل حالة الطلب طلب جديد.

ب) إعادة استكمال البيانات

الرئيسية / تركيب عداد بدل فاقد / رقم الطلب: 341

تفاصيل الطلب تحديثات الطلب

أكمل طلبك إعادة استكمال البيانات إلغاء الطلب

اسم الخدمة :	رقم الطلب:	تاريخ الطلب :
تركيب عداد بدل فاقد	341	٣٠ يوليو ٢٠٢٢
حالة الطلب :	نوع الهوية	رقم الهوية
إستيفاء البيانات	رقم قومي	29910152300277

شكل 33. زر إعادة استكمال البيانات



الدور: المواطن

1. يظهر زر إعادة استكمال البيانات (شكل 33) بعد أن يقوم الموظف باختيار استيفاء البيانات.
2. يظهر للمواطن ملاحظات الموظف في تحديثات الطلب.
3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة إعادة استكمال البيانات ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إعادة استكمال البيانات.

ج) إلغاء الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر إلغاء الطلب بعد أن يقوم المواطن بتقديم الطلب قبل أن يحرك الموظف الطلب وفي أي مرحلة تستوجب رد فعل من المواطن.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إلغاء الطلب.

د) تظلم من المديونيات

الدور: المواطن

1. يظهر زر تظلم من المديونيات للمواطن عندما تكون حالة الطلب التحقق من المديونيات وقابل للسداد.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى تظلم من المديونيات.

هـ) سداد رسوم الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر سداد رسوم الطلب للمواطن عندما تكون حالة الطلب التحقق من المديونيات وقابل للسداد.
2. ويتم الدفع إما بالكرت أو بإصدار رقم من فوري
3. يتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق الدفع فتتغير حالة الطلب إلى سداد رسوم الطلب.



خدمة الاستفسارات والمقترحات



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

في انتظار رد خدمة العملاء - خدمة الاستفسارات والمقترحات
املا النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

اسم مقدم الطلب* 1 أحمد أسامة محمد أحمد

الرقم القومي* 29403160101219

رقم التواصل* 0116634233

البريد الإلكتروني* البريد الإلكتروني

نوع التذكرة* نوع التذكرة

مضمون التذكرة* مضمون الشكوى أو الاقتراح

إرفاق صور
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 5
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

إرفاق ملفات
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, DOCX, PDF, RTF
العدد الأقصى للملفات: 5
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

إرسال الطلب

شكل 34. استمارة تقديم الطلب - خدمة الاستفسارات والمقترحات

2. بعد تسجيل الطلب يتم ظهور تفاصيل الطلب.

الرئيسية / خدمة الاستفسارات والمقترحات / رقم الطلب: 337

تفاصيل الطلب تحديث الطلب

اسم الخدمة: خدمة الاستفسارات والمقترحات	رقم الطلب: 337	تاريخ الطلب: ١٣ يوليو ٢٠٢٢
حالة الطلب: في انتظار رد خدمة العملاء	اسم مقدم الطلب: أحمد أسامة محمد أحمد	الرقم القومي: 29403160101219
رقم التواصل: 0116634233	البريد الإلكتروني: ahmed.osama@fixedmea.com	نوع التذكرة: اقتراح
المحافظة: القاهرة	المنطقة: مصر الجديدة	مصدر الطلب: منصة المواطن
مضمون التذكرة: اقتراح إضافة أعمدة إزاره	مركز الخدمة: مصر الجديدة	مركز الخدمة: مصر الجديدة
الشركة: شمال القاهرة	القطاع: مصر الجديدة	
الشركة: شمال القاهرة		

شكل 35. تفاصيل الطلب - خدمة الاستفسارات والمقترحات



خدمة توصيل تيار وتركيب عداد إنشائي مؤقت



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

ملحوظة	يستطيع المواطن التعديل على الطلب المقدم اذا لم يتم الموظف التجاري بتحريك الطلب إلى خطوة الطلب قيد المراجعة (مرحلة مراجعة الطلب - الطلب قيد المراجعة (أ.6)) يظهر للمواطن في هذه المرحلة زر لإلغاء الطلب
--------	--

الرئيسية / توصيل تيار وتركيب عداد إنشائي مؤقت / إضافة الطلب

طلب جديد - توصيل تيار وتركيب عداد إنشائي مؤقت

أملأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

نوع الهوية*
رقم قومي

رقم الهوية*
29403080103375

الاسم بالكامل رباعي*
محمد عبد الحميد عثمان محمد

عنوان تركيب العداد*
عنوان تركيب العداد

المحافظة*
المحافظة

المنطقة*
المنطقة

رقم المحمول*
01144563214

نوع المنشأة (وفقا للتخصيص)*
نوع المنشأة (وفقا للتخصيص)

رقم العقار
رقم العقار

رقم محمول آخر
رقم محمول آخر

صفة مقدم الطلب*
صفة مقدم الطلب

عقد التأمين*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, PDF
الحد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

صورة من بطاقة الرقم القومي / جواز السفر*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, PDF
الحد الأقصى للملفات: 2
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

صورة التوقيع
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, PDF
الحد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

صورة الرخصة
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, PDF
الحد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

إسحب الملف أو اضغط هنا

إسحب الملف أو اضغط هنا

إسحب الملف أو اضغط هنا

إسحب الملف أو اضغط هنا

شكل 36. استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة توصيل تيار وتركيب عداد إنشائي مؤقت

شكل 37. تابع - استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة توصيل تيار وتركيب عداد إنشائي مؤقت



خدمة تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

ملحوظة	يستطيع المواطن التعديل على الطلب المقدم اذا لم يقم الموظف التجاري بتحريك الطلب إلى خطوة الطلب قيد المراجعة (مرحلة تم المراجعة وقابل للسداد (أ.6)) يظهر للمواطن في هذه المرحلة زر لإلغاء الطلب
--------	---

سيتم إرسال بيانات العداد للمراجعة في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداتي

لا يمكنك التقديم في الخدمة بهذا العداد سوى لصفة مشترك أو موكل عن المشترك أو مشتري أو موكل عن المشتري. في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداتي

