

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

دليل المستخدم - ميزة خدمات الطلاب

تطبيق HEPIQ | نظام إدارة معلومات الطلبة (SIS) | نظام السوبر أدمن

الإصدار 1.0

2026/07/28

جدول المحتويات

الموضوع	الصفحة
1. رحلة طلب خدمة الطالب	2
2. تقديم الطلب ومتابعته من تطبيق HEPIQ	4
3. إنشاء الطلب ومعالجته في نظام SIS	9
4. متابعة الطلبات وإدارتها في نظام السوبر أدمن	14
5. مسارات المراحل وحالات الطلب	17
6. أمثلة عملية ومعالجة الحالات الشائعة	19

1. رحلة طلب خدمة الطالب

تتيح ميزة خدمات الطلاب للطالب تقديم طلب خدمة إلكترونيًا، ثم متابعة انتقاله بين الجهات المسؤولة حتى اكتماله أو رفضه أو إلغائه. وتعمل الميزة بصورة مترابطة بين تطبيق HEPIQ ونظام SIS ونظام السوبر أدمن.

مهم: تختلف الحقول والمرفقات والمراحل من خدمة إلى أخرى. ويظهر لكل مستخدم فقط ما يرتبط بدوره وصلاحيته والجهة التي يعمل ضمنها.

1.1 الأنظمة المشاركة ودور كل نظام

النظام	الدور في دورة الطلب
تطبيق HEPIQ	عرض الخدمات المناسبة للطالب، إدخال البيانات وإرفاق المستندات، إرسال الطلب، ثم متابعة حالته والمرحلة التي وصل إليها.
نظام SIS	إنشاء الطلب بواسطة مستخدم مخول عند الحاجة، استقبال الطلبات، تنفيذ مهام المراحل، إضافة بيانات ومرفقات المرحلة، واتخاذ إجراءات الموافقة أو الرفض أو الإحالة أو الإعادة أو الإلغاء.
نظام السوبر أدمن	المتابعة المركزية للطلبات، عرض تفاصيلها ومراحلها وسجل إجراءاتها، والتدخل في الطلب من قبل المستخدمين المخولين عند الحاجة.

1.2 التسلسل العام للطلب

الخطوة	الجهة	ما يحدث
1	HEPIQ أو SIS	يتم اختيار الخدمة والطالب، ثم إدخال الحقول ورفع المرفقات المطلوبة وإرسال الطلب.
2	النظام	يتحقق النظام من البيانات المطلوبة وينشئ رقمًا فريدًا للطلب، ثم يحوله إلى قيد المعالجة.
3	SIS	يظهر الطلب للدور المسؤول عن المرحلة الحالية ضمن نطاقه التنظيمي.
4	SIS	يستكمل المستخدم بيانات ومرفقات مرحلته ويتخذ الإجراء المناسب، ثم ينتقل الطلب وفق مساره.
5	السوبر أدمن	يمكن للمستخدم المخول متابعة جميع تفاصيل الطلب والتدخل عند الحاجة وفق الصلاحيات.
6	HEPIQ	يستطيع الطالب متابعة حالة الطلب ورقمه والمرحلة الحالية من قائمة طلباته.

1.3 من يمكنه التعامل مع الطلب؟

الفئة	المهام المتاحة
الطالب	عرض الخدمات المناسبة له، تقديم الطلب من التطبيق، وإرفاق المستندات ومتابعة حالة الطلب.
منشئ الطلب في SIS	إنشاء طلب للطلاب إذا كان يمتلك صلاحية الإنشاء، ثم متابعة الطلبات التي أنشأها.
مسؤول المرحلة	عرض الطلبات التي تتطلب إجراءً من دوره، واستكمال متطلبات المرحلة واتخاذ الإجراء.
المستخدم المخول في السوبر أدمن	المتابعة المركزية وعرض السجل الكامل، مع تنفيذ الإجراءات المتاحة له حسب الصلاحية.

قاعدة الصلاحيات: رؤية الطلب لا تعني بالضرورة إمكانية اتخاذ إجراء عليه. يجب أن يكون المستخدم مخوّلًا للتعامل مع المرحلة الحالية، وأن يكون الطلب ضمن هيكله التنظيمي.

2. تقديم الطلب ومتابعته من تطبيق HEPIQ

يستخدم الطالب تطبيق HEPIQ للوصول إلى الخدمات المتاحة له، ومعرفة متطلبات كل خدمة، ثم إرسال الطلب ومتابعة تقدمه.

