



دليل خدمات وزارة تطوير المجتمع

2025

www.moce.gov.ae

يُمثل "دليل الخدمات" الإطار المرجعي الرسمي الشاملة التي تعكس حرص وزارة تمكين المجتمع على توفير خدمات حكومية رائدة توأكِّب تطلعات القيادة الرشيدة وتلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين في دولة الإمارات العربية المتحدة.

رقم الإصدار 1.0 :
تاریخ الإصدار: سبتمبر 2025
تاریخ السريان 1: سبتمبر 2025
تاریخ المراجعة القادمة: مارس 2026

يتم تحدیث الدلیل بشکل دوري كل ستة أشهر أو عند إجراء تغييرات جوهرية في الخدمات، ويجب التأکد دائمًا من استخدام أحدث إصدار من الدلیل حيث يتم ذکر رقم الإصدار وتاريخه في الصفحة الأولى، ونُشجع جميع الفئات المستهدفة على تقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم لتطوير وتحسين محتوى الدلیل من خلال خدمة المقترنات المتوفرة على الموقع الإلكتروني.

ملاحظات هامة:

المعلومات الواردة في هذا الدلیل هي لأغراض إرشادية ومرجعية فقط في حال وجود تعارض بين محتوى الدلیل والتشريعات السارية، تكون الأولوية للتشريعات يتم تحدیث الدلیل بشكل مستمر، لذا يرجى التأکد من استخدام النسخة الأحدث.

جدول المحتويات

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

7

- نبذة عن الدليل
- الأهداف الرئيسية للدليل
- نطاق الدليل والفئات المستهدفة
- محاور استراتيجية الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة
- مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمة المتميزة
- منهجية قياس تجربة المتعامل
- ميثاق سعادة المتعاملين
- معلومات إصدار الدليل
- آلية التحديث المستمر للدليل

القسم الثاني: الهوية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

15

- رؤية ورسالة وزارة تمكين المجتمع
- الأهداف والأولويات الاستراتيجية

القسم الثالث: منظومة الخدمات المتكاملة

18

- المنهجية الموحدة لتصنيف الخدمات
- معايير تصنيف الخدمات حسب فئات المتعاملين
- قنوات تقديم الخدمة المتكاملة

القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

22

- تصميم تجربة المتعامل المتميزة
- رحلة المتعامل عبر الموقع الإلكتروني لوزارة
- رحلة المتعامل في مراكز سعادة المتعاملين
- رحلة المتعامل في مركز الاتصال الموحد
- تجربة المتعامل لفئات التركيز الخاصة

جدول المحتويات

28	القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية <ul style="list-style-type: none"> • خدمات الأفراد الاجتماعية
29	<ul style="list-style-type: none"> ▪ خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي : <ul style="list-style-type: none"> ◦ خدمة طلب الدعم والتمكين الاجتماعي ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ◦ خدمة طلب علاوة التضخم ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
38	<ul style="list-style-type: none"> ▪ خدمات المؤسسات الاجتماعية <p style="margin-left: 20px;">خدمات مؤسسات النفع العام:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ خدمة طلب إنشاء مؤسسات النفع العام ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ◦ خدمة طلب فتح فروع لمؤسسات النفع العام ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ◦ خدمة طلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ◦ خدمة طلب تحرير حساب اتساب أو انضمام أو اشتراك أو تعامل مع جمعيات أو هيئات خارج الدولة ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ◦ خدمة طلب الموافقة على الفعاليات والأنشطة ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ◦ خدمة طلب المشاركة في الأنشطة والفعاليات (داخل/خارج الدولة) ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
38	<ul style="list-style-type: none"> ▪ خدمات تنظيم التبرعات: <ul style="list-style-type: none"> ◦ خدمة طلب تحرير جمع التبرعات ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ◦ خدمة طلب تمديد تصريح جمع التبرعات الخارجية ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ◦ خدمة طلب الموافقة على استلام التبرعات الخارجية ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
38	<ul style="list-style-type: none"> ▪ خدمات دور العبادة لغير المسلمين: <ul style="list-style-type: none"> ◦ خدمة طلب ترخيص دور العبادة لغير المسلمين ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
60	<ul style="list-style-type: none"> ▪ خدمات المتعاملين <ul style="list-style-type: none"> ◦ خدمة الاستفسارات ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ◦ خدمة الاقتراحات ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ◦ خدمة الشكاوى ◦ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني

جدول المحتويات

القسم السادس: المبادرات الاجتماعية والبرامج المجتمعية 67

- مبادرة 71 من المجتمع
- التطوع وخدمة المجتمع
- مبادرة تحدي المجتمع
- مبادرة حوار المجتمع
- مبادرة تمكين 360
- أجندة الفعاليات المجتمعية
- مبادرة التدريب المدري

القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة 75

- الموقع الإلكتروني للوزارة
- البروغرافية الرقمية وإدارة البيانات
- سياسة حماية البيانات وأمن المعلومات
- نموذج البيانات المتكاملة والمشتركة
- منظومة الربط المؤسسي للتكميل

القسم الثامن: مراكز سعادة المتعاملين 81

- تصميم المراكز
- موقع المراكز وبيانات التواصل
- المرافق والخدمات المساعدة

القسم التاسع: الشراكة والتعاون 85

- منظومة الشراكات الاستراتيجية

القسم العاشر: الأسئلة المتكررة والدعم الفني 87

- الأسئلة المتكررة:
- أسئلة عامة عن الوزارة وخدماتها
- أسئلة عامة عن خدمات الدعم الاجتماعي
- أسئلة عامة عن المنصات الرقمية واستخداماتها

القسم الحادي عشر: الملحق 91

- روابط المواقع ذات الصلة
- المصطلحات

القسم الأول:

المقدمة والأطّار الاستراتيجي

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

نبذة عن الدليل

يُمثل "دليل خدمات وزارة تمكين المجتمع" الإطار المرجعي الرسمي الذي يصف مجموعة الخدمات المقدمة من الوزارة للمتعاملين. بحيث يشمل المعلومات التي يحتاجها المتعامل عند الرغبة في الحصول على أي من خدماتها، ويصف هذا الدليل مجموعة الخدمات التي تقدمها الوزارة ويشرح المتطلبات والخطوات الالزمة للحصول عليها. تقدم هذه الخدمات الحكومية الرائدة انعكاساً لطلعات القيادة الرشيدة وتلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين في دولة الإمارات العربية المتحدة.

الأهداف الرئيسية للدليل:

02

تمكين الموظفين

توفير مرجع شامل يساعد في بناء قدرات وتعزيز مهارات موظفي الخدمة، لضمان تقديمهم للخدمات وفق أعلى المعايير.

01

تعزيز الشفافية والمساءلة

توفير مصدر موثوق ودقيق يحتوي على كافة المعلومات المتعلقة بخدمات الوزارة وإجراءاتها، لتسهيل الوصول إليها من قبل الموظفين والمتعاملين والاستفادة منها.

04

تعزيز الابتكار في الخدمات

تشجيع ثقافة الابتكار في تصميم وتقديم الخدمات بما يعزز تطوير خدمات استباقية تلبي احتياجات المستقبل.

03

دعم الجودة والامتثال

وضع إطار مرجعي يعزز عمليات المراجعة والتطوير المستمر للخدمات بناءً على مؤشرات الأداء والتغذية الراجعة من المتعاملين.

06

تحسين تجربة المتعامل

تسهيل وصول المتعامل للخدمة والمعلومات المطلوبة، وتقليل زمن الانتظار والزيارات غير الضرورية.

05

تعزيز الشراكات مع القطاع العام والخاص

توفير معلومات شاملة حول الخدمات، مما يساعد الشركاء المحتملين على فهم فرص التعاون لتحسين الخدمات.

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

نطاق الدليل والفئات المستهدفة

يغطي هذا الدليل النطاق الشامل لمنظومة الخدمات الحكومية في وزارة تمكين المجتمع، ويشمل ذلك:



النطاق الجغرافي:

مراكز سعادة المتعاملين التابعة للوزارة
الموقع الإلكتروني للوزارة (اضغط [هنا](#))
مركز الاتصال الموحد وقنوات التواصل المختلفة



النطاق الموضوعي:

- الإطار الاستراتيجي والتنظيمي للخدمات
- عمليات وإجراءات تقديم الخدمات عبر مختلف القنوات
- منظومة قياس أداء الخدمات والتحسين المستمر
- دليل تفصيلي لجميع الخدمات الرئيسية والفرعية والتكميلية

الفئات المستهدفة من الدليل:

الفئات الداخلية:

- إدارة الخدمات الحكومية: للإشراف على تطبيق معايير التميز وقيادة مبادرات التحسين.
- موظفو مراكز سعادة المتعاملين في الخطوط الأمامية: لتقديم الخدمات وفق المعايير المعتمدة وتحقيق تجربة متعامل استثنائية.
- موظفو الخطوط الخلفية: لدعم عمليات تقديم الخدمة وضمان كفاءتها في مختلف القطاعات والإدارات المعنية.
- فرق تطوير الخدمات: لتصميم وتحسين الخدمات وفق المنهجيات المعتمدة.



الفئات الخارجية:

- المتعاملون: من الأفراد والمؤسسات للتعرف على الخدمات المتوفرة وكيفية الحصول عليها.
- الشركاء الاستراتيجيون: من الجهات الحكومية والخاصة والقطاع الاعمال الثالث للتعرف على فرص التكامل والتعاون.
- المقيمين والمدقعون: المعنيون بتقييم جودة وفاءة الخدمات.
- الجهات الرقابية: المسؤولة عن متابعة الأداء والالتزام بمعايير الوطنية.

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية 2025-2021



محاور استراتيجية الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

في إطار التزام وزارة تمكين المجتمع بتقديم خدمات حكومية متميزة تلبي احتياجات المتعاملين بسهولة وشفافية، ووفقاً لتوجهات استراتيجية الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة 2031، يتم تصميم وتطوير الخدمات وفق أفضل الممارسات والمعايير الوطنية، بما يضمن:

الحكومة المتكاملة للخدمات

- تطوير منظومة متكاملة لحكومة الخدمات وإدارة أدائها.
- تطبيق نظام النجوم العالمي لتصنيف وتقدير الخدمات.
- وضع معاير ومؤشرات أداء موحدة لقياس جودة الخدمات.
- تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات.

قنوات رقمية متعددة

- التحول الشامل نحو الخدمات الرقمية مع استمرار دعم القنوات التقليدية للفئات ذات الأولوية.
- تطبيق نموذج القناة الموحدة لتقديم تجربة متسقة عبر مختلف القنوات.
- تطوير منصات ذكية تدعم الخدمات المخصصة
- استخدام الذكاء الاصطناعي وتقنيات البيانات الضخمة لتعزيز تجربة المتعامل.

خدمات استباقية ومتكاملة

- تحقيق التكامل بين الخدمات الحكومية على المستوى الاتحادي والمحلي.
- تطوير خدمات استباقية تتوقع احتياجات المتعاملين وتلبية قبيل طلبها.
- تطبيق مبدأ طلب البيانات مرة واحدة لتجنب طلب المعلومات المتوفرة سابقاً.
- توفير الخدمات وفق نموذج "رحلة المتعاملين" بدلاً من الهيكل التنظيمي للجهات.

حماية بيانات المتعاملين وضمان سرية معلوماتهم

- تطوير البنية التكنولوجية الالزمة لدعم الخدمات المتقدمة.
- تعزيز منظومة تبادل البيانات وتكاملها.
- تطبيق معاير الأمان السيبراني وحماية البيانات.

تجربة المتعامل الاستثنائية

- تصميم الخدمات بنهج متمحور حول الإنسان.
- تبسيط رحلة المتعامل وتقليل الجهد المبذول للحصول على الخدمة.