عداداتي

نوع الهوية* رقم الهوية* اسم مقدم الطلب*

رقم قومي 29403080103375 محمد عبد الحميد عثمان محمد

رقم الموبايل* العداد* أحدث قراءة للعداد*

01144563214 العداد الرجاء إدخال أحدث قراءة للعداد

صورة حديثة للعداد (قراءة العداد تكون واضحة)*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف أو اضغط هنا

تاريخ صورة القراءة* نوع النشاط الجديد* وصف المكان الجديد*

١٣ أغسطس ٢٠٢٢ نوع النشاط الجديد وصف المكان الجديد

جهة الموافقة اسم جهة الموافقة رقم صادر جهة الموافقة*

جهة الموافقة اسم جهة الموافقة رقم صادر جهة الموافقة

مرفقات
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, PDF
العدد الأقصى للملفات: 10
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف أو اضغط هنا

إرسال الطلب

شكل 38. استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه



خدمة تسجيل بيانات عداد بالحساب



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان تسجيل الدخول إلى منصة المواطن

طلب جديد - إضافة عداد
أملأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

بالتأكد من الصلة لا يوجد فإن العداد سيكون نوعه مؤجل الدفع فقط و لن يتم الاستفاده به إلا في خدمة سداد الفواتير

إسم العداد	رقم العداد	وصف النشاط	وصف المكان	المحافظة
إسم العداد	رقم العداد	وصف النشاط	وصف المكان	المحافظة

المنطقة

مكان العقار

أدخل العنوان

نوع العداد

مؤجل الدفع
مستحق الدفع

صورة العداد

الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 2 MB

شكل 39. تقديم الطلب (١) - خدمة عدادتي

ملحوظة	يستطيع المواطن التعديل على الطلب المقدم اذا لم يقيم الموظف التجاري بتحريك الطلب إلى خطوة الطلب قيد المراجعة (مرحلة مراجعة الطلب - الطلب قيد المراجعة (١.6))
--------	---

عند إضافة طلب جديد (من خلال زر "تسجيل بيانات عداد") يستطيع المواطن الوصول اليه من خلال الصفحة الخاصة بعداد تي في الهيدر الخاص بالمنصة و تكون الطلبات في التاب التي اسمها "طلبات تسجيل بيانات عداد"



تسجيل بيانات عداد

العدادات المحذوفة بواسطة المنصة
عداداتي
طلبات تسجيل بيانات عداد

الاسم	الرقم	النوع	
عداد جديد	2525	مسبق الدفع	تفاصيل الطلب استيفاء بيانات العداد
احمد دد	4145214	مسبق الدفع	تفاصيل الطلب تعديل البيانات
محمود	07131925560	مؤجل الدفع	تفاصيل الطلب استيفاء بيانات العداد
نهاد الدلا	88764568	مسبق الدفع	تفاصيل الطلب تعديل البيانات
نيسيت نيسيت	4517514	مسبق الدفع	تفاصيل الطلب تعديل البيانات

10 / الصفحة
1

شكل 40. قائمة الطلبات الخاصة بالمواطن و يستطيع إما تعديل البيانات او اعادة استكمال البيانات في حالة استيفاء الطلب

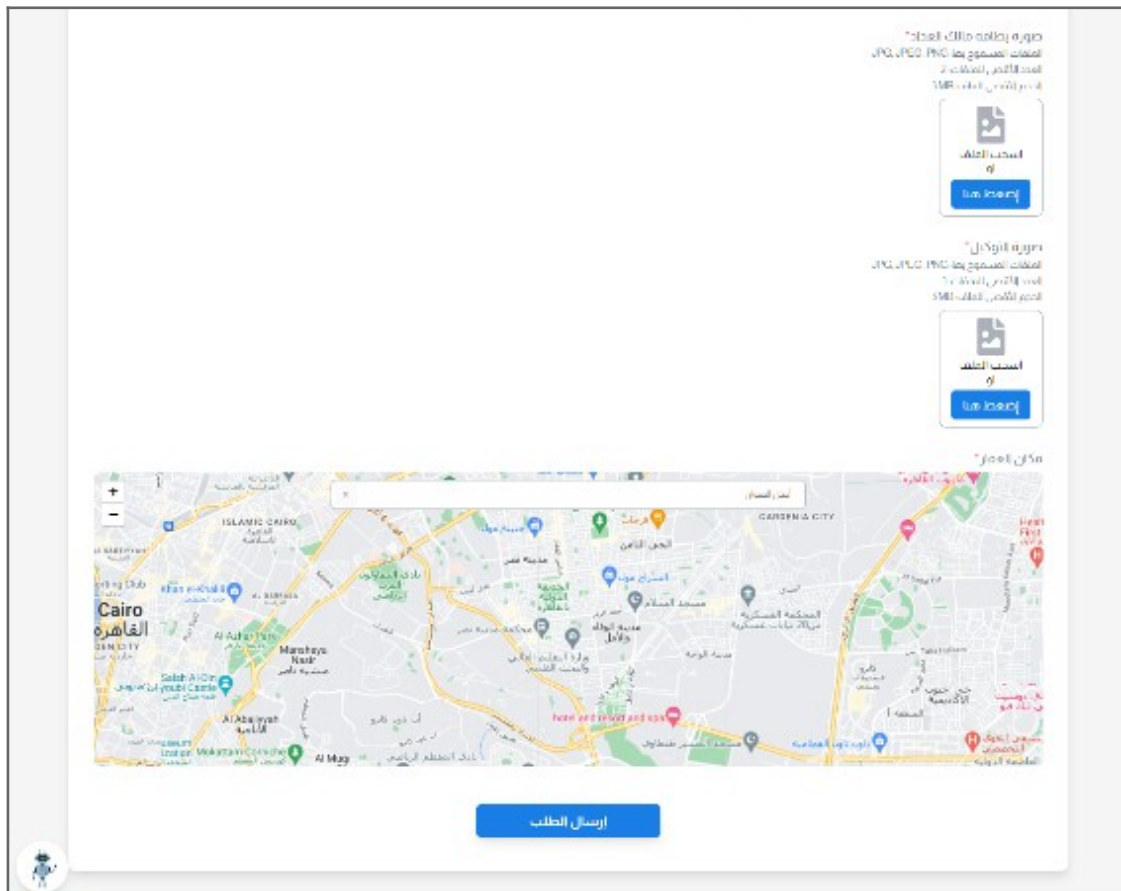


خدمة توصيل التيار الكهربائي للمنشآت الاستثمارية والمشاريع الصغيرة والمتوسطة

- | | |
|--------|---|
| ملحوظة | <p>يستطيع المواطن التعديل على الطلب المقدم اذا لم يقيم الموظف التجاري بتحريك الطلب إلى خطوة الطلب قيد المراجعة (مرحلة مراجعة الطلب - الطلب قيد المراجعة (6.أ))</p> <p>يظهر للمواطن في هذه المرحلة زر لإلغاء الطلب</p> |
|--------|---|