2.1 الوصول إلى الخدمات المتاحة

1. تسجيل الدخول إلى تطبيق HEPIQ باستخدام حساب الطالب.
 2. الدخول إلى قسم الخدمات من الصفحة الرئيسية.
 3. اختيار خدمات الطلاب لعرض قائمة الخدمات المتاحة.
 4. مراجعة أسماء الخدمات الظاهرة واختيار الخدمة المطلوبة.
- يعرض التطبيق الخدمات الفعالة التي تتوافق مع معلومات قبول الطالب من حيث قطاع التعليم ونوع الدراسة.
- قطاع التعليم: حكومي أو أهلي أو كلاهما.
 - نوع الدراسة: دراسات أولية أو دراسات عليا أو كلاهما.
 - إذا كانت الخدمة مخصصة لقطاع أو نوع دراسة مختلف، فلن تظهر ضمن قائمة الطالب.

ملاحظة: عدم ظهور خدمة معينة لا يعني وجود خطأ في التطبيق دائماً؛ فقد تكون الخدمة غير فعالة، أو غير مشمولة بقطاع التعليم أو نوع دراسة الطالب.



2.2 الاطلاع على متطلبات الخدمة

1. الضغط على اسم الخدمة المطلوبة من قائمة خدمات الطلاب.
2. قراءة وصف الخدمة قبل البدء بإدخال البيانات.
3. مراجعة الحقول المطلوبة وترتيبها داخل نموذج الخدمة.
4. مراجعة المستندات التي يجب إرفاقها مع الطلب.
5. التأكد من التمييز بين الحقول والمرفقات الإجبارية والاختيارية.

نوع المتطلب	طريقة ظهوره للطلاب
حقل إجباري	يجب إدخال قيمة صحيحة فيه قبل السماح بإرسال الطلب.
حقل اختياري	يمكن تركه فارغاً إذا لم تكن لدى الطالب معلومات إضافية.
مرفق إجباري	يجب رفع ملف صالح ضمن هذا المرفق قبل الإرسال.
مرفق اختياري	يمكن رفعه عند الحاجة لدعم الطلب.



2:13

→

طلب تأجيل فصل او سنه دراسية

* سبب التأجيل

سبب التأجيل

* مدة التأجيل

اختر خياراً

مرفق اختياري

اختر ملفاً للرفع

PDF أو JPG أو PNG - بحجم أقصى 1MB

إرسال الطلب

2.3 تعبئة نموذج الطلب

تعتمد الحقول الظاهرة على الخدمة المختارة، وقد تتضمن نصًا قصيرًا أو ملاحظات تفصيلية أو قائمة اختيار أو سؤالاً بخيار نعم أو لا.

1. إدخال البيانات المطلوبة في الحقول بحسب التعليمات الظاهرة.
2. اختيار القيمة الصحيحة من القوائم عند وجود حقل اختيار.
3. إكمال جميع الحقول المؤشرة بأنها إجبارية.
4. مراجعة القيم المدخلة والتأكد من خلوها من الأخطاء قبل الانتقال إلى المرفقات.

تنبيه: لا تستخدم الحقول الاختيارية لإدخال معلومات غير مرتبطة بالخدمة. يجب أن تكون جميع البيانات المدخلة واضحة ودقيقة.

2.4 إرفاق المستندات

1. الضغط على المرفق المطلوب ضمن نموذج الخدمة.
2. اختيار الملف من الجهاز.
3. الانتظار حتى يكتمل رفع الملف ويظهر اسمه في النموذج.
4. تكرار العملية لجميع المرفقات الإلزامية، وإضافة المرفقات الاختيارية عند الحاجة.

التحقق	النتيجة
ملف فارغ	يظهر تنبيه يوضح أن الملف غير صالح للرفع أو مفقود.
ملف أكبر من الحد المسموح	يظهر تنبيه بضرورة اختيار ملف أصغر.
اسم الملف	يحتفظ النظام بالاسم الأصلي للملف بعد رفعه.

2.5 إرسال الطلب

1. مراجعة جميع البيانات والمرفقات قبل الإرسال.
2. الضغط على زر إرسال الطلب.
3. يعيد التطبيق التحقق من الحقول والمرفقات الإلزامية.
4. عند نجاح العملية، يعرض التطبيق رسالة تأكيد تحتوي على رقم الطلب الفريد.
5. تتحول حالة الطلب مباشرة إلى قيد المعالجة ويبدأ مسار المراجعة.