تلزم الوزارة بتطوير خدماتها بشكل مستمر، بما يتوافق مع **رؤية حكومة دولة الإمارات 2031** الرامية إلى تقديم خدمات حكومية استباقية وذكية، لتحقيق أعلى معدلات الرضا والمساهمة في تعزيز جودة حياة أفراد المجتمع.

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية 2025-2021



مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمة المتميزة

تبني وزارة تمكين المجتمع مجموعة شاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية المترافققة مع استراتيجية الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة 2031، وذلك لقياس مدى التقدم في رحلة التميز وتحقيق المستهدفات الوطنية.



مؤشرات الأداء المؤسسية:

مؤشرات الابتكار والتميز:

لقياس نسبة الخدمات المبتكرة والاستباقية التي تلبي احتياجات المتعاملين بطرق ذكية تعتمد على تقنيات حية وبيانات دقيقة.

مؤشرات رضا وسعادة المتعاملين:

لقياس مستوى رضا وسعادة المتعاملين عن جودة الخدمات المقدمة، ومتابعة مدى تحقيق توقعاتهم من خلال استبيان نبض المتعامل.

مؤشرات الكفاءة التشغيلية:

لقياس متوسط زمن إنجاز الخدمات، ومدة معالجة المعاملات، ونسبة الخدمات الاستباقية المقدمة للمتعاملين.

مؤشرات التحول الرقمي:

لقياس نسبة الخدمات المتوفرة رقمياً، مدى استخدام القنوات الإلكترونية، واستمرارية توفر الخدمات الرقمية.

منهجية قياس المؤشرات

تعتمد الوزارة منهجية متكاملة لقياس ومتابعة مؤشرات الأداء، تشمل :

- قياس دوري (لحظي، شهري، ربع سنوي، نصف سنوي، سنوي) (حسب طبيعة المؤشر).
- لوحات مؤشرات أداء تفاعلية في لوحة المعلومات الداخلية (Dashboards) لمتابعة الأداء في الوقت الفعلي.
- تقارير أداء دورية ترفع للقيادة العليا.
- منهجية التحسين المستمر المبنية على نتائج المؤشرات.

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

منهجية قياس تجربة المتعامل

تعتمد الوزارة إطاراً منهجياً متكاملاً لقياس تجربة المتعامل، يهدف إلى تحسين جودة الخدمات وتطوير السياسات بناءً على رؤى واحتياجات المتعاملين.

ترتكز هذه المنهجية على أدوات وآليات قياس دقيقة، تشمل مؤشرات كمية ونوعية، وتنفذ وفقاً للمعايير الحكومية المعتمدة، لضمان تقديم خدمات استباقية وشاملة توافق تطلعات المجتمع.

منهجية قياس تجربة المتعامل

أدوات وآليات القياس



المتسوق
السري



مجالس
المتعاملين



تحليل البيانات
والمؤشرات



التفاعل المباشر
مع المتعاملين

الإطار العام لقياس تجربة المتعامل

- قياس الرضا العام | الاستطلاعات الرضا العام السنوية.
- قياس محور التوفير | توفر معلومات الخدمة وسهولة الحصول عليها.
- قياس قابلية الوصول | سهولة الوصول للقنوات والخدمات.
- قياس متوسط محور التفاعل | اجودة التفاعل وتجربة المتعامل ومعدل الاحتفاظ.

مؤشرات الممكنتات الحكومية لتجربة المتعاملين - المستهدفات 2025

مؤشر نسبية التكامل مع مرصد الخدمات الحكومية 100% | مؤشر نسبة الثقة في الخدمات الحكومية 85%

مؤشر نسبية الرضا العام عن الخدمات الحكومية 90% | مؤشر تأثير الخدمات الحكومية 85%

مؤشر حكومة 24/7 | 100%

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

ميثاق سعادة المتعاملين

يمثل "ميثاق سعادة المتعاملين" التزاماً رسمياً من وزارة تمكين المجتمع تجاه متعامليها، يحدد مستوى الخدمة الذي يمكن توقعه والقيم والمبادئ التي تلتزم بها الوزارة في تقديم خدماتها.

الالتزامات الوزارة تجاه المتعاملين



الالتزام بمعايير الجودة: تقديم الخدمات وفق أعلى معايير الجودة وبما ينافس مع نظام النجوم العالمي.

الالتزام بوقت الإنجاز: إنجاز الخدمات ضمن الوقت المحدد وبكفاءة عالية.

الالتزام بالتطوير المستمر: العمل المستمر على تطوير وتحسين الخدمات وفق احتياجات المتعاملين والمستجدات.

الالتزام بالاستجابة: الرد على استفسارات وملاحظات المتعاملين خلال وقت قياسي.

الالتزام بالتمكين: تمكين المتعاملين من الحصول على الخدمات بأبسط الطرق وأقل جهد.

الالتزام بالشمولية: ضمان وصول الخدمات لجميع فئات المجتمع وفق معايير محددة.

القيم الأساسية للميثاق



التركيز على المتعامل: نضع المتعامل في مركز اهتمامنا ونصمم خدماتنا وفق احتياجاته وتوقعاته.

التميز والإتقان: نلتزم بتقديم خدمات ذات جودة عالية تفوق توقعات المتعاملين.

الابتكار والاستدامة: نسعى دائمًا للتطور والابتكار وتقديم حلول استدامة تسبق احتياجات المتعاملين.

المصداقية والشفافية: نلتزم بالوضوح والشفافية في جميع تعاملاتنا وإجراءاتنا.

الاحترام والتقدير: نعامل جميع المتعاملين باحترام وتقدير ونراعي خصوصياتهم.

المرونة والاستجابة: نتميز بالمرونة والاستجابة السريعة لاحتياجات المتعاملين والمتغيرات.

آلية قياس الالتزام بالميثاق



تُخضع جميع التزامات الميثاق لقياس والتقييم الدوري من خلال:

- استبيانات رضا المتعاملين
- تقارير المتسوق السري
- تحليل نتائج نظام الشكاوى والاقتراحات
- قياس مؤشرات الأداء المرتبطة بتجربة المتعامل

مستويات الخدمة المستهدفة



الاستجابة للاستفسارات الهاتفية: خلال 20 ثانية

الاستجابة للاستفسارات الإلكترونية (الدردشة الفورية): خلال 30 ثانية

زمن الانتظار في مراكز سعادة المتعاملين: لا يتجاوز 7 دقائق

زمن إنجاز الخدمات الفورية: خلال 3 دقائق

معالجة الشكاوى: خلال 5 أيام عمل

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

معلومات إصدار الدليل

تاریخ الإصدار ورقم النسخة	الجهة المصدرة
معلومات الإصدار الحالي: رقم الإصدار 1.0 : تاريخ الإصدار: سبتمبر 2025 تاريخ اسريان: 1 سبتمبر 2025 المراجعة القادمة: مارس 2026	الجهة المصدرة: وزارة تمكين المجتمع - إدارة الخدمات الحكومية صدر هذا الدليل عن وزارة تمكين المجتمع بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتحديداً من قبل إدارة الخدمات الحكومية، بالتعاون مع مختلف القطاعات والإدارات في الوزارة.
المستندات المرجعية	فريق إعداد الدليل
المراجع الداخلية: استراتيجية وزارة تمكين المجتمع 2026-2023 المراجع الخارجية: الأدلة الإرشادية للخدمات والمبادرات الحكومية	الإشراف العام: وكيل الوزارة الإدارية التنفيذية: مدير إدارة الخدمات الحكومية الفريق الفني: فريق تطوير الخدمات وتجربة المتعامل المراجعة الفنية: فريق تطوير الخدمات التدقيق اللغوي: إدارة الاتصال الحكومي التصميم والإخراج: إدارة الاتصال الحكومي

آلية التحديث المستمر للدليل

تبني وزارة تمكين المجتمع منهجية منتظمة لتحديث وتطوير محتوى الدليل بشكل مستمر، لضمان مواكبته للمستجدات والتوجهات الوطنية لتلبية احتياجات المتعاملين والموظفين.



تقييم فعالية الدليل	ضمان جودة المحتوى
استطلاعات رأي المستخدمين (موظفي ومتطلعين) تحليل إحصائيات استخدام النسخة الإلكترونية قياس مدى الاستفادة من الدليل في تقديم الخدمات تقييم أثر الدليل على تحسين جودة الخدمات.	مراجعة شاملة للمحتوى من الناحية الفنية واللغوية التأكد من توافق المحتوى مع الاستراتيجية والسياسات ضمان وضوح وبساطة اللغة المستخدمة التحقق من دقة وحداثة المعلومات.

القسم الثاني :

الروية المؤسسة والتوجه الاستراتيجي

القسم الثاني: الهوية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

رؤى ورسالة وزارة تمكين المجتمع

رؤيتنا

مجتمع متماسك وممكّن بعلاقات أفراده.

رسالتنا

بناء مجتمع متماسك ومتراطط من خلال تمكين أفراده، وتفعيل دور القطاع الثالث، وتعزيز قيم المسؤولية المشتركة.

قيمنا المؤسسية

القيم التنظيمية:

- المهنية والمسؤولية
- الابتكار والاستدامة والمرنة
- التميز

تأصيل القيم المجتمعية:

- المسؤولية المجتمعية
- التسامح والتماسك
- الشمولية والمساواة

نجسّد في وزارة تمكين المجتمع مبدأ التمكين كركيزة أساسية في تحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة. تتمحور استراتيجية الوزارة حول تحويل نهجنا من وزارة خدمية قصيرة المدى تركز على تقديم المساعدات والإعانات الاجتماعية إلى وزارة تنموية طويلة المدى تعمل على الدمج والتمكين الاجتماعي والاقتصادي.

نعمل على إحداث تغيير جذري في العقد الاجتماعي، وتعزيز الإنتاج الاقتصادي من خلال تطوير السياسات والبرامج الاستدامة ذات التأثير الاجتماعي المستدام.

كما تبنت الوزارة نهجاً تشاركيّاً يقوم على الإيمان بقدرات الأفراد، وتعزيز التعاون مع الشركاء على جميع المستويات.

نسعى من خلاله إطلاق البرامج والمبادرات والخدمات الريادية المستدامة إلى تمكين الأفراد والقطاع الثالث، وتعزيز المسؤولية المجتمعية والاتّمام الاجتماعي.

تستلهم الوزارة رؤيتها من استراتيجيات حكومة دولة الإمارات، مما يتيح لنا وضع خارطة طريق تحوّلية للقطاع الاجتماعي، توّاكب التغيرات العالمية المتسارعة، وتضمن تحسين جودة الحياة بشكل مستدام لجميع أفراد المجتمع، عبر نهج متكامل يجمع بين التمكين والتنمية المستدامة.



القسم الثاني: الريوية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

الأهداف والأولويات

تسعى الوزارة إلى بناء مجتمع متancock وممكّن ببطاقات أفراده من خلال ترسیخ مفهوم المسؤولية المشتركة بين الأفراد، القطاع الثالث والمجتمع.