شكل 41. استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة توصيل التيار الكهربائي للمنشآت الاستثمارية والمشروعات الصغيرة والمتوسطة

شكل 42. تابع - استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة توصيل التيار الكهربائي للمنشآت الاستثمارية والمشاريع الصغيرة والمتوسطة



شكل 43. تابع - استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة توصيل التيار الكهربائي للمنشآت الاستثمارية والمشروعات الصغيرة والمتوسطة



خدمة الشكاوي والاعطال



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

جاري العمل على البلاغ - خدمة الأعطال والشكاوي
املأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

نوع البلاغ*
خدمات متكاملة سهلة ومؤمنة

نوع البلاغ مطلوب*

وصف البلاغ*

وصف البلاغ

اسم العميل*
أحمد أسامة محمد أحمد

رقم المحمول*
01116634233

الخط الأرضي
الخط الأرضي

رقم آخر
رقم آخر

البريد الإلكتروني
البريد الإلكتروني

الرقم القومي
29403160101219

العنوان*
العنوان

المحافظة*
خدمات متكاملة سهلة ومؤمنة

المنطقة*
خدمات متكاملة سهلة ومؤمنة

إرسال الطلب

شكل 44. استمارة تقديم الطلب - خدمة الشكاوي والأعطال

2. بعد تسجيل الشكوى يتم ظهور تفاصيل الشكوى (كما بالشكل 45).

الرئيسية / خدمة الأعطال والشكاوي / رقم الطلب: 70

تفاصيل الطلب

اسم الخدمة: خدمة الأعطال والشكاوي	رقم الطلب: 70	تاريخ الطلب: ١٣ يونيو ٢٠٢١
حالة الطلب: تم إغلاق البلاغ	نوع البلاغ: انقطاع تيار	
وصف البلاغ: تبيست	رقم المحمول: 01555555555	الرقم القومي: 23401231100111
اسم العميل: إبراهيم أحمد مراد فرحان	المحافظة: اسوان	المنطقة: اسوان اخرى
العنوان: asdasdfasdasdf	الهندسة/الفرع: اسوان شمال	جهة العطل: عمارة
الشركة: شركة مصر العليا لتوزيع الكهرباء	المنصة: المنصة الموحدة لخدمات الكهرباء	
مصدر الطلب: منصة المواطن		

شكل 45. تفاصيل الطلب - خدمة الشكاوي والأعطال



خدمة إستبدال عداد بقدرة أكبر



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

الرئيسية / استبدال عداد بقدرة أكبر / إضافة الطلب

طلب جديد - استبدال عداد بقدرة أكبر

املا النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

سيتم إرسال بيانات العداد للمراجعة في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداني

لا يمكنك التقديم في الخدمة بهذا العداد سوى لصفة مشترك أو موكل عن المشترك أو مشتري أو موكل عن المشتري في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداني

نوع الهوية*	رقم الهوية*	اسم مقدم الطلب*
رقم قومي	29403160101219	أحمد أسامة محمد أحمد
رقم الموبايل*	العداد*	أحدث قراءة للعداد*
01116634233	العداد	برجاء إدخال أحدث قراءة للعداد

صورة حديثة للعداد (قراءة العداد تكون واضحة)*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف
أو
إضغط هنا

تاريخ صورة القراءة*

١٤ يوليو ٢٠٢٢

رقم صادر جهة الموافقة

رقم صادر جهة الموافقة

مرفقات

الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, PDF
العدد الأقصى للملفات: 10
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف
أو
إضغط هنا

القدرة الجديدة المطلوب الوصول إليها للعداد -
مواطن (KVA)

القدرة الجديدة المطلوب الوصول إليها للعداد - مواطن

مطلوب تركيب محول خاص؟

نعم
لا

إرسال الطلب

شكل 46. استمارة تسجيل الطلب للمواطن - خدمة إستبدال عداد بقدرة أكبر



خدمة سداد دفعه مقدمه للعداد الخاص بي



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

طلب جديد - سداد دفعة مقدمة للعداد الخاص بي
املا النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

سيتم إرسال بيانات العداد للمراجعة في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداتي عداداتي

لا يمكنك التقديم في الخدمة بهذا العداد سوى لصفة مشترك أو موكل عن المشترك أو مشتري أو موكل عن المشتري في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداتي عداداتي

العداد* المبلغ المراد دفعه كدفعة مقدمة*

العداد المبلغ المراد دفعه كدفعة مقدمة

إرسال الطلب

شكل 47. إستمارة تقديم الطلب - خدمة سداد دفعه مقدمه

2. بعد ملئ إستمارة الخدمة يتم ظهور تفاصيل الطلب للمواطن .