في حال وجود نقص: يعرض التطبيق رسالة واضحة تبين الحقل أو المرفق الذي يجب تصحيحه. ولا يتم إنشاء طلب جزئي عند فشل التحقق.

احتفظ برقم الطلب: يُستخدم رقم الطلب للتمييز بين الطلبات ومتابعة حالتها عند التواصل مع الجهة المعنية.



2.6 متابعة الطلبات

1. الدخول إلى صفحة طلباتي في تطبيق HEPIQ.
2. تظهر الطلبات من الأحدث إلى الأقدم.
3. مراجعة رقم الطلب واسم الخدمة والحالة الحالية.
4. متابعة المرحلة التي وصل إليها الطلب لمعرفة الجهة التي تقوم بمعالجته حالياً.
5. استخدام صفحات القائمة للانتقال بين الطلبات عند وجود عدد كبير منها.

الحالة الظاهرة	معناها للطلب
قيد المعالجة	تم إرسال الطلب وهو ينتقل بين مراحل المراجعة والموافقة.
مكتمل	أكملت الجهات المعنية جميع المراحل وأغلق الطلب بنجاح.
مرفوض	تم رفض الطلب في إحدى المراحل وتوقفت معالجته.
ملغي	تم إلغاء الطلب من قبل جهة مخولة وتوقفت جميع إجراءاته.



3. إنشاء الطلب ومعالجته في نظام SIS

يستخدم الموظفون المخولون نظام SIS لإنشاء طلبات للطلبة عند الحاجة، أو لمعالجة الطلبات الواردة من تطبيق HEPIQ، أو لمتابعة الطلبات التي أنشأوها.

3.1 الوصول إلى صفحة الطلبات

1. تسجيل الدخول إلى نظام SIS بالحساب المخول.
2. فتح قسم إدارة خدمات الطلاب من القائمة الرئيسية.
3. الدخول إلى صفحة طلبات سير العمل.

التبويب	المحتوى
تتطلب إجراءً مني	الطلبات التي وصلت إلى مرحلة فعالة مرتبطة بدور المستخدم الحالي.
الطلبات التي أنشأتها	الطلبات التي قام المستخدم بإنشائها من نظام SIS.
قيد المعالجة	الطلبات التي لم تصل بعد إلى نتيجة نهائية.
المكتملة	الطلبات التي انتهت جميع مراحلها بنجاح.
المرفوضة	الطلبات التي تم رفضها في إحدى المراحل.
الملغاة	الطلبات التي تم إلغاؤها من قبل مستخدم مخول.
جميع الطلبات	كل الطلبات التي يسمح نطاق المستخدم وصلاحياته بعرضها.

عدد الطلبات: قد يظهر بجانب تبويب الطلبات التي تتطلب إجراءً مني عدد الطلبات الفعالة التي تنتظر تدخل المستخدم.

3.2 إنشاء طلب للطلاب من نظام SIS

يمكن للمستخدم الذي يمتلك صلاحية إنشاء الطلبات تقديم طلب للخدمات التي تبدأ من الدور الخاص به من داخل نظام SIS.

1. الضغط على زر إنشاء طلب جديد من صفحة إدارة الطلبات.
2. اختيار الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات المتاحة.
3. البحث عن الطالب باستخدام الاسم أو الرقم الوطني بحسب خيارات البحث المتاحة.
4. اختيار قيد الطالب الصحيح والتحقق من معلوماته والهيكل التنظيمي المرتبط به.
5. تعبئة الحقول الخاصة بمرحلة إنشاء الطلب.
6. رفع المرفقات المطلوبة والتأكد من اكتمال المرفقات الإجبارية.
7. مراجعة المعلومات ثم الضغط على إنشاء أو إرسال الطلب.

ملاحظة: تعتمد قائمة الخدمات والحقول والمرفقات على الخدمة المنشورة والفعالة وقت إنشاء الطلب.

3.3 مراجعة تفاصيل الطلب

1. فتح تبويب الطلبات التي تتطلب إجراءً مني.
2. اختيار الطلب المطلوب من القائمة.
3. مراجعة معلومات الطالب ورقم الطلب واسم الخدمة والحالة الحالية.
4. مراجعة البيانات التي أُدخلت في مرحلة التقديم.
5. فتح المرفقات المتاحة والتحقق من صحتها ووضوحها.
6. مراجعة مخطط المراحل لمعرفة المراحل المنجزة والمرحلة الحالية والمراحل التالية.