مجتمع متancock بقيم الانتماء	قطاع ثالث مفعّل	أفراد ممكّنون
<p>غرس حس المسؤولية المشتركة وترسيخ قيم الانتماء والعطاء، وتوفير فرص المشاركة</p> <ul style="list-style-type: none"> ثقافة العطاء والخدمة المجتمعية تعزيز روح الانتماء والولاء التنوع والانسجام المجتمعي 	<p>تطوير بيئة عمل تشريعية وتنظيمية تضمن مضايقة تأثير مؤسسات القطاع</p> <ul style="list-style-type: none"> بنية متّكّمة دائمة ترسيخ نهج تعاوني لتحقيق الأثر إطار تنظيمي يعزّز الشفافية 	<p>إدارة منظومة دعم وتمكين اجتماعي شاملة تسعى لتوفير شبكات الحماية</p> <ul style="list-style-type: none"> دعم اجتماعي مستدام مسارات للتمكين الاجتماعي والاقتصادي بنيّة رقمية محوّرها الإنسان

مؤشرات الأداء المؤسسي

بيئة العمل	الأسرة	الحركة بين الأجيال	التمكين الاقتصادي	الحماية والاستقرار
<ul style="list-style-type: none"> سهولة العمل في القطاع الثالث 	<ul style="list-style-type: none"> زيادة مساهمة القطاع الثالث في الناتج المحلي الإجمالي النمو في عدد مؤسسات القطاع الثالث النشطة 	<ul style="list-style-type: none"> نسبة تحسين المستوى التعليمي للأبناء مقارنة بأولياء أمورهم 	<ul style="list-style-type: none"> نسبة المستفيدين المؤهلين المدربين في البرنامج سنويًا نسبة المستفيدين المؤهلين المدربين في سوق العمل سنويًا 	<ul style="list-style-type: none"> معدل تغطية الدعم الاجتماعي كفاءة إنفاق مخصصات الدعم الاجتماعي
الوعي المجتمعي	التماسك والانتماء	العطاء والمشاركة	الحكومة	
<ul style="list-style-type: none"> تحول في وعي المجتمع تجاه الدعم الاجتماعي نحو الشعور بالمسؤولية المشتركة 	<ul style="list-style-type: none"> زيادة تصنيف دولة الإمارات في مؤشرات التماسك الاجتماعي وأنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية 	<ul style="list-style-type: none"> نسبة الزيادة في إجمالي قيمة التبرعات تصنيف دولة الإمارات في مؤشر العطاء العالمي عدد المتطوعين سنويًا ساعات التطوع للفرد 	<ul style="list-style-type: none"> معدل امتثال مؤسسات القطاع الثالث 	

القسم الثالث :

منظومة الخدمات المتكاملة

القسم الثالث: منظومة الخدمات المتكاملة

المنهجية الموحدة لتصنيف الخدمات

تبني وزارة تمكين المجتمع نظاماً موحداً لتصنيف خدماتها بما يتواافق اختصاصات الوزارة ونظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، بما يضمن سهولة الوصول إليها والإلمام بها من قبل المتعاملين.

الخدمات الرئيسية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

خدمة طلب الدعم الاجتماعي، خدمة طلب علاوة بدل التضخم.

برنامج اتحادي يعنى بدعم وتمكين الأسر الإماراتية ذات الدخل المحدود، من خلال مساعدات مالية شهرية وعلاوات مكملة، لضمان الاستقرار المعيشي وتعزيز فرص التمكين الاقتصادي، وتتضمن:

خدمات مؤسسات النفع العام

خدمة طلب إنشاء مؤسسات النفع العام، خدمة طلب فتح فروع ومرافق ، خدمة طلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية، خدمة طلب تصريح انتساب أو انضمام أو اشتراك أو تعامل مع جمعيات أو هيئات خارج الدولة، خدمة طلب الموافقة على المشاركات الخارجية، خدمة طلب الموافقة على استضافة أشخاص من خارج الدولة، خدمة طلب تنظيم الأنشطة والفعاليات واستضافة الأشخاص من داخل الدولة

خدمات ترخيص وإشهار مؤسسات النفع العام، بهدف تمكينها من تقييد مبادرات تنمية ومجتمعية تحدث أثراً إيجابياً مستداماً في حياة الأفراد والمجتمع، وتتضمن:

خدمات تنظيم التبرعات

خدمة طلب تصريح جمع التبرعات، خدمة تمديد تصريح جمع التبرعات، خدمة الموافقة على استلام التبرعات الخارجية

تصريح لجمع التبرعات بهدف دعم الأعمال الاجتماعية والتنمية وتحقيق الأثر المجتمعي، وتتضمن:

خدمات دور العبادة لغير المسلمين

خدمة ترخيص دور العبادة لغير المسلمين

منح الموافقات الالزامية لإنشاء دور عبادة للجاليات غير المسلمة، بما يتيح لهم ممارسة شعائرهم وطقوسهم الدينية في بيئة آمنة ومنظمة، وفقاً للضوابط والشروط المعمول بها في دولة الإمارات، وبما يعكس قيم التسامح والتعايش واحترام التعددية الثقافية، وتتضمن:

خدمات المتعاملين

خدمة الاستفسارات، خدمة الاقتراحات، خدمة الشكاوى

خدمات إدارية و沐علوماتية تتيح للأفراد والمؤسسات تقديم الاستفسارات، والمقترنات، والشكاوى، وتتوفر قنوات تواصل فعالة لضمان سرعة الاستجابة وتعزيز الشفافية وتحسين تجربة المتعاملين، وتتضمن:

القسم الثالث: منظومة الخدمات المتكاملة

معايير تصنيف الخدمات حسب فئات المتعاملين

تصنف الوزارة خدماتها بحسب الفئات المستهدفة ضمن اختصاصاتها لضمان تلبية احتياجاتهم:

خدمات الأفراد الاجتماعية: خدمات الدعم الاجتماعي

كبار المواطنين	المرأة في الظروف الخاصة	الأسر المواطنية
ذوي العجز الصحي المتعطل عن العمل (60 سنة فأكثر)	الأرامل والمطلقات المهجورات زوجة / زوجات المحكوم عليه المتزوجة من أجنبي عاجز عن العمل	محدودي الدخل مستفيدين وعلاوة التضخم
الاستثناءات	الأفراد	ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم "
الأيتام أسرة المحكوم عليه مجهولي النسب	المتعطلين عن العمل (25 - 59) الباحثين عن عمل المؤهلين للتمكين الاقتصادي	الموظف / المتقاعد الطفل المتعطل عن العمل

خدمات المؤسسات

الشركات والقطاع الخاص	المبادرون والمؤثرون المجتمعيون	الأفراد من الجاليات غير المسلمة
خدمات المسؤولية المجتمعية	مصممي وداعمي المشاريع ذات الأثر الاجتماعي من الأفراد والمؤسسات الاجتماعية	الأفراد من أتباع الديانات أو الطوائف أو العقائد المعترف بها في الدولة

القسم الثالث: منظومة الخدمات المتكاملة

قنوات تقديم الخدمة المتكاملة

تبني الوزارة استراتيجية متعددة القنوات لتقديم خدماتها، مع ضمان تكامل وتناسق هذه القنوات ل توفير تجربة موحدة للمتعاملين.

مراكز سعادة المتعاملين

أنواع مراكز سعادة المتعاملين

مراكز سعادة المتعاملين: توفر الوزارة خدماتها في مراكز رئيسية تغطي جميع إمارات الدولة والمدن الحيوية.
المنافذ: تتعاون جهات حكومية مختارة مع الوزارة عبر استضافة منافذها لتقديم خدماتها ضمن مواقعها.

خصائص المراكز

التصميم المبتكر: بيئة مريحة وعملية ومحفزة.
التقنيات المتقدمة: أنظمة ذكية لإدارة الانتظار والتوجيه.
خدمة شخصية: موظفون مؤهلون على تقديم خدمة استثنائية.
التكامل الرقمي: دمج القنوات الرقمية في تجربة المركز.
الاستدامة: تصاميم وممارسات صديقة للبيئة.

المنصات الرقمية

منصات التواصل الاجتماعي

استخدام منصات التواصل كقنوات للخدمة والتوعية.
توفير تفاعل مباشر ورد سريع على استفسارات المتعاملين.
حملات توعوية وتنقية مستمرة.

الموقع الإلكتروني

واجهة مستخدم سهلة: تصميم يركز على المستخدم وسرولة الوصول.
خدمات إلكترونية شاملة: إمكانية إنجاز جميع الخدمات الإلكترونية.
محتوى تفاعلي: معلومات شاملة ومحدثة وأدوات تفاعلية.
دعم التخصيص: إمكانية تخصيص الواجهة وفق تفضيلات المتعامل.
إمكانية الوصول: تواافق مع معايير الوصول الرقمي لجميع الفئات.

أخرى

قنوات الدعم

خدمة الرد الصوتي طوال ساعات العمل.
البريد الإلكتروني للاستفسارات والطلبات.
الدردشة الفورية عبر الواتساب.
التفاعل عبر منصات التواصل المختلفة.

مركز الاتصال

مركز الاتصال الموحد

الرد على الاستفسارات، المساعدة في إتمام الخدمات، تلقي الملاحظات، الدعم الفني



القسم الرابع :

تجربة المتعامل المتميزة

القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

تصميم تجربة المتعامل المتميزة

منهجية التصميم المتمحور حول الإنسان

تبني وزارة تمكين المجتمع منهجية التصميم المتمحور حول الإنسان كأساس لتطوير خدماتها، وذلك بوضع المتعامل في قلب عملية التصميم. تقوم هذه المنهجية على المبادئ التالية:

05

04

03

02

01



مبادئ التصميم المتمحور حول الإنسان

التركيز على القيمة :	التجربة المتكاملة:	الابتكار والمرنة:	المشاركة :	التعاطف والفهم :
التركيز على تحقيق قيمة حقيقة للمتعامل	النظر إلى تجربة المتعامل بصورة متكاملة ومتراقبة	تطوير نماذج أولية واختبارها مع المتعاملين وتحسينها بشكل مستمر	الاستماع بعمق للمتعاملين وفهم احتياجاتهم وتطور الخدمة وتعلّماتهم	الاستماع بعمق للمتعاملين وفهم احتياجاتهم وتطور الخدمة وتعلّماتهم

مراحل التصميم المتمحور حول الإنسان

3. توليد الأفكار:

تطوير أفكار متنوعة لحل التحدي عقد جلسات عصف ذهني تشاركيّة تقييم الأفكار وفق معايير محددة

2. التعريف وتحديد المشكلة:

تحديد نطاق المشكلة بدقة صياغة التحدي التصميمي بشكل واضح تحديد مؤشرات النجاح

1. الاكتشاف والفهم:

إجراء بحوث ودراسات ميدانية لفهم احتياجات وتوقعات المتعاملين تحليل سلوكيات واتجاهات المتعاملين تحديد التحديات والفرص من منظور المتعامل

4. النماذج الأولية:

تطوير نماذج أولية للحلول المقترنة اختبار النماذج مع المتعاملين جمع التغذية الراجعة وتحليلها

تطبيقات تجربة المتعامل في الخدمات

أدوات التصميم المتمحور حول الإنسان

تبسيط النماذج والإجراءات :

تصميم نماذج سهلة الفهم والاستخدام تتواءم مع برنامج تصفيير البيروقراطية

لغة واضحة ويسيرة :

استخدام لغة مفهومة و مباشرة في التواصل مع المتعاملين والفئات المستهدفة

تذكيرات ذكية :

إرسال تذكيرات في الوقت المناسب لإكمال الإجراءات

تصميم تجربة إيجابية :

التركيز على النقط الإيجابية في تجربة المتعامل

رحلة المتعامل (Customer Journey) :

لتوثيق تجربة المتعامل عبر نقاط التفاعل المختلفة

الملف الشخصي للمستخدم (User Personas) :

لتمثيل فئات المتعاملين المختلفة

سيناريوهات الاستخدام (Use Scenarios) :

لتصور تفاعل المتعامل مع الخدمة

اختبارات المستخدم (User Testing) :

لتقييم تجربة المتعامل مع النماذج الأولية

القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

رحلة المتعامل عبر الموقع الإلكتروني للوزارة

مرحلة الوصول الرقمي وإنشاء الحساب

الرسالة	الرسالة	الرسالة
<p>• إعداد الملف الشخصي</p> <p>• اختيار اللغة والإعدادات</p> <p>• الربط والتكامل من خلال ربط البيانات مع قواعد البيانات الحكومية</p> <p>• إعدادات الإشعارات</p>	<p>• التسجيل الموحد (UAE PASS) أو خيارات تسجيل متعددة</p> <p>• خدمات الدعم الاجتماعي</p> <p>• عملية تسجيل مبسطة</p> <p>• المساعدة الفورية من خلال الدردشة الفورية (Chatbot)</p>	<p>من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • محركات البحث المحسنة • العملات التوعوية • التكامل مع البوابات الحكومية