اسم الخدمة : سداد دفعة مقدمة للعداد الخاص بي	رقم الطلب: 70	تاريخ الطلب : 12 يوليو 2022
حالة الطلب : طلب جديد	نوع الهوية رقم قومي	رقم الهوية 29403160111216
اسم مقدم الطلب احمد احمد احمد احمد	رقم الموبايل 01018493104	العداد 1241244 - ماتيلدا - Matilda-Automation
المبلغ المراد دفعه كدفعة مقدمة 2000 جنيه مصري	الشركة الاسكندرية	المحافظة الاسكندرية
المنطقة 6- أكتوبر	القطاع الساحل	مركز الخدمة 6- أكتوبر
العنوان Address For Automation	وصف النشاط منزل	وصف المكان شقة

مكان العقار



رقم الشاسيه 11021	كود المشترك 1241244	نوع العداد مستيق الدفع
نوع وصلة العداد أحادي	الشركة المصنعة للعداد السويدي	رقم الدور 0
نوع التعاقد عداد مؤقت	تاريخ التعاقد ٢٠ يونيو ٢٠٢٢	صورة العداد simplefile.png تحميل عرض
صفة مقدم الطلب مشترك	تاريخ التركيب ٢٠ يونيو ٢٠٢٢	رقم مرجع الحساب 19/12/153/14
الرقم القومي لصاحب العداد 29403160111216	اسم صاحب العداد (رباعي) احمد احمد احمد	صورة الرقم القومي simplefile.png تحميل عرض
مصدر الطلب منصة المواطن	تاريخ الميلاد ١٦ مارس ١٩٩٤	صورة الرقم القومي لصاحب العداد simplefile.png تحميل عرض
		منصة الطلب المنصة الموحدة لخدمات الكهرباء

شكل 48. تفاصيل الطلب - خدمة سداد دفعه مقدمه



خدمة جدولة مديونية علي أقساط شهرية



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

الرئيسية / جدولية مديونية علي أقساط شهرية / إضافة الطلب

طلب جديد - جدولية مديونية علي أقساط شهرية
املأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

سيلم إرسال بيانات العداد للمراجعة في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلي عداداتي

لا يمكنك التقديم في الخدمة بهذا العداد سوى لصفة مشترك أو موكل عن المشترك أو مشتري أو موكل عن المشتري في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلي عداداتي

العداد*
العداد

إرسال الطلب

شكل 49. إستمارة تقديم الطلب - خدمة جدولية مديونية علي أقساط شهرية

2. بعد تسجيل الطلب يتم ظهور تفاصيل الطلب.

الرئيسية / جدولية مديونية علي أقساط شهرية / رقم الطلب: 26

تفاصيل الطلب تحديثات الطلب

اسم الخدمة : جدولة مديونية علي أقساط شهرية	رقم الطلب: 26	تاريخ الطلب : ١٢ يونيو ٢٠٢٢
حالة الطلب : طلب جديد	نوع الهوية رقم قومي	رقم الهوية 29403160111216
اسم مقدم الطلب احمد احمد احمد احمد	رقم الموبايل 01018493104	العداد تجريبي موكل مستيق - اسامة - 3277714713753
الشركة شمال القاهرة	المحافظة القاهرة	المنطقة مصر الجديدة
القطاع مصر الجديدة	مركز الخدمة مصر الجديدة	العنوان ميدان الحجاز مصر الجديدة
وصف النشاط منزلي	وصف المكان شقة	
مكان العقار		

شكل 50. تفاصيل الطلب - خدمة جدولية مديونية علي أقساط شهرية



خدمة تصحيح قراءة عداد



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

طلب جديد - تصحيح قراءة عداد

املا النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

بيانات العداد*

☒ اختيار من عداداتي
☐ ادخال كود السداد

العداد*	قراءة الفاتورة الغير صحيحة*	تاريخ الفاتورة*	القراءة الصحيحة*
العداد	قراءة الفاتورة الغير صحيحة	١٢ يوليو ٢٠٢٢	القراءة الصحيحة

صورة من الفاتورة*

الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 2MB

اسحب الملف
أو
انقر هنا

صورة قراءة العداد*

الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 2MB

اسحب الملف
أو
انقر هنا

تعليقات

تعليقات

إرسال الطلب

شكل 51. إستمارة تقديم الطلب - خدمة تصحيح قراءة عداد



2. بعد تسجيل الطلب يتم ظهور تفاصيل الطلب

تفاصيل الطلب

تحديث الطلب

اسم الخدمة :

تصحيح قراءة عداد

رقم الطلب :

16

تاريخ الطلب :

٢٥ أبريل ٢٠٢٢

حالة الطلب :

طلب جديد

بيانات العداد

ادخال كود السداد

قراءة الفاتورة الغير صحيحة

12589

تاريخ الفاتورة

٢٥ أبريل ٢٠٢٢

القراءة الصحيحة

12563

صورة من الفاتورة

simplefile.png

عرض

تحميل

صورة قراءة العداد

simplefile.png

عرض

تحميل

رقم الهوية

29403160111216

نوع الهوية

رقم قومي

الشركة

شمال القاهرة

اسم مقدم الطلب

احمد احمد احمد احمد

رقم الموبايل

01018493104

مركز الخدمة

التجمع الخامس

المحافظة

الاسكندرية

القطاع

مدينة نصر

مصدر الطلب

منصة المواطن

وصف النشاط

منزلي

كود السداد الإلكتروني

01040415060000

منصة الطلب

المنصة الموحدة لخدمات الكهرباء

شكل 52. تفاصيل الطلب - خدمة تصحيح قراءة عداد



خدمة تصحيح بيانات صاحب العداد



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

طلب جديد - تصحيح بيانات صاحب العداد
املأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

بيانات العداد*
اختيار من إعداداتي
إدخال كود السداد

العداد*
العداد

سبب تغيير بيانات العداد*
سبب تغيير بيانات العداد

الرقم القومي*
29403160101219

الإسم بالكامل - رباعي*
أحمد أسامة محمد أحمد

رقم المحمول*
01116634233

العنوان*
العنوان

صورة من بطاقة الرقم القومي*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 2
الحجم الأقصى للملف: 2 MB

اسحب الملف
أو
إضغط هنا

إرسال الطلب

شكل 53. إستمارة تقديم الطلب - خدمة تصحيح بيانات صاحب العداد

2. بعد تسجيل الطلب يتم ظهور تفاصيل الطلب.