7. مراجعة سجل الإجراءات والملاحظات السابقة قبل اتخاذ القرار.

القسم	المعلومات المتوقعة
بيانات الطلب	رقم الطلب، الخدمة، الحالة، تاريخ الإنشاء، ومنشئ الطلب.
بيانات الطالب	اسم الطالب وبياناته الأكاديمية المتاحة.
قيم الحقول	الإجابات المدخلة في مرحلة الطالب والمراحل المنجزة.
المرفقات	الملفات التي رفعها الطالب أو الموظفون في المراحل السابقة.
مسار المراحل	ترتيب المراحل وحالة كل مرحلة والدور المسؤول عنها.
سجل الإجراءات	الإجراءات السابقة، منفذ الإجراء، التاريخ، والملاحظات.

تفاصيل الطلب

رقم الطلب

REQ-2026-00006

نوع الطلب

طلب إصدار هوية

الحالة

قيد المعالجة

الطالب

مريم علي هادي مهدي

أنشئ بواسطة

أم معالي وزير التعليم العالي ١١١١

الهيكل التنظيمي

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

تاريخ الإنشاء

14:19:28 2026, 28 يوليو

مسار المراحل

ترتيب المرحلة

2

الدور

مقرر القسم

الحالة

نشطة

تمت المعالجة بواسطة

-

تاريخ المعالجة

-

الدور

ملاحظة

الحالة

-

تمت المعالجة بواسطة

-

تقدم سير العمل

3

مسؤول الهويات

مرحلة 3

بالانتظار

2

مقرر القسم

مرحلة 2

نشطة

سجل الإجراءات

الإجراء

تم الإنشاء

المنفذ

أم معالي وزير التعليم العالي ١١١١

ملاحظة

-

التاريخ

14:19:28 2026, 28 يوليو

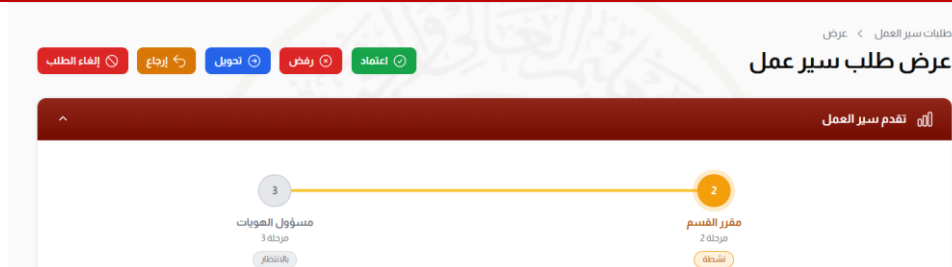
3.4 تنفيذ متطلبات المرحلة الحالية

عندما يصل الطلب إلى دور المستخدم، تصبح المرحلة فعالة ويظهر الطلب ضمن تبويب الطلبات التي تتطلب إجراءً مني.

1. فتح الطلب ومراجعة جميع البيانات والمرفقات السابقة.
2. إدخال الحقول المخصصة للدور الحالي، إن وجدت.
3. رفع المرفقات المطلوبة من الدور الحالي، إن وجدت.
4. إكمال جميع المتطلبات المؤشرة بأنها إجبارية.
5. إضافة ملاحظة أو سبب عند الحاجة أو عندما يطلب النظام ذلك.
6. اختيار الإجراء المناسب من الإجراءات المتاحة.
7. تأكيد الإجراء بعد مراجعة تأثيره على الطلب.

الإجراء	متى يُستخدم؟	النتيجة
الموافقة	عند صحة الطلب واكتمال متطلبات المرحلة.	تُغلق المرحلة الحالية وينتقل الطلب إلى المرحلة التالية أو يكتمل إذا كانت المرحلة نهائية.
الرفض	عند عدم استيفاء الطلب للشروط.	تنتهي معالجة الطلب وتصبح حالته مرفوضاً.
الإحالة	عندما يتطلب الطلب المرور بمرحلة اختيارية أو جهة إضافية.	ينتقل الطلب إلى المرحلة المحددة في مسار الخدمة.
الإعادة	عند الحاجة إلى تصحيح أو استكمال معلومات في مرحلة سابقة.	يعود الطلب إلى المرحلة السابقة المحددة لاستكمال المطلوب.
الإلغاء	عند الحاجة إلى إيقاف الطلب من مستخدم يمتلك صلاحية الإلغاء.	تتوقف جميع المراحل وتصبح حالة الطلب ملغى.