مرحلة تقديم الطلب وتتبعه

الرسالة	الرسالة	الرسالة	الرسالة
<p>• تأكيد التقديم</p> <p>• برسالة واضحة رقم تتبع فريد للطلب</p> <p>• لوحة تتبع شاملة للطلبات</p> <p>• إشعارات حية بتحديثات الطلب</p>	<p>• واجهة سهلة استرجاع المستندات المقدمة سابقاً</p> <p>• التحقق الفوري من المستندات</p>	<p>• نماذج ذكية تقوم بتنعيم بيانات المتعامل تلقائياً</p> <p>• بالاستناد إلى قواعد البيانات الحكومية</p> <p>• استرجاع البيانات المسبقة</p> <p>• حفظ مؤقت ومتابعة لاحقة</p> <p>• التحقق المباشر من صحة البيانات</p>	<p>• تصنيف الخدمات بطريقة منتظمة</p> <p>• محرك بحث متقدم</p> <p>• دليل الخدمات التفاعلي</p> <p>• مساعد افتراضي (Chatbot) يجيب على الاستفسارات</p>

مرحلة استلام النتائج وآليات الدعم

الرسالة	الرسالة
<p>آليات الدعم والتقييم</p> <ul style="list-style-type: none"> • مركز الاتصال الموحد - مراكز سعادة المتعاملين • الدعم المباشر • استبيان رضا مبسط ونظام اقتراحات مجلس المتعاملين للاستماع وتبادل الخبرات • مختبر تجربة المستخدم 	<p>استلام النتائج الرقمية</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. الربط والتكامل لتبادل البيانات مع الجهات الحكومية والخاصة 2. المحفظة الرقمية للوثائق عبر نظام الهوية الرقمية الموحدة (UAE PASS) 3. الوثائق الرقمية المؤثقة (شهادة لمن يهمه الأمر)

القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

رحلة المتعامل في مراكز سعادة المتعاملين

مرحلة ما قبل الزيارة

التحضير للزيارة

المسح الأولي: إمكانية إتمام الإجراءات عبر الموقع الإلكتروني
الاستعلام المسبق: إتاحة التحقق من اكتمال الطلب وتبنته قبل الزيارة

التوعية والمعلومات

قنوات التوعية: توفير معلومات شاملة عن الخدمات عبر الموقع الإلكتروني
أدلة المتعاملين: توفير أدلة تفصيلية حول متطلبات وإجراءات الخدمات
قوائم التحقق: قوائم مرجعية للمستندات والوثائق المطلوبة

مرحلة الزيارة

إنعام الخدمة والتقييم	الانتظار	تقديم الخدمة	الوصول والاستقبال
<ul style="list-style-type: none"> التحقق من إنجاز الخدمة وقياس رضا المتعامل مباشرةً بعد انتهاء الخدمة 	<ul style="list-style-type: none"> بيئة انتظار مهيئة ومرتبة شاشات عرض ومصادر معلومات وخدمات ضيافة وترفيه 	<ul style="list-style-type: none"> الاستقبال والترحيب الشخصي مكاتب خصوصية موظفو مهلون لتقييم خدمات متميزة تطبيق مبدأ "الموظف الواحد - المعاملة الواحدة" أولوية الخدمة لأصحاب الهمم وكبار المواطنين 	<ul style="list-style-type: none"> سهولة الوصول وتوفير مواقف للسيارات ولافتات إرشادية تقديم خدمات مساندة مخصصة لأصحاب الهمم وكبار المواطنين نظام الانتظار والتوجيه إلى المسار المناسب

مرحلة ما بعد الزيارة

اليات استلام النتائج والخدمات	استمرارية العلاقة	التقييم واستمرارية العلاقة	المتابعة المستمرة
<ul style="list-style-type: none"> خيارات استلام متعددة ومرنة استلام رقمي للوثائق الموثقة خدمة توصيل البطاقة البنكية لمسنفيدي الدعم الاجتماعي 	<ul style="list-style-type: none"> مجالس دورية تفاعلية مع المتعاملين تحديثات دورية بالمستجدات 	<ul style="list-style-type: none"> استبيان التقييم الشامل لكل المراحل متابعة التغذية الراجعة والملحوظات مجموعات تركيز لتحسين جودة الخدمة 	<ul style="list-style-type: none"> من خلال الموقع الإلكتروني: نظام تتبع الطلبات الرقمي إشعارات متنامية بالتحديثات خط دعم مخصص للاستفسارات

القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

رحلة المتعامل في مركز الاتصال الموحد

مرحلة التعرف والاستعداد

استعداد المتعامل	قنوات الاستفسار	الوعي والاكتشاف
<p>أدلة المتعاملين: توفير أدلة تعريفية عن الخدمات وطريقة طلبها</p> <p>الأسئلة المتكررة: الوصول إلى معلومات مباشرة قد تغفي عن الاتصال، وذلك من خلال الرابط هذا</p>	<p>المحادثة الفورية عبر الواتساب: 800623</p> <p>القنوات الأخرى:</p> <ul style="list-style-type: none"> منصة المتسوق السري نظام إدارة علاقة المتعاملين الموحد -تواصل 171 منصات التواصل الاجتماعي برامج البث المباشر و مجالس المتعاملين 	<p>مركز الاتصال الموحد (800623)</p> <p>المحادثة الفورية عبر الموقع الإلكتروني</p> <p>وسائل التواصل الاجتماعي: (إنستغرام، يوتيوب، منصة آن، فيسبوك) عبر الحساب @moceuuae</p>

مرحلة تقديم الطلب والتفاعل

قياس الرضا اللحظي	المتابعة اللحظية	تقديم الخدمة	الاتصال والتواصل
<ul style="list-style-type: none"> التحقق من إنجاز الخدمة وقياس رضا المتعامل مباشرةً بعد انتهاء الخدمة نظام التقييم الفوري والملاحظات لجودة المكالمة 	<ul style="list-style-type: none"> تحديث المتعامل بوضع الطلب في حال الاستجابة المباشرة أو تحويله لل جهة المختصة 	<ul style="list-style-type: none"> استلام الطلبات تقديم الإرشاد اللازم وفح تذكرة متابعة توفير رقم مرجعي للمتابعة 	<ul style="list-style-type: none"> الاتصال الهاتفي المباشر على 800623 التحقق من هوية المتعامل وتسجيل الطلب

مرحلة المتابعة واستلام النتائج

قياس الرضا والتقييم	استلام النتيجة	المتابعة والتحديث
<ul style="list-style-type: none"> إرسال استبيان تقييم لرضا المتعامل عن جودة الخدمة تسجيل ملاحظات المتعامل لتحسين التجربة أو الخدمة 	<ul style="list-style-type: none"> إبلاغ المتعامل بالقرار النهائي أو النتيجة عبر القنوات المعتمدة لكل خدمة (الموقع الإلكتروني، الرسائل النصية، البريد الإلكتروني) 	<ul style="list-style-type: none"> نظام تتبع الطلبات الرقمي عبر الموقع الإلكتروني إشعارات التحديث المنتظمة حول حالة الطلب دعم مخصص للاستفسارات والشكوى

القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

تجربة المتعامل لفئات التركيز الخاصة

تولي وزارة تمكين المجتمع اهتماماً خاصاً لضمان تجربة متميزة لكبار المواطنين وذوي الاعاقة "أصحاب الهمم" من خلال:



القنوات المادية

أولوية تقديم الخدمة	موظفو مؤهلون	مكاتب استقبال مخصصة	تصميم مراكز سعادة
الأولوية في تقديم الخدمة دون انتظار	تدريب متخصص للتعامل مع الاحتياجات المختلفة	مكاتب مجهزة خصيصاً لخدمة كبار المواطنين وذوي الاعاقة "أصحاب الهمم"	المنحدرات، الأبواب الآلية، المساحات الواسعة

الإجراءات المبسطة	القنوات الرقمية
<ul style="list-style-type: none"> المستشار الشخصي: تعيين مستشار شخصي لمتابعة معاملات كبار المواطنين وذوي الاعاقة "أصحاب الهمم" 	<ul style="list-style-type: none"> تقليل الوثائق والمتطلبات استخدام الربط الإلكتروني مع الجهات الحكومية الأخرى لتقليل الطلب من المتعامل.

القسم الخامس :

الخدمات الاجتماعية

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية



خدمات الأفراد الاجتماعية

تقدم الوزارة مجموعة شاملة من الخدمات الاجتماعية ضمن خدمة الدعم والتمكين الاجتماعي المصممة لتمكين الأفراد والأسر الإماراتية، وتحقيق الاستقرار الاجتماعي والأسري لهم.

تتضمن خدمات الأفراد الاجتماعية خدمة رئيسية وخدمتين فرعيتين، كالتالي:

- خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي
- .1 خدمة طلب الدعم والتمكين الاجتماعي
- .2 خدمة علاوة التضخم

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

طلب الدعم والتمكين الاجتماعي	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة 10: دقائق  زمن إنجاز الخدمة 21 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية	وصف الخدمة <p>برنامج اتحادي يقدم دعماً شهرياً للأسر الإماراتية ذات الدخل المحدود، بهدف تعزيز استقرارها وتمكينها اقتصادياً. يرتكز البرنامج على حماية الفئات الأكثر احتياجاً، ويقدم منظومة دعم متكاملة تشمل علاوات شهرية محددة وفق فئات الأسرة المختلفة بالإضافة إلى علاوات تكميلية للأسر المستفيدة من هذه العلاوات الأساسية، كعلاوة السكن للأسر التي لم تحصل على دعم سكني الحكومي، وعلاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي التي تمنح للطلبة من الأبناء والأخوة المستفيدين من العلاوة الأساسية، ومن يحقون مستويات متميزة في التحصيل الجامعي، ويحصلون على شروط وضوابط استحقاق تحدد بحسب الحالة الاجتماعية والاقتصادية للمتقدم.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أن يكون المستفيد مواطناً يحمل جنسية الدولة. • أن يكون المستفيد مقيماً إقامة دائمة في الدولة وفي حال كان المستفيد يخضع للعلاج أو مرافق لمريض خارج الدولة يجب تقديم وتصديق واعتماد إثبات الرحلة الطبية ومدتها من الجهة المختصة. • أن لا يقل سن المستفيد الأساسي عن (21) واحد وعشرين سنة ميلادية. • في حال كان المستفيد الأساسي قادراً على العمل ويقل سنه عن (45) خمس وأربعين سنة ميلادية، يُشترط أن يعمل ويكون مؤمناً عليه من إحدى جهات التأمينات والمعاشات في الدولة وأن يكون محالاً إلى التقاعد. • أن يقل إجمالي الدخل الشهري من الراتب الشهري والمعاش التقاعدي والرخص التجارية وإيرادات العقارات وأي إيرادات أخرى لكل من الزوج وزوجته / زوجاته عن خط الاستحقاق. • أن يقل إجمالي قيمة الأصول المملوكة للأسرة عن الحد الأدنى للأصول. 	الشروط والأحكام <p>تم استثناء عدد من الفئات من الشروط المتعلقة بالسن أو العمل، وهم كالتالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الأيتام وأبناء المحكوم عليهم في حال عدم وجود الأم أو عدم استحقاقها، ومجهولي النسب. • ذوي العجز الصحي ومن يثبت عدم قدرتهم على العمل. • الأشخاص ذوي الإعاقة "أصحاب الهمم" من يقل دخل أسرهم عن خط الاستحقاق. • الأرملة والمطلقة والمرجورة وزوجة المحكوم عليه بعقوبة، والمتزوجة من أجنبي عاجز عن العمل. • العمل إذا كانت حاضنة وترعى أبناء دون 6 سنوات، أو أبناء من أصحاب الهمم دون 21 عام أو 25 عام إذا كانوا مستمرين في الدراسة الجامعية أو ملتحقين بالخدمة الوطنية. ويسْتثنى شرط الحضانة أو رعاية الأطفال ضمن الأعمال المحددة في حال كان التغيير من ترمل أو طلاق أو هجر أو سجن الزوج أو عجز الزوج الأجنبي عن العمل قد حصل في مدة لم تتجاوز الـ 6 أشهر.



