

وحدة  
شؤون المواطنين  
في  
كلية طب الاسنان

حكومة المواطن  
الالكترونية في خدمة  
المواطنين



م. د. سنان ذنون عبدالله  
دكتوراه فسلحة طبية  
فرع العلوم الأساسية  
كلية طب الاسنان / جامعة الموصل

2025

# وحدة شؤون المواطنين في الكلية

## (نبذة)



1. وحدة ادارية مستقلة ترتبط إدارياً بمكتب السيد عميد الكلية.
2. تتولى القيام بكل ما يتعلق بطلبات وشكاوى المواطنين من (تدرسيين - موظفين - طلبة - مراجعين خارجيين).
3. تتبنى مبدأ التعاون بين عمادة الكلية والمواطنين كافة، بهدف انجاز المعاملات وتذليل الصعوبات التي قد تواجه المواطن في أثناء مراجعته.
4. تعد المنفذ الرئيس في تلقى طلبات الشكاوى والاستفسارات والمقترنات والتظلمات، من أجل تعزيز وخلق روح الثقة بين المواطن والكلية.

# الرؤية :



- تسعى وحدة شؤون المواطنين في كلية طب الاسنان - جامعة الموصل الى :
  1. نسعى ان نكون انموذجاً في تقديم الخدمات الادارية.
  2. تعزيز الشفافية وال التواصل الفعال بين الجامعة والمجتمع بما يسهم في تعزيز بيئة العمل الاكاديمي والاداري.

# الاحداث:



- .1 تمثل وحدة شؤون المواطنين واجهة الكلية حيث تساهم في رفع التقييم السنوي للكلية بالاعتماد على عدد الطلبات المرفوعة.
- .2 تعزيز مبدأ الشفافية والاستجابة السريعة لشكاوى ومقررات المواطنين.
- .3 تفعيل التواصل الفعال بين عمادة الكلية واعضاء الهيئة التدريسية والموظفين والطلبة والمرأجعين.
- .4 تسهيل تقديم الطلبات والشكاوى من خلال الانظمة الالكترونية الحديثة.
- .5 ضمان المتابعة الدقيقة لحل المشكلات وتحسين الخدمات المقدمة.
- .6 التنسيق المستمر مع رئاسة الجامعة لضمان تنفيذ سياسات الحكومة الإلكترونية بفعالية.
- .7 تعكس هذه الوحدة حالة حضارية في المجتمعات المتمدنة ودولة المؤسسات.

# المهام والواجبات:



1. استقبال المواطنين من مختلف الفئات والإصغاء إلى شكاوهم وتوجيههم وإرشادهم إلى الجهات التي تخص طلباتهم.
2. استلام طلبات الموجهة إلى السيد العميد جميرا وعرضها عليه لبيان رأيه فيها.
3. الإشراف المباشر على تنظيم المقابلات الخاصة بالسيد العميد.
4. إدخال طلبات المواطنين وفق نظام إلكتروني في برنامج حكومة المواطن الإلكتروني وذلك ضمن الاستماراة الموجودة على موقع الوزارة (حكومة المواطن الإلكترونية) مما يتيح للمواطن متابعة طلبه عن طريق البرنامج.

# المهام والواجبات:



5. التواصل مع المواطن حول الإجراء المتخذة بصدر طلبه أو شكاوه عن طريق الهاتف أو الإيميل أو المراجعة.
6. استلام طلبات المواطنين عن طريق الهاتف أو الإيميل الخاص بوحدة شؤون المواطنين وإحالتها إلى الجهات ذات العلاقة.
7. رفع احصائيات بأعداد المقابلات التي تم اجراؤها من قبل السيد العميد إلى شعبة شؤون المواطنين في الجامعة شهرياً.
8. توعية المواطن بدور شؤون المواطنين عن طريق الإعلانات المبوبة والمطويات والمنشورات والندوات.

# آلية تقديم الطلب



1. كتابة الطلب بصورة واضحة ومحددة مع مراعاة تحديد موضوع الطلب وعنوانه.
2. كتابة الاسم الثلاثي وعنوان المرسل ورقم هاتفه والبريد الإلكتروني والدائرة أو مقر العمل والقسم العلمي حتى تتهيأ الإجابة، وبخلاف ذلك يتم إهمال أي طلب بدون المعلومات المطلوبة.

# الموقع الرسمي



- رابط حكومة المواطن الالكترونية:

<https://ca.iq/> •



## حكومة المواطن الإلكترونية

الإلكتروني للعاصمة بغداد

تقديم الطلب      متابعة الطلبات السابقة      تفعيل الطلب      خروج

أخي المواطن .. أختي المواطن .. بعد كتابة الأسم الثلاثي ورقم الهاتف سيتم أرسال رمز المرور عبر رسالة قصيرة يرجى كتابة الرمز في الحقل المخصص له ، وأدخال المعلومات المطلوبة

| الاسم الأول  | الاسم الأوسط | الاسم الثالث    |
|--------------|--------------|-----------------|
| رمز المرور   | رقم الهاتف   | اللقب           |
| المحافظة     | سنة          | شهر             |
| المهنة       | الزفاف       | ال محلية        |
| رقم الدار    | المدينة      | يوم             |
| --- اختر --- | تاريخ التولد | العنوان والمهنة |

نوع المتطلب

الجهة المرسل اليها

فئة المتطلب

تاريخ تقديم المتطلب

موضوع المتطلب

طلب

---اختر---

أخرى

16-09-2025

ملخص المتطلب

اذا كان لديكم مرفقات الرجاء رفعها من هناعلاماً يجب ان يكون نوع  
المرفق PDF

إرسال المتطلب

Select File

Select File



وزارة التعليم العالي  
والبحث العلمي

جامعة الموصل

كلية طب الاسنان

وحدة شؤون المواطنين

التاريخ:



#### استئمارة مقابلة السيد العميد

الموضوع:

الاسم الثلاثي:

التاريخ:

رقم الطلب :

الدراسة الصباحية ٥ المسائية

طالب

رقم الموبايل:

الكلية:

منتسب

موضوع المقابلة:

خارجى

هامش مكتب شؤون المواطنين:

هامش السيد العميد المحترم:

المرفقات:

# نموذج استئمارة مقابلة السيد عميد الكلية



شكرا لحضوركم  
وحسن اصغائكم