يطلب تعيين البريد الإلكتروني حتى تتدنى من استكمال التسجيلات وتعديل حصة السداد الخاصة بك - إعادة إرسال الدعوة

الرئيسية / تصحيح بيانات صاحب العداد / رقم الطلب: 16

تفاصيل الطلب تحديث الطلب

اسم الخدمة:	تصحيح بيانات صاحب العداد	رقم الطلب:	16	تاريخ الطلب:	11 يوليو 2022
حالة الطلب:	طلب جديد	بيانات العداد	اختيار من إعداداتي	العداد	عداد تجريبي - محمد - 09909424067282
سبب تغيير بيانات العداد	تغيير الإسم	الإسم بالكامل - رباعي	أحمد أسامة محمد أحمد	رقم المحمول	01116634233
الرقم القومي	29403160101219	العنوان	عنوان جديد جديد جديد	المحافظة	القاهرة
صورة من بطاقة الرقم القومي	303	الشركة	شمال القاهرة	مركز الخدمة	مصر الجديدة
المنطقة	السلام	القطاع	مصر الجديدة		

عرض تعديل

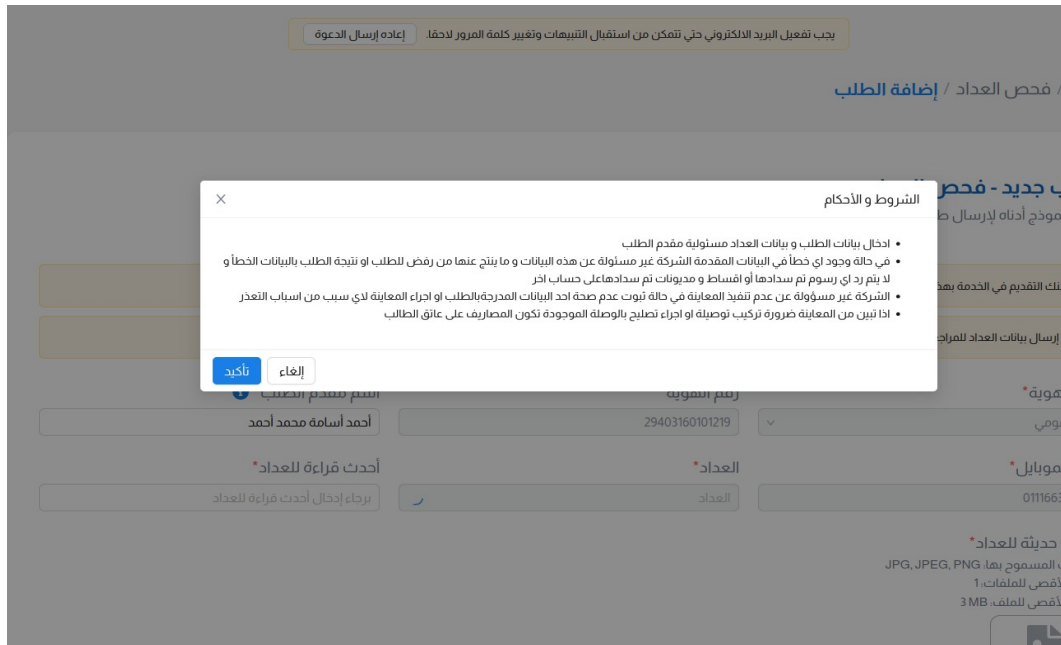
شكل 54. تفاصيل الطلب - خدمة تصحيح بيانات صاحب العداد



خدمة فحص عداد



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)
2. بعد تقديم الطلب الطلب يستطيع المواطن القيام بالتالي
 - أ) تعديل البيانات
 - ب) إعادة استكمال البيانات
 - ج) إلغاء الطلب
 - د) تظلم من المديونيات
 - هـ) سداد رسوم الطلب



شكل 55. تقديم الطلب (١) - الشروط والأحكام

ملحوظة	يجب أن يوافق المواطن على الشروط والأحكام حتى يتم إرسال الطلب
--------	--



طلب جديد - فحص العداد
املاً النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

لا يمكنك التقديم في الخدمة بهذا العداد سوى لصفة مشترك أو منفع أو مشتري. في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداتي

سيتم إرسال بيانات العداد للمراجعة في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداتي

اسم مقدم الطلب* أحمد أسامة محمد أحمد
رقم الهوية* 29403160101219
نوع الهوية* رقم قومي

أحدث قراءة للعداد* أجداء
العداد* أجداء
رقم الموبايل* 01116634233

صورة حديثة للعداد*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف أو اضغط هنا

تاريخ صورة القراءة* ١٦ يوليو ٢٠٢٢

إرسال الطلب

شكل 56. استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة فحص عداد

أ) تعديل البيانات

الرئيسية / فحص العداد / رقم الطلب: 300

تفاصيل الطلب | تحديثات الطلب

أكمل طلبك | تعديل البيانات | إلغاء الطلب

اسم الخدمة :	رقم الطلب :	تاريخ الطلب :
فحص العداد	300	٤ يناير ٢٠٢٢
حالة الطلب :	نوع الهوية	رقم الهوية
طلب جديد	رقم قومي	29403160101219

شكل 57. تعديل البيانات - مواطن

المحور: المواطن

1. يظهر زر تعديل البيانات (شكل 57) بعد أن يقوم المواطن بإنشاء طلب جديد وقبل أن يحرك الموظف الطلب.
2. في حالة إذا كان الطلب يحتاج إلى تعديل، يقوم المواطن بالنقر على زر تعديل البيانات



3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة تعديل الطلب ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب وتظل حالة الطلب طلب جديد.

الرئيسية / فحص العداد / رقم الطلب: 325

تفاصيل الطلب تحديثات الطلب

أكمل طلبك إعادة استكمال البيانات إلغاء الطلب

اسم الخدمة:	رقم الطلب:	تاريخ الطلب:
فحص العداد	325	٢٧ مارس ٢٠٢٢
حالة الطلب:	نوع الهوية:	رقم الهوية:
استيفاء البيانات	رقم قومي	29403160101219

شكل 58. زر إعادة استكمال البيانات

(ب) إعادة استكمال البيانات

الدور: المواطن

1. يظهر زر إعادة استكمال البيانات (شكل 58) بعد أن يقوم الموظف باختيار استيفاء البيانات.
2. يظهر للمواطن ملاحظات الموظف في تحديثات الطلب.
3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة إعادة استكمال البيانات ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إعادة استكمال البيانات.