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

يتبع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي

⌚ زمن تقديم الخدمة 10 دقائق ⏳ زمن إنجاز الخدمة 21 يوم عمل ⏳ يمكن تقديم الخدمة [من هنا](#)

الخدمة مجانية

الخدمة

شروط استحقاق العلاوات التكميلية

1. علاوة السكن

مع مراعاة شروط استحقاق العلاوات الأساسية، على المستفيد الأساسي استيفاء الشروط التالية للحصول على علاوة السكن:

- أن يبلغ سن (25) سنة ميلادية.
 - ألا يكون المستفيد الأساسي، أو زوجته أو أحد أبنائه منم لم يبلغوا سن 21 عاماً، أو من في حكمهم، مالكاً ملكية كاملة لعقار سكني ملائم، أو عقار سكني ممنوح له من جهة حكومية اتحادية أو محلية، أو انتقلت إليه ملكية العقار بالإرث ملكية كاملة.
 - ألا يتلقى دعماً مالياً للسكن من أي جهة حكومية اتحادية أو محلية، وأن يكون الدعم الذي يتلقاه من أي تلك الجهات أقل عن علاوة السكن المقررة وفق الضوابط والأحكام.
 - ألا يكون مقيماً في مسكن تم توفيره من جهة عمله، أو جهة عمل أحد المستفيدين من أفراد أسرته.
- ملاحظة:** العقار قيد الإنشاء لا يعد عقاراً سكنياً، كذلك الأرض الفضاء المملوكة للمستفيد أو أي من المستفيدين معه في الدعم الاجتماعي.

الشروط والأحكام

2. علاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي

يشترط للحصول على العلاوة أن يكون الطالب:

- مقيماً داخل الدولة ومستفيداً من الدعم الاجتماعي مع أسرته.
- ملتحق رسمياً بمؤسسة تعليمية حكومية أو خاصة معترف بها من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- مسجلاً بدوام كامل في المرحلة الجامعية للحصول على درجة البكالوريوس.
- حاصلًا على معدل تراكمي 3.3 أو ما يعادله.
- انتهى من الفصل الأكاديمي بساعات دراسية لا تقل عن 12 ساعة معتمدة.

للاطلاع على التفاصيل الكاملة لشروط الاستحقاق وإجراءات التقديم، يرجى مراجعة دليل العلاوات التكميلية - النسخة الأولى بوليو 2025 المتوفر على الموقع الرسمي لوزارة [الرابط دليل العلاوات التكميلية](#).



تماماً تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

الخدمة	يتابع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي
<p>أفراد / أسر مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة:</p> <p>طفل يعاني من أوضاع معيشية صعبة وتشمل .</p> <p>أبناء المحكوم عليه.</p> <p>مجهولي النسب.</p> <p>الأيتام.</p> <p>ذوي الدخل المنخفض (موظف / متقاعد)</p> <p>ذوي المجز الصحي.</p> <p>ذوي الاعاقة " أصحاب الهمم " الموظف / المتقاعد- الطفل - المتعطل عن العمل.</p> <p>متعطل عن العمل ما بين 54-25 وتنص: .</p> <p>المنتسبة خدماته من القطاع الحكومي بسبب خارج عن إرادته</p> <p>المفرج عنه</p> <p>الخاضع للعلاج والتأهيل في مراكز التأهيل المعتمدة من الوزارة</p> <p>متعطل عن العمل 55 عاماً فما فوق</p> <p>امرأة تُعاني من أوضاع معيشية صعبة والحاضنة لأبنائها والفئة المؤقتة وتتضمن:</p> <p>المهجرة</p> <p>المطلقة</p> <p>زوجة المحكوم عليه</p> <p>زوجة أجنبي عاجز</p> <p>الأرملة</p> <p>الفئات المستهدفة</p> <p>تستهدف علاوة السكن:</p> <p>الأسر المقيمة في سكن مستأجر، وليس لديها مسكن مملوك، والأسر التي تقيم في مساكن مشتركة مع عائلات أخرى.</p> <p>ويشترط ألا تكون الأسر المستهدفة قد حصلت على أي دعم إسكان حكومي، محلي أو اتحادي، أو تمويل، أو منحة سكنية ولم تخصص لها مساكن مجانية من قبل جهة العمل.</p> <p>تستهدف علاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي:</p> <p>الأبناء المتفوقين من طلبة التعليم العالي، ضمن الأسر المستفيدة من برنامج الدعم والتمكين الاجتماعي.</p>	



تماماً تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

يتبع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي

⌚ زمن تقديم الخدمة 10 دقائق 21 يوم عمل 🌐 يمكن تقديم الخدمة [من هنا](#)

الخدمة مجانية

الخدمة

المستندات العامة:

- شهادة الراتب التفصيلية لرب الأسرة والزوجة/ الزوجات.
- مستندات الأموال العقارية المؤجرة (مثلاً عقود الإيجار/ نسبة التملك) لرب الأسرة والزوجة/ الزوجات.
- إثبات عائدات الرخص التجارية لرب الأسرة والزوجة/ الزوجات.
- إثبات استمرار التعليم الجامعي أو الالتحاق في الخدمة الوطنية للأبناء الذين لا يعملون وتتراوح أعمارهم بين 20 و 24 عاماً.

مستندات أخرى حسب الفئات:

طفل يعاني من أوضاع معيشية صعبة:

1. أبناء المحكوم عليه
- الحكم بالسجن أو إثبات الإيقاف على ذمة القضية لمدة شهرين على الأقل عند إصدار الإثبات.
 - صورة شخصية للمحكوم عليه.
 - إثبات راتب المحكوم عليه، أو يغافه، أو ما يثبت انتهاء خدمته.

2. مجنول / مجرولة النسب:

- هوية الكافل/الحاضن.
- إثبات استمرار التعليم الجامعي أو الالتحاق في الخدمة الوطنية للأبناء الكافل الذين لا يعملون وتتراوح أعمارهم بين 20 و 24 عاماً.
- صلك الكافلة/ الحاضنة.
- شهادة الراتب التفصيلية للكافل والزوجة/ الزوجات.
- مستندات الأموال العقارية المؤجرة (مثلاً عقود الإيجار/ نسبة التملك) للكافل والزوجة/ الزوجات.
- إثبات عائدات الرخص التجارية للكافل والزوجة/ الزوجات.

المستندات المطلوبة

3. ذوي العجز الصحي
- تقرير طبي لم يمض على إصداره 6 أشهر (تقبل التقارير الطبية الصادرة من مستشفى كليفلاند).

4. ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم " أقل من (21) واحد وعشرين عاماً

- شهادة الراتب التفصيلية لرب الأسرة والزوجة/ الزوجات.
- مستندات الأموال العقارية المؤجرة (مثلاً عقود الإيجار/ نسبة التملك) لرب الأسرة والزوجة/ الزوجات.
- إثبات عائدات الرخص التجارية لرب الأسرة والزوجة/ الزوجات.
- إثبات استمرار التعليم الجامعي أو الالتحاق في الخدمة الوطنية للأخوة الذين لا يعملون وتتراوح أعمارهم بين 20 و 24 عاماً.

5. متعطل عن العمل ما بين 54 - 25

- شهادة إنتهاء خدمة من جهة حكومية أو شبيه حكومية موضحاً فيها أسباب إنتهاء الخدمة.



تماماً تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

يتابع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة: 10 دقائق  زمن إنجاز الخدمة: 21 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا	
الخدمة مجانية	
<p>6. امرأة تعاني من أوضاع معيشية صعبة المبرجورة الحكم الصادر في ثبوت الالجران من المحكمة.</p> <p>المطلقة</p> <ul style="list-style-type: none"> إثبات من المحكمة بحضانة ابن واحد على الأقل دون 6 سنوات أو ابن من ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم " دون إثبات. 21 عاما. هobbies الأبناء. <p>زوجة المحكوم عليه</p> <ul style="list-style-type: none"> الحكم بالسجن أو إثبات الإيقاف على ذمة القضية لمدة شهرين على الأقل عند إصدار الإثبات. صورة شخصية للمحكوم عليه. إثبات راتب المحكوم أو إيقافه أو ما يثبت انتهاء خدمته <p>زوجة أجنبي عاجز</p> <ul style="list-style-type: none"> هوية الزوج. تقدير طي للزوج العاجز صحيحاً صادر من مستشفى حكومي لم يمض على إصداره 6 أشهر (تقدير التقارير الطبية الصادرة من مستشفى كليفلاند). الحكم بالسجن للزوج المحكوم عليه أو إثبات إيقافه على ذمة القضية لمدة شهرين على الأقل عند إصدار الإثبات، أو حكم الإبعاد الصادر من المحكمة وإثبات تنفيذه. هobbies الأبناء. <p>العلووات التكميلية</p> <p>أ. علاوة السكن</p> <ul style="list-style-type: none"> عقد إيجار السكن. فاتورة كهرباء و المياه صاحب المنزل. إقرار صلة القرابة. إثبات عدم وجود عقارات مبنية على الأراضي المملوكة في حال وجودها. إثبات الملكية للعقار المشترك أو الموروث. <p>ب. علاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي</p> <ul style="list-style-type: none"> كشف التحصيل العلمي أو السجل الأكاديمي لفصل الأخير للطالب المتفوق ضمن الأسرة المستفيدة من الدعم والتمكين الاجتماعي. <p>التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الروابط الرقمية / إنشاء حساب.</p> <p>2 تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة.</p> <p>3 إنجاز الطلب.</p>	<p>المطلوبة</p> <p>ال المستندات</p> <p>الخطوات تقديم الخدمة</p>



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة الدعم والتمكين الاجتماعي عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هذا](#) من القائمة الرئيسية، اختر [الخدمات](#)

ثم الضغط على خدمة [طلب الدعم والتمكين الاجتماعي](#)

اضغط على [التفاصيل](#) لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة | الشروط | المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز]

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

الضغط على [ابدأ الخدمة](#) لتسجيل الدخول باستخدام إحدى الطريقتين:

الهوية الإماراتية: بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال رقم المرور المؤقت (OTP) إلى رقم الهاتف المسجل في نظام الهوية لإتمام الدخول.

الهوية الرقمية: بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في تطبيق الهوية الرقمية لإتمام عملية الدخول.

تحديد السبب الرئيسي لطلب الخدمة من القائمة.
تعبئة البيانات المطلوبة عن المتعامل وأفراد أسرته.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة حسب الفئة.
الموافقة على الإقرار والتعهد بصحة البيانات، ثم تقديم الطلب إلكترونياً.

يتلقى المتعامل إشعاراً عبر البريد الإلكتروني المسجل يؤكد تسجيل الطلب يمكن متابعة حالة الطلب من خلال صفحة [طلباتي](#) بعد تسجيل الدخول إلى الحساب.

في حال الحاجة إلى معلومات أو مستندات إضافية، يتم إشعار المتعامل بذلك ويعُلّق الطلب إلى حين استكماله.