قبل التأكيد: يجب التأكد من الإجراء المختار وكتابة ملاحظة واضحة عند الرفض أو الإعادة أو الإلغاء، لأن الإجراء يُسجل ضمن سجل الطلب.



3.5 معالجة المراحل المتوازية

قد تحتوي بعض الخدمات على أكثر من مرحلة تعمل في الوقت نفسه، مثل مراجعة الشؤون المالية والمكتبة والأمن. وفي هذه الحالة تظهر كل مرحلة للمستخدم الذي يمتلك الدور المسؤول عنها.

- يمكن لكل جهة تنفيذ مرحلتها دون انتظار الجهات المتوازية الأخرى.
- تُسجل نتيجة كل مرحلة بصورة مستقلة داخل الطلب.
- يبقى الطلب قيد المعالجة إلى أن تتحقق شروط الانتقال المحددة في مسار الخدمة.
- عند وصول الطلب إلى المرحلة النهائية وموافقة صاحب الدور النهائي، يُغلق الطلب وفق المسار المعتمد.

مهم: ظهور الطلب لأكثر من مستخدم في الوقت نفسه قد يكون طبيعيًا عندما تكون المراحل متوازية، ولا يعني تكرار الطلب.

3.6 متابعة الطلبات التي تم إنشاؤها من SIS

1. فتح تبويب الطلبات التي أنشأتها.
2. البحث عن الطلب.
3. مراجعة الحالة الحالية والمرحلة التي وصل إليها الطلب.
4. فتح التفاصيل للاطلاع على الإجراءات والملاحظات والمرفقات المضافة لاحقًا.

3.7 المرفقات وسجل الإجراءات

- تظهر المرفقات بحسب المرحلة التي رُفعت فيها والمستخدم الذي أضافها.
- يجب فتح الملف والتحقق من محتواه قبل اتخاذ الإجراء.
- يسجل النظام كل انتقال أو قرار مع اسم منفذ الإجراء وتاريخه وملاحظته.
- يبقى سجل الطلب متاحًا للمراجعة وفق صلاحيات المستخدم حتى بعد اكتمال الطلب أو رفضه أو إلغائه.

4. متابعة الطلبات وإدارتها في نظام السوبر أدمن

يوفر نظام السوبر أدمن شاشة مركزية لمتابعة طلبات خدمات الطلاب وعرض تفاصيلها الكاملة. ولا يتناول هذا القسم طريقة تعريف الخدمة أو إعداد مراحلها.

4.1 الوصول إلى إدارة الطلبات

1. تسجيل الدخول إلى نظام السوبر أدمن بالحساب المخول.
2. فتح قسم إدارة خدمات الطلاب.
3. الدخول إلى صفحة الطلبات والتأييدات.
4. اختيار إدارة الطلبات لعرض الطلبات المتاحة حسب صلاحية المستخدم.

رقم الطلب	نوع الطلب	الإصدار	الطالب	الميكمل التنظيمي
REQ-2026-000006	Request of Issuing Student ID طلب إصدار هوية	2	مريم علي هادي مهدي	وزارة التعليم العالي والبحث
req-2026-000000006	Request of Postponement طلب تأجيل فصل أو سنة دراسية	1	نبسط طلب الطابعة واحد	قسم تجريبي حكومي
req-2026-000000005	Certificate of Enrolment (Continuity) تأرييد استمرار بالادوام	1	اول بولونيا نبسط نبسط	قسم تجريبي حكومي
req-2026-000000003	Request to Change Admission تعديل ترشيح	1	اول بولونيا نبسط نبسط	قسم تجريبي حكومي

4.2 البحث عن الطلبات وتصنيفها

يمكن استخدام حقل البحث ومرشحات الصفحة للوصول إلى الطلب المطلوب. وقد تشمل المرشحات رقم الطلب، اسم الطالب، نوع الخدمة، الحالة، الجهة التنظيمية، أو التاريخ بحسب الخيارات المتاحة في الواجهة.

1. إدخال رقم الطلب أو بيانات الطالب في حقل البحث عند توفرها.
2. تحديد حالة الطلب أو نوع الخدمة لتقليل النتائج.
3. تحديد الجهة التنظيمية إذا كان المستخدم يشرف على أكثر من جهة.
4. فتح الطلب الصحيح بعد مطابقة رقمه واسم الطالب.