(ج) إلغاء الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر إلغاء الطلب بعد أن يقوم المواطن بتقديم الطلب قبل أن يحرك الموظف الطلب وفي أي مرحلة تستوجب رد فعل من المواطن.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إلغاء الطلب.

(د) سداد رسوم الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر سداد رسوم الطلب للمواطن عندما تكون حالة الطلب التحقق من المديونيات وقابل للسداد.
2. ويتم الدفع إما بالكرت أو بإصدار رقم من فوري
3. يتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق الدفع فتتغير حالة الطلب إلى سداد رسوم الطلب.



خدمة تركيب عداد قانوني لأول مرة



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

2. لكي يستطيع المواطن التقدم للخدمة يجب أن يكون العقار به تيار

شكل 59. تقديم الطلب (١) - خدمة تركيب عداد قانوني

يستطيع المواطن التعديل على الطلب المقدم اذا لم يقم الموظف التجاري بتحريك الطلب إلى خطوة الطلب قيد المراجعة (مرحلة مراجعة الطلب - الطلب قيد المراجعة (١.6)) يظهر للمواطن في هذه المرحلة زر لإلغاء الطلب	ملحوظة
--	---------------

شكل 60. استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة تركيب عداد قانوني لأول مرة



عدد الوحدات - موثر مراه 1

1

مرفقات خدمات
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, DOCX, PDF, RTF, HTML
العدد الأقصى للملفات: 3
الحجم الأقصى للملف: 3MB

استد الملف
أو
إضغط هنا

صورة من بطاقة الرقم القومي / جواز السفر*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 2
الحجم الأقصى للملف: 3MB

am-water-color-frame-png_119591.jpg

استد الملف
أو
إضغط هنا

المرفقات
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, DOCX, PDF, RTF, HTML
العدد الأقصى للملفات: 10
الحجم الأقصى للملف: 3MB

استد الملف
أو
إضغط هنا

رقم صادر الفطرات*

+

رقم صادر المصريات

X 33742 X 35483

وجه الموافقة*

الوحدة المحلية

نوع المنشأة*

مبنى سكني

الرقم الجوال

2

اسم جهة الموافقة المصدره للقرار* 1

الشيخ زايد

عقد الملكية*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG, DOCX, PDF, RTF, HTML
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3MB

am-water-color-frame-png_119591.jpg

استد الملف
أو
إضغط هنا

مكان العقار*

إرسال الطلب

شكل 61. تابع - استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة تركيب عداد قانوني



خدمة رفع العداد



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

2. بعد تقديم الطلب يستطيع المواطن القيام بالتالي

(أ) تعديل البيانات

(ب) إعادة استكمال البيانات

(ج) إلغاء الطلب

(د) تظلم من المديونيات

(هـ) سداد رسوم الطلب

الرئيسية / رفع عداد / إضافة الطلب

طلب جديد - رفع عداد

املأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

سيتم إرسال بيانات العداد للمراجعة في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداتي

لا يمكنك التقديم في الخدمة بهذا العداد سوى لصفة مشترك أو مشترى. في حالة الرغبة في تعديل بيانات العداد يرجى التوجه إلى عداداتي

اسم مقدم الطلب* رقم الهوية* نوع الهوية* رقم قومي

العداد* رقم الموبايل* سبب الرفع* العداد

أحدث قراءة للعداد* يرجى إدخال أحدث قراءة للعداد

صورة حديثة للعداد (قراءة العداد تكون واضحة)*
الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف أو اضغط هنا

تاريخ صورة القراءة* ١٨ يوليو ٢٠٢٢

إرسال الطلب

شكل 62. استمارة تسجيل الطلب للمواطن في خدمة رفع عداد

ملحوظة	يجب أن يوافق المواطن على الشروط والأحكام حتى يتم إرسال الطلب
--------	--



أ) تعديل البيانات

أكمل طلبك	
إلغاء الطلب	تعديل البيانات
اسم الخدمة :	رقم الطلب :
رفع عداد	18
حالة الطلب :	نوع الهوية
طلب جديد	رقم قومي
اسم مقدم الطلب	رقم الموبايل
أحمد أسامة محمد أحمد	
سبب الرفع	أحدث قراءة للعداد
الهدم	012345

شكل 63. تعديل البيانات - مواطن

الدور: المواطن

1. يظهر زر تعديل البيانات (شكل 63) بعد أن يقوم المواطن بإنشاء طلب جديد وقبل أن يحرك الموظف الطلب.
2. في حالة إذا كان الطلب يحتاج إلى تعديل، يقوم المواطن بالنقر على زر تعديل البيانات
3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة تعديل الطلب ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب وتظل حالة الطلب طلب جديد.

ب) إعادة استكمال البيانات

أكمل طلبك	
تحديثات الطلب	إعادة استكمال البيانات
إلغاء الطلب	رقم الطلب :
	18
اسم الخدمة :	نوع الهوية
رفع عداد	رقم قومي
حالة الطلب :	رقم الموبايل
إستيفاء البيانات	
اسم مقدم الطلب	أحدث قراءة للعداد
أحمد أسامة محمد أحمد	012345
سبب الرفع	
الهدم	

شكل 64. زر إعادة استكمال البيانات



الدور: المواطن

1. يظهر زر إعادة استكمال البيانات (شكل 64) بعد أن يقوم الموظف باختيار استيفاء البيانات.
2. يظهر للمواطن ملاحظات الموظف في تحديثات الطلب.
3. تظهر شاشة تحتوي على حقول مدخلات استمارة إعادة استكمال البيانات ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إعادة استكمال البيانات.

ج) إلغاء الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر إلغاء الطلب بعد أن يقوم المواطن بتقديم الطلب قبل أن يحرك الموظف الطلب وفي أي مرحلة تستوجب رد فعل من المواطن.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى إلغاء الطلب.