في حال القبول: يتلقى المستفيد رسالة تفصيلية تتضمن المبلغ المستحق وتاريخ استلام البطاقة البنكية عبر بريد الإمارات.

في حال الرفض: يتم عرض سبب الرفض مع إمكانية تقديم تظلم أو إعادة التقديم مع إرفاق المستندات والأدلة المطلوبة.

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



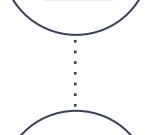
3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

طلب علاوة التضخم	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة 10 دقائق  زمن إنجاز الخدمة 21 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية	
<p>علاوات شهرية مؤقتة تُمنح للأسر التي يقل دخلها الشهري عن 25,000 درهم، حيث تناسب قيمة العلاوة مع الأوضاع والظروف الاقتصادية والاجتماعية المستجدة في الدولة، بهدف تلبية الاحتياجات المعيشية ومكافحة زيادة تكاليف الوقود والغذاء والكهرباء والمياه.</p>	وصف الخدمة
<p>المواطنون الذين يقل دخلهم الشهري عن 25,000 درهم، وينطبق عليهم أحد هذه الشروط: الأسرة: <ul style="list-style-type: none"> أحد الزوجين يعمل ومؤمن عليه بإحدى جهات المعاشات والتأمينات بالدولة. أحد الزوجين محال للتقاعد. الأمرأة أو المطلقة أو المطلقة الحاضنين لإبن واحد على الأقل دون 21 عاماً. الأفراد: <ul style="list-style-type: none"> كبار المواطنين. الأباء والمطلقات الإناث من سن 45 عاماً وما فوق. </p>	الشروط والأحكام
<p>أفراد وأسر مواطنين دولة الإمارات العربية المتحدة :</p> <ul style="list-style-type: none"> الأسرة العاملة /المتقاعدة. المطلقات دون الـ 45 عاماً وحاصلات لبناء دون الـ 21 عاماً. المطلقات 45 عاماً فما فوق. كبار المواطنين. الأباء دون الـ 45 عاماً وحاصلنا لبناء دون الـ 21 عاماً. الأباء 45 عاماً فما فوق. <p>المستفيدين من الدعم الاجتماعي أو المحلي (يتم تقديم الخدمة تلقائياً بالتنسيق مع الجهة المانحة للدعم).</p>	الفئات المستهدفة
<p>المستندات العامة :</p> <ul style="list-style-type: none"> الهوية الإماراتية. شهادة الراتب التفصيلية لرب الأسرة والزوجة /الزوجات. مستندات الأموال العقارية المؤجرة (مثل عقود الإيجار /نسبة التملك لرب الأسرة والزوجة /الزوجات). إثبات عائدات الرخص التجارية لرب الأسرة والزوجة /الزوجات. للأسر التي لا ترتبط بخلاصه واحدة: إثبات الهوية للأفراد المنفصلين بخلافات قيد مستقلة. <p>مستندات أخرى لفئة المطلقات:</p> <ul style="list-style-type: none"> إثبات من المحكمة بحضانة ابن واحد على الأقل دون 21 عاماً. هويات الأبناء المحضونين. <p>للأسر التي لا ترتبط بخلاصه واحدة:</p> <ul style="list-style-type: none"> إثبات الهوية للأفراد المنفصلين بخلافات قيد مستقلة. 	المستندات المطلوبة
<ol style="list-style-type: none"> التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. تقديم الطلب وارفاق المستندات المطلوبة. إنجاز الطلب. 	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة علاوة التضخم عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#)
من القائمة الرئيسية، اختر **الخدمات**
ثم الضغط على خدمة **طلب علاوة التضخم**

اضغط على **التفاصيل** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة | الشروط
المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز]

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

الضغط على **ابدأ الخدمة** لتسجيل الدخول باستخدام إحدى الطريقتين :

الهوية الإماراتية: بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال رقم المرور المؤقت (OTP) إلى رقم الهاتف المسجل في نظام الهوية لإتمام الدخول.

الهوية الرقمية: بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في تطبيق الهوية الرقمية لـ**اتمام عملية الدخول**.

تحديد السبب الرئيسي لطلب الخدمة من القائمة.
تعبئة البيانات المطلوبة عن المتعامل وأفراد أسرته.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة حسب الفئة.
تعبئة البيانات المتعلقة ببرنامج التضخم.

الموافقة على الإقرار والتعهد بصحة البيانات، ثم تقديم الطلب إلكترونياً.

يتلقى المتعامل إشعاراً عبر البريد الإلكتروني المسجل يؤكد تسجيل الطلب.
يمكن متابعة حالة الطلب من خلال صفحة **طلباتي** بعد تسجيل الدخول إلى الحساب.

في حال الحاجة إلى معلومات أو مستندات إضافية، يتم إشعار المتعامل بذلك ويعُلّق الطلب إلى حين استكماله.

في حال القبول: يتلقى المستفيد رسالة نصية SMS بحالة تفعيل العلاوات المستحقة.

في حال الرفض: يتم عرض سبب الرفض مع إمكانية تقديم تظلم أو إعادة التقييم مع إرفاق المستندات والأدلة المطلوبة.

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية



خدمات المؤسسات الاجتماعية

تقدم الوزارة مجموعة من الخدمات الموجهة للمؤسسات بمختلف أنواعها، بهدف تنظيم عملها وضمان جودة خدماتها وتعزيز دورها في خدمة المجتمع.

تتضمن خدمات المؤسسات الاجتماعية عدد ثلاثة خدمات رئيسية وإحدى عشرة خدمة فرعية، كالتالي:

- خدمات مؤسسات النفع العام:

- .1 خدمة طلب إنشاء مؤسسات النفع العام
- .2 خدمة طلب فتح فروع ومرافق
- .3 خدمة طلب إصدار شهادة لليبنوك والجهات الرسمية
- .4 خدمة طلب تصريح انتساب أو انضمام أو اشتراك أو تعامل مع جمعيات أو هيئات خارج الدولة
- .5 خدمة طلب الموافقة على المشاركين الخارجيين
- .6 خدمة طلب الموافقة على استضافة أشخاص من خارج الدولة
- .7 خدمة طلب تنظيم الأنشطة والفعاليات واستضافة الأشخاص من داخل الدولة

- خدمات تنظيم التبرعات:

- .1 خدمة طلب تصريح جمع التبرعات
- .2 خدمة تمديد تصريح جمع التبرعات
- .3 خدمة الموافقة على استلام التبرعات الخارجيه

- خدمات دور العبادة لغير المسلمين:

- .1 خدمة ترخيص دور العبادة لغير المسلمين

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

طلب إنشاء مؤسسات النفع العام	الخدمة
 زمن إنجاز الخدمة 30 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا	
<p>وصف الخدمة</p> <p>إنشاء مؤسسات النفع العام بكافة أشكالها القانونية لغرض اكتساب الشخصية الاعتبارية، والتي تمكّنها من المساهمة بتقديم مجموعة من المبادرات والبرامج لتحقيق أثراً اجتماعياً وبيئياً مستداماً لخدمة الأفراد والمجتمع.</p> <p>شروط تأسيس جمعية النفع العام والمؤسسة الأهلية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. لا يقل عدد الأعضاء المؤسسين عن (7)أعضاء. 2. لا تقل نسبة عدد الأعضاء المؤسسين الحاملين لجنسية الدولة عن (70%) من إجمالي عدد الأعضاء المؤسسين، ويحظر للأشخاص الذين لا يحملون جنسية الدولة المشاركة في التأسيس وفق الضوابط الآتية: <ul style="list-style-type: none"> ◦ لا تتجاوز نسبة عدد الأعضاء عن (30%) من إجمالي عدد الأعضاء المؤسسين. ◦ لا يحمل العضو الصفة الدبلوماسية. ◦ أن تكون له إقامة سارية في الدولة لمدة لا تقل عن (3) سنوات. 3. أن يكون العضو المؤسس بالغ سن الرشد وفق الشريعات السارية في الدولة. 4. أن يكون العضو المؤسس محمود السيرة حسن السمعة، ولم يسبق الحكم عليه بعقوبة مقيدة للحرية في جنائية أو في جنحة مخالفة بالشرف أو الأمانة ما لم يكن قد رد إليه اعتباره. 5. للمؤسسات الأهلية فقط: يشترط عضو واحد على الأقل عند التأسيس، ويشترط تخصيص مبلغ مالي لإنشاء المؤسسة، على لا يقل عن خمسة ملايين درهم. <p>شروط تأسيس صندوق التكافل الاجتماعي:</p> <p>صناديق الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية، أو مؤسسات النفع العام المشتركة:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. أن يكون الصندوق تابعاً لإحدى الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية، أو لمؤسسة نفع عام المشتركة. 2. لا يقل عدد الأعضاء المؤسسين للصندوق عند الإنشاء عن (25) عضواً. 3. في حال كانت الجهة مؤسسة نفع عام، يشترط لا يقل عدد الأعضاء لبها عن (100) عضواً. 4. أن يكون جميع الأعضاء من الموظفين أو العاملين لدى الجهة أو المؤسسة التي يتبع لها الصندوق. <p>صناديق شركات القطاع الخاص:</p> <ol style="list-style-type: none"> ◦ لا يقل عدد الموظفين أو العاملين لدى الشركة عن (100) موظف. <p>شروط تأسيس الاتحاد:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. لا يقل عدد الجمعيات والمؤسسات الأهلية التي تمارس نشاطاً متشابهاً من أنشطة النفع العام عن (5)أعضاء عند تشكيل الاتحاد. 2. موافقة الجمعية العمومية العادلة أو مؤسسي المؤسسة الأهلية على الانضمام إلى عضوية الاتحاد. 	<p>الشروط والأحكام</p>



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

يتبع / طلب إنشاء مؤسسات النفع العام	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة 60 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 30 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية	
<ul style="list-style-type: none"> ● لإنشاء جمعية النفع العام والمؤسسة الأهلية <ul style="list-style-type: none"> ○ أفراد المجتمع. ● لإنشاء صندوق التكافل الاجتماعي <ul style="list-style-type: none"> ○ موظفي الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية. ○ أعضاء مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة. ○ موظفي القطاع الخاص. ● لإنشاء اتحاد <ul style="list-style-type: none"> ○ مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة. 	الفئات المستهدفة
<p>المستندات العامة: شعار مؤسسة النفع العام.</p> <p>المستندات الإضافية لصندوق التكافل الاجتماعي في مؤسسات النفع العام و القطاع الخاص:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. نسخة من الرخصة التجارية سارية المفعول. 2. رسالة من الجهة تفيد بعدد الموظفين في الشركة. 3. رسالة من الجهة تفيد بعدد الأعضاء في مؤسسة النفع العام. 	المستندات المطلوبة
<ol style="list-style-type: none"> 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وارفاق المستندات المطلوبة. 3. إنجاز الطلب. 	خطوات تقديم الخدمة

لمزيد من المعلومات حول خدمات الوزارة، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة من [" هنا "](#)



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب إنشاء مؤسسات النفع العام عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هذا](#) من القائمة الرئيسية، اختر **الخدمات**

ثم الضغط على خدمة **طلب إنشاء مؤسسات النفع العام**

اضغط على **التفاصيل** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة | الشروط | المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز]

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

الضغط على **ابدأ الخدمة** لتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية من خلال المفوض عن اللجنة المؤقتة بتقديم الطلب عبر الموقع الإلكتروني. بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في تطبيق الهوية الرقمية لإنتمام عملية الدخول.

اختر نوع مؤسسة النفع العام المراد إنشاءها من القائمة:

جمعية | مؤسسة أهلية | اتحاد | اصدنوق | تكافل اجتماعي

تعبئة البيانات المطلوبة حسب نوع المؤسسة المراد إنشاؤها. تحميل المستندات الداعمة المطلوبة حسب الفتة.