4.3 عرض تفاصيل الطلب

- بيانات الطلب الأساسية ورقمه وحالته.
- معلومات الطالب والجهة التنظيمية المرتبطة به.
- الحقول التي أُدخلت في كل مرحلة.
- المرفقات المضافة من الطالب أو الجهات المعالجة.
- التسلسل الكامل للمراحل وحالة كل مرحلة.
- سجل الإجراءات والملاحظات وتوقيت تنفيذها.

تقدم سير العمل

مقرر القسم
المرحلة 2
مقارنة

موظف الهويات
المرحلة 3
بالانتظار

تفاصيل الطلب

رقم الطلب	نوع الطلب	الإصدار
REQ-2026-00006	Request of Issuing Student ID	2
الحالة	الطالب	تم الإنشاء من قبل
قيد الإنجاز	مريم علي هادي مهدي	معالي وزير التعليم العالي ١١١١
الهيكل التنظيمي	تاريخ التغيير	
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	14-19-28 2026 28 يوليو	

تسلسل المراحل

ترتيب المرحلة	الدور	الحالة	تم الإجراء من قبل
2	مقرر القسم	مقارنة	-
تاريخ الإجراء	الملاحظة		
-	-		
3	موظف الهويات	بالانتظار	-
تاريخ الإجراء	الملاحظة		
-	-		

سجل الإجراءات

الإجراء	منفذ الإجراء	الملاحظة	التاريخ
إنشاء	معالي وزير التعليم العالي ١١١١	-	14-19-28 2026 28 يوليو

4.4 الإجراءات المتاحة للمستخدم المخول

بحسب الصلاحيات، يمكن للمستخدم المخول في السوبر أدمن تنفيذ إجراء على الطلب، مثل الموافقة أو الرفض أو الإلغاء.

1. فتح الطلب ومراجعة جميع مراحله والقرارات السابقة.
2. التأكد من سبب التدخل في الطلب ومن الصلاحية المخولة للمستخدم.
3. اختيار الإجراء المطلوب من الأزرار المتاحة.
4. إدخال الملاحظة أو السبب عند ظهوره في نافذة التأكيد.
5. تأكيد الإجراء ومراجعة الحالة الجديدة للطلب.

تنبيه إداري: تُستخدم صلاحيات التدخل المركزي وفق إجراءات العمل المعتمدة فقط، لأن كل إجراء يُحفظ في سجل الطلب ويؤثر في مساره وحالته.

إدارة خدمات الطالب > طلبات سير العمل > عرض

عرض طلب سير العمل

تقدم سير العمل

3 موظف الهويات المرحلة 3 بالانتظار

2 مقرر القسم المرحلة 2 فعالة

4.5 الطلبات السابقة وتحديثات الخدمة

يستمر كل طلب وفق الحقول والمرفقات والمراحل التي كانت معتمدة عند إنشائه. وإذا تم تحديث تعريف الخدمة لاحقاً، تُطبق التحديثات على الطلبات الجديدة فقط، بينما تبقى الطلبات السابقة قابلة للعرض والمتابعة وفق نسخها الأصلية.

5. مسارات المراحل وحالات الطلب

يساعد فهم حالات الطلب وأنواع المراحل على معرفة سبب ظهور الطلب لمستخدم معين وكيف ينتقل بين الجهات.

5.1 حالات الطلب الرئيسية

الحالة	الوصف	هل تستمر المعالجة؟
قيد المعالجة	الطلب منشأ ويمر بمرحلة واحدة أو أكثر.	نعم
مكتمل	تمت الموافقة على المراحل المطلوبة وأغلق الطلب بنجاح.	لا
مرفوض	تم رفض الطلب في إحدى المراحل.	لا
ملغي	تم إيقاف الطلب من قبل مستخدم مخول.	لا

5.2 حالات المرحلة

حالة المرحلة	المعنى
بانتظار الدور	لم تصل المعالجة إلى هذه المرحلة بعد.
فعالة / تتطلب إجراء	المرحلة الحالية وتنتظر إجراء المستخدم المسؤول.
تمت الموافقة	أكمل المستخدم متطلبات المرحلة ووافق عليها.
تم الرفض	رُفض الطلب في هذه المرحلة وتوقفت المعالجة.
تمت الإحالة	أرسل الطلب إلى مرحلة إضافية أو اختيارية وفق المسار.
تمت الإعادة	أُعيد الطلب إلى مرحلة سابقة لاستكمال أو تصحيح المعلومات.
تم التجاوز	تجاوز النظام مرحلة اختيارية لم تكن مطلوبة في المسار الحالي.