د) تظلم من المديونيات

شكل 65 (أ). زر التظلم من المديونيات

شكل 65 (ب). شاشة التظلم من المديونيات



الدور: المواطن

1. يظهر زر تظلم من المديونيات للمواطن (شكل 65) عندما تكون حالة الطلب التحقق من المديونيات وقابل للسداد.
2. ويتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق النقر على إرسال الطلب تتغير حالة الطلب إلى تظلم من المديونيات.

هـ) سداد رسوم الطلب

إجمالي المدفوعات

اجمالي المبلغ المستحق
191.2 جنيه مصري

تكلفة الخدمة الإلكترونية
18.81 جنيه مصري

المبلغ الإجمالي
210.01 جنيه مصري

طريقة الدفع

فوري ☒

الدفع ببطاقة الدفع الإلكتروني ☐

الدفع في فوري ☐

ادفع

شكل 66. شاشة سداد رسوم الطلب

الدور: المواطن

1. يظهر زر سداد رسوم الطلب للمواطن (شكل 66) عندما تكون حالة الطلب التحقق من المديونيات وقابل للسداد.
2. ويتم الدفع إما بالبطاقة أو بإصدار رقم من فوري
3. يتم تحويل الطلب إلى الموظف عن طريق الدفع فتتغير حالة الطلب إلى سداد رسوم الطلب



خدمة دفع الفواتير



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

طلب جديد - دفع الفواتير
 املأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

معلومات المشترك*
☒ اختيار عداد من عداداتي
☐ إضافة كود سداد الكتروني

العداد*
 العداد

إرسال الطلب

شكل 67. تقديم الطلب (١) - خدمة دفع فواتير

طلب جديد - دفع الفواتير
 املأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

معلومات المشترك*
☐ اختيار عداد من عداداتي
☒ إضافة كود سداد الكتروني

الشركة*
 الشركة

كود السداد الإلكتروني*
 كود السداد الإلكتروني

إرسال الطلب

شكل 68. تقديم الطلب (٢) - خدمة دفع فواتير

ملحوظة	يستطيع المواطن دفع الفواتير عن طريق اختيار عداد من العدادات الخاصة به او ان يقوم بادخال كود السداد عن طريق اختيار شركة التوزيع و كود السداد الالكتروني
--------	--



عرض الفواتير - دفع الفواتير
املأ النموذج أدناه لإستكمال طلب المشاركة لهذه الخدمة

الفواتير*

المبلغ	شهر الاستحقاق	
عرض	445 جنية	٣ يناير ٢٠٢١
0 جنية	--	الإجمالي

إرسال الطلب

شكل 69. تابع - قائمة الفواتير المتاحة للسداد للمواطن بعد ادخال كود السداد

ملحوظة	يجب على المواطن ان يقوم باختيار الفواتير الاقدم ثم الاحدث عند القيام بسداد الفواتير و لن يتم نقله الى خطوة الدفع إلا إذا تحقق ذلك الشرط أو قام المواطن باختيار كافة الفواتير
--------	--

طريقة الدفع

فوري 

الدفع في فوري  الدفع بـ كارت الدفع الإلكتروني

إجمالي المدفوعات

قيمة الفواتير المستحقة
445 جنية مصري

تكلفة الخدمة الإلكترونية
5.07 جنية مصري

المبلغ الإجمالي
450.07 جنية مصري

ادفع

شكل 70. تابع - الشاشة الخاصة بسداد الفواتير التي قام المواطن باختيارها



ملحوظة	يتيح للمواطن اكثر من قناة دفع يستطيع من خلالها سداد الفواتير التي قام باختيارها سواء عن طريق الدفع بكود سداد فوري او الدفع اونلاين
--------	--

اسم الخدمة :	رقم الطلب :	تاريخ الطلب :
دفع الفواتير	313	0 مايو ٢٠٢١
حالة الطلب :	معلومات المشترك	كود السداد الإلكتروني
سداد الفواتير	اضافة كود سداد الكتروني	01040110036501
رسالة تأكيد الدفع	الشركة	القطاع
تم دفع الفواتير بنجاح	شمال القاهرة	مدينه نصر
مركز الخدمة	الفواتير	قيمة الفواتير
التجمع الخامس	01/12/2020 (42 جنيه) - 01/01/2021 (46 جنيه) - 01/02/2021 (46 جنيه)	134
تكلفة الخدمة	إجمالي المدفوع	رقم عملية الدفع
153	135.53	974098460
بوابة الدفع	تاريخ الدفع	
فوري	0 مايو ٢٠٢١	

شكل 71. تابع - شاشة تفاصيل الطلب

ملحوظة	يستطيع المواطن الرجوع الى شاشة تفاصيل الطلب لمعرفة كل المعلومات الخاصة بعملية الدفع و تفاصيل الفاتورة التي قام بسدادها
--------	--



خدمة احسب فاتورتك



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

الرئيسية / احسب فاتورتك / إضافة الطلب

بيانات الاستهلاك - احسب فاتورتك
املا النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

نوع النشاط*
نوع النشاط

كمية الاستهلاك*
☐ إدخال كمية الاستهلاك الكلية
☐ إدخال آخر قراءة من العداد والفاتورة

إرسال الطلب

شكل 72. إستمارة تقديم الطلب - خدمة إحسب فاتورتك

2. يقوم المواطن باختيار نوع النشاط وإدخال كمية الإستهلاك عن طريق

a. إدخال كمية الإستهلاك الكلية (كما بالشكل 73)

b. إدخال آخر قراءة من العداد والفاتورة (كما بالشكل 74)

الرئيسية / احسب فاتورتك / إضافة الطلب

بيانات الاستهلاك - احسب فاتورتك
املا النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

نوع النشاط*
نوع النشاط

نوع النشاط مطلوب

كمية الاستهلاك*
☒ إدخال كمية الاستهلاك الكلية
☐ إدخال آخر قراءة من العداد والفاتورة