يتلقى جميع الأعضاء المؤسسين إشعاراً عبر النظام الإلكتروني لتأكيد انضمامهم كمؤسسين وموافقتهم على تفويض المفوض باستكمال الطلب.

يمكن للمفوض متابعة حالة الطلب عبر **منصة مؤسسات النفع العام** يسلم المفوض إشعارات مستمرة بحالة الطلب (مثل بدء الدراسة، طلب معلومات إضافية... الخ.).

يتلقى المفوض إشعاراً حول نتيجة الطلب:

في حال الموافقة: يتلقى المفوض إشعاراً بصدور رخصة المؤسسة وقرار الإشهار من خلال منصة مؤسسات النفع العام.

في حال الرفض: يتلقى المفوض قرار رفض الإشهار، موضحاً فيه أسباب الرفض، مع إمكانية تقديم التظلم خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ الإشعار.

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

طلب فتح فروع لمؤسسات النفع العام	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية	
خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام المشهورة من قبل وزارة تمكين المجتمع التقديم بطلب رسمي لفتح فروع داخل الدولة، بهدف توسيع نطاق عملها وتعزيز أثرها المجتمعي في مختلف إمارات الدولة.	وصف الخدمة
ألا يقل عدد الأعضاء المقيمين في الإمارة التي يُراد فتح الفرع بها عن سبعة (7)أعضاء.	الشروط والأحكام
مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة.	الفئات المستهدفة
نسخة من موافقة السلطة المختصة التي يقع في نطاقها مقر الفرع الجديد. نسخة من موافقة الجمعية العمومية على إنشاء الفرع. نسخة من لائحة الفروع المعتمدة من قبل المؤسسة.	ال المستندات المطلوبة <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1097 1096 1113 1117">• <li data-bbox="1097 1119 1113 1140">• <li data-bbox="1097 1142 1113 1163">•
1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. 3. إنجاز الطلب.	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب فروع لمؤسسات النفع العام عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هذا](#) من القائمة الرئيسية، اختر [الخدمات](#)

ثم الضغط على خدمة [طلب فروع لمؤسسات النفع العام](#)

اضغط على [التفاصيل](#) لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة | الشروط
المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز]

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

الضغط على [ابدأ الخدمة](#) لتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
وتقديم الطلب من قبل المؤسسة عبر الموقع الإلكتروني.
بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في
تطبيق الهوية الرقمية لإتمام عملية الدخول.

تبيئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

يتلقى مقدم الطلب إشعار تلقائي باستلام الطلب.
يمكن لمقدم الطلب متابعة حالة الطلب من خلال صفحة [مؤسسatic](#) بعد
تسجيل الدخول إلى الحساب.
يستم مقدم الطلب إشعارات مستمرة بحالة الطلب مثل بدء الدراسة،
طلب معلومات إضافية،.. إلخ
في حال الحاجة إلى معلومات أو مستندات إضافية، يتم إشعار مقدم الطلب
بذلك.

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتيجة الطلب:
في حال **الموافقة**: يتلقى مقدم الطلب رخصة الفرع الكترونياً عبر منصة
مؤسسات النفع العام.
في حال **الرفض**: يتلقى مقدم الطلب كتاب الرفض مع بيان الأسباب
الكترونياً عبر منصة مؤسسات النفع العام.

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل

4. تبيئة نموذج
الطلب الإلكتروني

5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

طلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 3 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية	وصف الخدمة <p>خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام المشهورة من قبل وزارة تمكين المجتمع التقديم بطلب إصدار شهادة لمن يبمه الأمر، تُفيد بتخисص المؤسسة وإشهادها الرسمي، وذلك لتقديمها إلى البنوك أو الجهات الرسمية لأغراض فتح حسابات بنكية، تفعيل أو اعتماد الحسابات، تتمديد صلاحيات التوقيع، أو استكمال المعاملات الرسمية لدى الجهات ذات العلاقة.</p>
<ul style="list-style-type: none"> أن تكون مؤسسة النفع العام مشهورة من قبل وزارة تمكين المجتمع. عقد اجتماع الجمعية العمومية العادي وانتخاب مجلس الإدارة بالنسبة للجمعيات ذات النفع العام، أو الاتحادات، أو صناديق التكافل الاجتماعي، أما بالنسبة للمؤسسات الأهلية، فيشترط صدور قرار بتشكيل مجلس الأمانة. توزيع المناصب الإدارية على أعضاء المجلس. وجود حساب بنكي فعال باسم مؤسسة النفع العام. تحديد اسم البنك والفرع. تقديم تفاصيل الحساب البنكي: رقم الحساب البنكي /رقم الحساب الدولي (IBAN). جدول بصلاحيات التوقيع على المعاملات المالية مع تحديد الأسماء والمناصب وحدود الصلاحيات. 	الشروط والأحكام
مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة	الفئات المستهدفة
رسالة تفويض صلاحيات التوقيع (إن وجدت). (المستندات المطلوبة
<ol style="list-style-type: none"> التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية . تقديم الطلب. إنجاز الطلب. 	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#)

من القائمة الرئيسية، اختر

الخدمات

ثم الضغط على خدمة **طلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية**
اختبار الخدمة.

-
-
-
-

1.الزيارة والبدء



فتح حساب مصرفي | اعتماد/تفعيل حساب بنكي
تمديد صلاحيات التوقيع | اشهادة لمن يهمه الأمر

اضغط على **التفاصيل** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

-

وصف الخدمة | الفئات المستهدفة | الشروط
المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

-

الضغط على **ابدأ الخدمة** لتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
وتقديم الطلب عبر الموقع الإلكتروني.
بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في
تطبيق الهوية الرقمية لإتمام عملية الدخول.

-
-

تعبئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

-
-

يمكن لمقدم الطلب متابعة حالة الطلب عبر النظام الإلكتروني .
يستم مقدم الطلب إشعارات مستمرة بحالة الطلب (مثل بده الدراسة،
طلب معلومات إضافية).

-
-

2.التعرف على الخدمة



3.التحقق والتسجيل

4.تعبئة نموذج
الطلب الإلكتروني

5.المتابعة والاستجابة



6.الرد الرسمي



يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتيجة الطلب:
في حال **الموافقة**: يتم اصدار الكتاب الموجه للبنك أو الجهة الرسمية ويتم
إشعار مقدم الطلب تلقائياً .
في حال **الرفض** : يتم رفض الطلب واعiliar مقدم الطلب تلقائياً .

-
-
-

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

طلب تصريح انتساب أو انضمام أو اشتراك أو تعامل مع جمعيات أو هيئات خارج الدولة	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 20 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center; margin-top: 10px;">الخدمة مجانية</div>	وصف الخدمة
خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام الحصول على موافقة وزارة تمكين المجتمع للانتساب أو الاشتراك أو الانضمام إلى عضوية أي جمعية أو هيئة مقرها خارج الدولة، على أن تكون مماثلة لها في الأغراض أو الأهداف، أو للتعامل معها ضمن نطاق اختصاصها، وذلك بما يضمن توافق الأنشطة مع القوانين والتشريعات المعمول بها في الدولة.	الشروط والأحكام
أن تتوافق أهداف الهيئة أو المنظمة الخارجية مع أهداف المؤسسة.	الفئات المستهدفة
<ul style="list-style-type: none"> • نسخة من ترخيص المؤسسة أو الجمعية التي يقع مقرها خارج الدولة. • نسخة من النظام الأساسي للمؤسسة أو الجمعية الخارجية. 	المستندات المطلوبة
<ol style="list-style-type: none"> .1 التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. .2 تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. .3 إنجاز الطلب. 	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب تصريح انتساب أو انضمام أو اشتراك أو تعامل مع جمعيات أو هيئات خارج الدولة عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#) من القائمة الرئيسية، اختر **الخدمات**

ثم الضغط على خدمة **طلب تصريح انتساب أو انضمام أو اشتراك أو تعامل مع جمعيات أو هيئات خارج الدولة**

اضغط على **التفاصيل** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة | الفئات المستهدفة | الشروط
المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة

الضغط على **ابدأ الخدمة** لتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
وتقديم الطلب عبر الموقع الإلكتروني.
بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في
تطبيق الهوية الرقمية لإنتمام عملية الدخول.

تبيئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

يمكن لمقدم الطلب متابعة حالة الطلب من خلال صفحة **مؤسسةي** بعد
تسجيل الدخول إلى الحساب.
يستلم مقدم الطلب إشعارات مستمرة بحالة الطلب (مثل بدء الدراسة،
طلب معلومات إضافية).

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتيجة الطلب:
في حال **الموافقة**: يتلقى مقدم الطلب كتاب الموافقة الكترونياً من خلال
منصة مؤسسات النفع العام.
في حال **الرفض**: يتلقى مقدم الطلب كتاب الرفض الكترونياً من خلال
منصة مؤسسات النفع العام.

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

طلب الموافقة على الفعاليات والأنشطة	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  يمكن تقديم الخدمة من هنا	
الخدمة مجانية	
خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام التقديم بطلب إلى وزارة تمكين المجتمع للحصول على الموافقة الرسمية للمشاركة في الأنشطة أو الفعاليات التي تنظمها جمعيات أو هيئات خارج الدولة، شريطة أن تكون هذه المشاركات ضمن نطاق أهداف الجمعية وخدم رسالتها المجتمعية.	وصف الخدمة
أن تتوافق أهداف الهيئة أو المنظمة الخارجية مع أهداف المؤسسة	الشروط والأحكام
مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة	الفئات المستهدفة
<ul style="list-style-type: none"> • نسخة من الدعوة الرسمية الواردة للمؤسسة (إن وجدت). • موافقة مجلس الإدارة /الأمناء على المشاركة. • أي مستندات داعمة للطلب. • تقرير المشاركة في الفعالية (يتم تقديم التقرير الكترونياً بعد العودة من المشاركة). 	المستندات المطلوبة
<ol style="list-style-type: none"> 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. 3. إنجاز الطلب. 	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب الموافقة على الفعاليات والأنشطة عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#)

من القائمة الرئيسية، اختر [الخدمات](#)

ثم الضغط على خدمة [طلب الموافقة على الفعاليات والأنشطة](#)

اختيار نوع الخدمة الفرعية:

تنظيم أنشطة وفعاليات داخل الدولة أو المشاركة في الأنشطة والفعاليات داخل/خارج الدولة

اضغط على [التفاصيل](#) لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة (الفئات المستهدفة الشرط)

المستندات المطلوبة (المدة الزمنية للإنجاز)

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

الضغط على [ابداً الخدمة](#) لتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية

من خلال المفوض عن اللجنة المؤقتة وتقديم الطلب عبر الموقع الإلكتروني.

بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في تطبيق الهوية الرقمية لإتمام عملية الدخول.

تعبئة البيانات المطلوبة.

تحميل المستندات المطلوبة.

يمكن لمقدم الطلب متابعة حالة الطلب عبر منصة مؤسسات النفع العام.

يستم مقدم الطلب بإشعارات مستمرة بحالة الطلب (مثل بدء الدراسة،

طلب معلومات إضافية)

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتيجة الطلب:

في حال الموافقة: يتلقى مقدم الطلب إشعاراً بصدور كتاب الموافقة على المشاركة الكترونياً من خلال منصة مؤسسات النفع العام.

في حال الرفض: يتلقى مقدم الطلب إشعاراً الكترونياً عبر منصة مؤسسات النفع العام برفض الطلب.