5.3 أنواع مسارات المراحل

نوع المسار	طريقة العمل	مثال مبسط
متسلسل	تبدأ كل مرحلة بعد موافقة المرحلة التي تسبقها.	الطالب ← منسق الخدمة ← مسجل الكلية.

نوع المسار	طريقة العمل	مثال مبسط
اختياري	لا تُفعّل المرحلة في المسار الطبيعي، وتُستخدم عند إحالة الطلب إليها.	إحالة الطلب إلى مسجل الجامعة عند الحاجة.
متوازي	تعمل عدة مراحل في الوقت نفسه ويمكن لكل جهة تنفيذ الإجراء بصورة مستقلة.	المالية والمكتبة والأمن يراجعون الطلب بالتوازي.
نهائي	عند موافقة صاحب المرحلة النهائية يُغلق الطلب وفق المسار المعتمد.	المسجل النهائي يعتمد الطلب ويكمله.

5.4 تأثير الإجراءات في مسار الطلب

الإجراء	المرحلة الحالية	حالة الطلب بعد الإجراء
الموافقة	تُغلق بنجاح.	ينتقل إلى المرحلة التالية أو يصبح مكتملاً.
الرفض	تُغلق بالرفض.	يصبح الطلب مرفوضاً.
الإحالة	تُسجل كمرحلة محالة.	ينتقل إلى المرحلة الإضافية المحددة.
الإعادة	تُسجل كمرحلة معادة.	يعود إلى مرحلة سابقة ويبقى قيد المعالجة.
الإلغاء	تتوقف المرحلة وباقي المسار.	يصبح الطلب ملغى.

5.5 ضوابط عامة

- لا يظهر للطلاب إلا ما يتوافق مع قطاع تعليمه ونوع دراسته ومعلومات قبوله.
- لا يمكن إرسال الطلب دون إكمال الحقول والمرفقات الإلزامية.
- الحد الأعلى لحجم كل مرفق من التطبيق هو 1 ميغابايت.
- يحصل كل طلب ناجح على رقم فريد يستخدم في المتابعة.
- لا يستطيع المستخدم اتخاذ إجراء إلا إذا كانت المرحلة الحالية مرتبطة بدوره وصلاحيته.
- تُحفظ الإجراءات والقرارات والملاحظات ضمن سجل الطلب.
- تستمر الطلبات السابقة وفق نسخة الخدمة المعتمدة عند إنشائها.

6. أمثلة عملية ومعالجة الحالات الشائعة

6.1 مثال لمسار متسلسل

يوضح المثال التالي طلبًا يتطلب مراجعة مقرر القسم ثم مسجل الكلية:

رقم	النظام	المستخدم	النتيجة
1	HEPIQ	الطالب	يختار الخدمة ويملأ الحقول ويرفع المرفقات ثم يرسل الطلب.
2	النظام	تلقائي	ينشئ رقم الطلب ويحوّله إلى قيد المعالجة.
3	SIS	مقرر القسم	يراجع الطلب ويستكمل متطلبات مرحلته ثم يوافق.
4	SIS	مسجل الكلية	يراجع المرحلة السابقة ويضيف المطلوب ثم يوافق.
5	النظام	تلقائي	يحول الطلب إلى مكتمل.
6	HEPIQ	الطالب	يرى الحالة مكتملاً في صفحة طلباتي.



6.2 مثال لمسار متوازي

قد تستخدم بعض الخدمات، مثل براءة الذمة، مراجعات متوازية من أكثر من جهة:

المرحلة	الأدوار	طريقة المعالجة
التقديم	الطالب	يقدم الطلب من التطبيق ويرفع المتطلبات.
المراجعة الأولية	مقرر القسم	يتحقق من الطلب ويوافق على إحالته.
المراجعات المتوازية	الموظف المالي، مسؤول المكتبة، مسؤول الأمن	تظهر لكل جهة مرحلتها ويمكنها تنفيذها دون انتظار الجهتين الأخريين.
الاعتماد النهائي	المسجل النهائي	يراجع النتائج ويعتمد الطلب ليصبح مكتملاً.