كمية الاستهلاك الكلية*
كمية الاستهلاك الكلية

إرسال الطلب

شكل 73. إحتساب الفاتورة عن طريق إدخال كمية الإستهلاك - خدمة إحسب فاتورتك



الرئيسية / احسب فاتورتك / إضافة الطلب

بيانات الاستهلاك - احسب فاتورتك

املأ النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

نوع النشاط*

نوع النشاط مطلوب

كمية الاستهلاك*

إدخال كمية الاستهلاك الكلية ☐

إدخال آخر قراءة من العداد والفاتورة ☒

قراءة العداد الحالية*

قراءة آخر فاتورة*

قراءة آخر فاتورة

إرسال الطلب

شكل 74. إحتساب الفاتوره عن طريق إدخال آخر قراءة من العداد - خدمة إحسب فاتورتك

3. يتمكن ظهور تفاصيل إحتساب الفاتوره طبقاً للبيانات المدخلة من قبل المواطن

الرئيسية / احسب فاتورتك / إستكمال الطلب

عرض التفاصيل - احسب فاتورتك

املأ النموذج أدناه لإستكمال طلب المشاركة لهذه الخدمة

نوع النشاط	تجاري
كمية الاستهلاك	20000
تكلفة الاستهلاك	32000 جنيه
تكلفة خدمة العملاء	40 جنيه
الشريحة الحالية	الشريحة الخامسة
إجمالي التكلفة	32040 جنيه

شكل 75. عرض التفاصيل - إحسب فاتورتك



خدمة استعلام عن فواتير



1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

الرئيسية / استعلام عن فواتير / إضافة الطلب

طلب جديد - استعلام عن فواتير
املأ النموذج أدناه للإستعلام عن الفواتير السابقة للعداد الخاص بك

يمكنك تسجيل بيانات عداد خاص بك من خلال صفحة عداداتي عداداتي

العداد*
عداد تجريبي

إرسال الطلب

شكل 76. إستمارة تقديم الطلب - خدمة إستعلام عن فواتير

2. بعد إختيار المواطن للعداد يتم ظهور جميع الفواتير المستحقة علي العداد المختار في شاشة عرض الفواتير (كما بالشكل 77)

عرض الفواتير - استعلام عن فواتير

الفواتير*

شهر الاستحقاق	المبلغ	
07/01/2018	9 جنيه	عرض
05/01/2021	152 جنيه	عرض
06/01/2021	355 جنيه	عرض
07/01/2021	180 جنيه	عرض
08/01/2021	230 جنيه	عرض
09/01/2021	238 جنيه	عرض
10/01/2021	52 جنيه	عرض
11/01/2021	50 جنيه	عرض
12/01/2021	43 جنيه	عرض
01/01/2022	44 جنيه	عرض
02/01/2022	95 جنيه	عرض
03/01/2022	47 جنيه	عرض

شكل 77. شاشة عرض الفواتير - خدمة إستعلام عن فواتير



3. يتمكن المواطن من الإطلاع علي تفاصيل الفاتوره الخاصه بشهر الإستحقاق من خلال الضغط علي زر عرض ،
ليتم ظهور تفاصيل الفاتوره (كما بالشكل 78)

عرض الفواتير - استعلام عن فواتير		
الفواتير*		
شهر الاستحقاق		
0695	حساب	07/01/2018
منزلي	نوع الحساب	05/01/2021
040118069506	مراجع الحساب للعميل	06/01/2021
152	القيمة	07/01/2021
2.14	قيمة الاستهلاك	08/01/2021
33509	القرارة الحالية	09/01/2021
18	بونية	10/01/2021
04	إدارة	11/01/2021
0.62	دفعات الخصم	12/01/2021
3	الاستهلاك	01/01/2022
0.76	رصيد مستحق للمشارك	
450	رصيد أقساط متأخرات	
150	أقساط متأخرات	
1	أشهر المحاسبة	
33506	قرارة سابقة	
4157538	رقم عداد	
1 مايو ٢٠٢١	شهر إصدار الفاتورة	
01	منطقة	
شقه	وصف المكان	
486374	رقم لوحة	
06	فرعي	
152	قيمة الفاتورة	

شكل 78. تفاصيل الفاتوره - خدمة إستعلام عن فواتير



خدمة تسجيل قراءة عداد

1. يقوم المواطن باتباع خطوات تسجيل الدخول كما تم التوضيح في الجزء بعنوان [تسجيل الدخول إلى منصة المواطن](#)

الرئيسية / تسجيل قراءة العداد / إضافة الطلب

تسجيل القراءة - تسجيل قراءة العداد

إملاء النموذج أدناه لإرسال طلب المشاركة لهذه الخدمة

إذا كنت ترغب في إضافة عداد جديد يرجى استخدام خدمة عداداتي | عداداتي

بيانات العداد*

اختيار من عداداتي | إدخال كود السداد

العداد*

العداد

القراءة الحالية*

القراءة الحالية

صورة حديثة للعداد*

الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف
أو
إضغط هنا

تعليقات

تعليقات

إرسال الطلب

شكل 79. إستمارة تقديم الطلب - خدمة تسجيل قراءة عداد

بيانات العداد*

اختيار من عداداتي | إدخال كود السداد

كود السداد الإلكتروني*

كود السداد الإلكتروني

الشركة*

الشركة

القراءة الحالية*

القراءة الحالية

صورة حديثة للعداد*

الملفات المسموح بها: JPG, JPEG, PNG
العدد الأقصى للملفات: 1
الحجم الأقصى للملف: 3 MB

اسحب الملف
أو
إضغط هنا

الموقع*

شكل 80. تابع - إستمارة تقديم الطلب - خدمة تسجيل قراءة عداد



2. بعد تسجيل قراءة العداد يتم ظهور تفاصيل الطلب.

الرئيسية / تسجيل قراءة العداد / رقم الطلب: 133

تفاصيل الطلب تحديثات الطلب

اسم الخدمة : تسجيل قراءة العداد	رقم الطلب: 133	تاريخ الطلب : ٦ يوليو ٢٠٢٢
حالة الطلب : تسجيل القراءة	بيانات العداد اختيار من عداداتي	العداد احمد دد
كود السداد الإلكتروني 07131982	الشركة التيانة	القطاع شمال الاسماعيلية
مركز الخدمة الاسماعيلية اول	القراءة الحالية 2523	صورة حديثة للعداد 3.jpg

عرض تحميل

شكل 81. تابع - تفاصيل الطلب - خدمة تسجيل قراءة عداد