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

طلب المشاركة في الأنشطة والفعاليات (داخل / خارج الدولة)	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا	
الخدمة مجانية	
<p>خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام التقديم بطلب إلى وزارة تمكين المجتمع للحصول على الموافقة الرسمية لاستضافة أفراد من خارج الدولة، للمشاركة في الأنشطة أو الفعاليات التي تنظمها الجمعية، وذلك بما يتوافق مع أهدافها المعتمدة وضمن الضوابط التنظيمية المعمول بها.</p>	وصف الخدمة
<p>موافقة وزارة تمكين المجتمع.</p>	الشروط والأحكام
<p>مؤسسات النفع العام المشتركة من الوزارة</p>	الفئات المستهدفة
<ul style="list-style-type: none"> • نسخة من جواز السفر لكل فرد من الوفد المستضاف. • أي مستندات داعمة للطلب. 	المستندات المطلوبة
<ol style="list-style-type: none"> 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. 3. إنجاز الطلب. 	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب المشاركة في الأنشطة والفعاليات (داخل / خارج الدولة) عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هذا](#) من القائمة الرئيسية، اختر [الخدمات](#) ثم الضغط على خدمة [طلب المعاشرة على استضافة اشخاص من خارج الدولة](#) اختيار نوع الخدمة الفرعية:

-
-
-
-

تنظيم أنشطة وفعاليات داخل الدولة أو المشاركة في الأنشطة والفعاليات داخل/خارج الدولة (ومن ثم يتم اختيار استضافة أشخاص من خارج الدولة)

- اضغط على [التفاصيل](#) لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة](#) الشروط المستندات المطلوبة [المدة الزمنية للإنجاز](#)

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

الضغط على [ابدأ الخدمة](#) لتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية وتقديم الطلب عبر الموقع الإلكتروني. بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في تطبيق الهوية الرقمية لإنتمام عملية الدخول.

-
-
-

تعبئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات المطلوبة.

-
-

يمكن لمقدم الطلب متابعة حالة الطلب عبر منصة مؤسسات النفع العام.
يستلم مقدم الطلب إشعارات مستمرة بحالة الطلب (مثل بدء الدراسة، طلب معلومات إضافية).

-
-

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتيجة الطلب:
في حال **الموافقة**: يتلقى مقدم الطلب إشعاراً بتصدور كتاب المعاشرة على المشاركة الكترونياً من خلال منصة مؤسسات النفع العام.
في حال **الرفض**: يتلقى مقدم الطلب إشعاراً كترونياً عبر منصة مؤسسات النفع العام برفض الطلب.

-
-
-

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات تنظيم التبرعات

طلب تصريح جمع التبرعات	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 20 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية	
منح أي شخصية اعتبارية الموافقة على جمع التبرعات بهدف دعم الأعمال الخيرية والإنسانية والمشاريع الاجتماعية والتنموية	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> ○ أن يكون جمع التبرعات من خلال جمعية خيرية مرخصة لها من السلطة المختصة لجمع التبرعات. ○ أن يكون قياس كفاءة وتقدير الجهة الم المصرح لها جيداً وفقاً للمؤشرات المعتمدة. 	الشروط والأحكام
شخصية اعتبارية من القطاع الحكومي أو القطاع الخاص	الفئات المستهدفة
<p>للقطاع الحكومي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسخة من الخطاب الرسمي الموجه للوزارة. • نسخة من موافقة الجمعية الخيرية المسئولة عن جمع التبرعات. • نسخة من أعمال الدعاية والإعلان المرتبطة بجمع التبرعات (إن وجدت). 	
<p>للقطاع الخاص:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسخة من الرخصة التجارية. • نسخة من بطاقة الهوية لمدير الرخصة التجارية. • نسخة من التوكيل. • نسخة من الخطاب الرسمي الموجه للوزارة. • نسخة من موافقة الجمعية الخيرية المسئولة عن جمع التبرعات. • نسخة من أعمال الدعاية والإعلان المرتبطة بجمع التبرعات (إن وجدت). 	المستندات المطلوبة
<ol style="list-style-type: none"> 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت). 3. إنجاز الطلب. 	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب تصريح جمع التبرعات عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#)

من القائمة الرئيسية، اختر [الخدمات](#)

ثم الضغط على خدمة [طلب تصريح جمع تبرعات](#)

اضغط على [التفاصيل](#) لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة | الشروط
المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز]

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

الضغط على [ابدأ الخدمة](#) لتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
وتقديم الطلب عبر الموقع الإلكتروني.
بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في
تطبيق الهوية الرقمية لإتمام عملية الدخول.

اختر نوع الفئة من القائمة:

القطاع الحكومي | القطاع الخاص

تعبئة البيانات المطلوبة حسب نوع الفئة المستهدفة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة حسب الفئة.

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً عبر البريد الإلكتروني بالرقم المرجعي للطلب.
يمكن لمقدم الطلب متابعة حالة الطلب من خلال صفحه [مؤسسي](#) بعد
تسجيل الدخول إلى الحساب.
في حال الحاجة إلى معلومات أو مستندات إضافية، يتم إشعار مقدم الطلب
بذلك.

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتيجة الطلب:
في حال [الموافقة](#): يتلقى مقدم الطلب التصريح الكترونياً.
في حال [الرفض](#): يتلقى مقدم الطلب إشعار الكتروني برفض الطلب.

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل

4. تعبئة نموذج
الطلب الإلكتروني

5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات تنظيم التبرعات

طلب تمديد تصريح جمع التبرعات	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 3 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية	
<p>خدمة تتيح لأي شخصية اعتبارية حاصلة على تصريح بجمع التبرعات، التقديم بطلب إلى وزارة تمكين المجتمع لتمديد التصريح السابق الصادر بشأن جمع التبرعات، وذلك لضمان استمرارية مزاولة أنشطة جمع التبرعات لدعم الأعمال الخيرية والإنسانية، والمشاريع الاجتماعية والتنموية.</p>	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> أن يكون الطلب مبنياً على مبررات واضحة لاستمرار الحملة أو المبادرة. أن يتم تقديم الطلب قبل انتهاء مدة التصريح الحالي قبل (15) يوماً من تاريخ انتهاء التصريح. 	الشروط والأحكام
<p>الشخصيات اعتبارية الحاصلة على تصريح سابق بجمع التبرعات بالتنسيق مع جمعية خيرية مرخصة.</p>	الفئات المستهدفة
<ul style="list-style-type: none"> نسخة من موافقة الجمعية الخيرية المعتمدة التي تم التنسيق معها في حملة جمع التبرعات بشأن التمديد. موافقة السلطة المحلية التي يقع في نطاق اختصاصها مقر المؤسسة أو مكان تفازد الحملة (إن وجدت). 	المستندات المطلوبة
<ol style="list-style-type: none"> التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت). إنجاز الطلب. 	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب تمديد تصريح جمع التبرعات عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#) من القائمة الرئيسية، اختر [الخدمات](#)

ثم الضغط على خدمة [طلب تمديد تصريح جمع التبرعات](#)

اضغط على [التفاصيل](#) لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة | الشروط
المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز]

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة

الضغط على [ابدأ الخدمة](#) لتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
وتقديم الطلب عبر الموقع الإلكتروني.
بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في
تطبيق الهوية الرقمية لإنمام عملية الدخول.

اختر التصريح النشط المراد تمديده.
(ملاحظة: يجب تقديم طلب التمديد قبل (15) يوماً من تاريخ انتهاء
التصريح).
تعبئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً عبر البريد الإلكتروني بالرقم المرجعي للطلب.
يمكن لمقدم الطلب متابعة حالة الطلب من خلال النظام الإلكتروني بعد
تسجيل الدخول إلى الحساب.

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتيجة الطلب:
في حال **الموافقة**: يتلقى مقدم الطلب التصريح الكترونياً.
في حال **الرفض**: يتلقى مقدم الطلب إشعاراً الكترونياً برفض الطلب.

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات تنظيم التبرعات

طلب الموافقة على استلام التبرعات الخارجية	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 3 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية	
<p>خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام المشهورة من قبل وزارة تمكين المجتمع التقديم بطلب رسمي للحصول على موافقة الوزارة لاستلام التبرعات من جهات خارج الدولة، وذلك لضمان توافق مصادر التمويل مع التشريعات الوطنية والضوابط المعتمدة في الدولة.</p>	وصف الخدمة
<p>ألا يتعارض الغرض من التبرع مع أهداف المؤسسة أو النظام الأساسي لها حسب الضوابط المعتمدة في الدولة.</p>	الشروط والأحكام
<p>مؤسسات النفع العام</p>	الفئات المستهدفة
<ul style="list-style-type: none"> • نسخة من رخصة الجهة المتردعة. • موافقة مجلس الإدارة أو مجلس الأمانة على استلام التبرع. 	المستندات المطلوبة
<ol style="list-style-type: none"> 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت). 3. إنجاز الطلب. 	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب الموافقة على استلام التبرعات الخارجية عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هذا](#) من القائمة الرئيسية، اختر [الخدمات](#)

ثم الضغط على خدمة [طلب الموافقة على استلام التبرعات الخارجية](#)

اضغط على [التفاصيل](#) لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة | الشروط
المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز]

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

الضغط على [ابدأ الخدمة](#) لتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
وتقديم الطلب عبر الموقع الإلكتروني.
بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في
تطبيق الهوية الرقمية لإتمام عملية الدخول.

تعبئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً عبر البريد الإلكتروني بالرقم المرجعي للطلب.
يمكن لمقدم الطلب عبر منصة مؤسسات النفع العام.

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتيجة الطلب:
في حال **الموافقة**: يتلقى مقدم الطلب كتاب الموافقة عبر منصة مؤسسات
النفع العام .

في حال **الرفض**: يتلقى مقدم الطلب إشعار الكتروني برفض الطلب .

-
-
-
-

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات دور العبادة لغير المسلمين

<h3>طلب ترخيص دور العبادة لغير المسلمين</h3> <p>⌚ زمن تقديم الخدمة 30 دقيقة 🏠 زمن إنجاز الخدمة 60 يوم عمل 🌐 يمكن تقديم الخدمة من هنا</p> <p>الخدمة مجانية</p>	الخدمة
<p>تُتيح وزارة تمكين المجتمع للراغبين في إنشاء دور عبادة لغير المسلمين داخل الدولة إمكانية التقدم بطلب للحصول على الترخيص عبر الموقع الإلكتروني التابع للوزارة، وذلك وفقاً للشروط والضوابط المنصوص عليها في القانون الاتحادي رقم (9) لسنة 2023 بشأن تنظيم دور العبادة لغير المسلمين، ولائحته التنفيذية.</p>	وصف الخدمة
<p>1. أن تكون دار العبادة المراد ترخيصها تتبع إحدى الديانات أو الطوائف أو العقائد التي حددت اللجنة ممارستها وشعائرها وعباداتها في الدولة.</p> <p>2. أن لا يقل عدد الأعضاء المؤسسين عن عشرين عضواً، ضمن الشروط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • أن لا يقل العمر عن أربعين سنة ميلادية، ولل جهة المختصة الاستثناء من هذا الشرط. • أن يكون متعملاً بالأهلية القانونية الكاملة. • أن يكون من أتباع الديانة أو الطائفة أو العقيدة المراد ترخيص دار العبادة لها، ويقدم إقراراً بذلك. • أن يكون قد أقام بالدولة مدة لا تقل عن (5) سنوات سابقة على تقديم الطلب. • أن يقدم شهادة تزكية من دار العبادة الأم التي تحددها اللجنة. • أن لا يحمل العضو صفة دبلوماسية. • أن يقدم ما يثبت القرابة على تحمل تكاليف إنشاء وتشغيل دار العبادة. 	الشروط والأحكام
<p>أفراد من مقيمي دولة الإمارات العربية المتحدة من أتباع الديانات أو الطوائف أو العقائد المعترف بها في الدولة</p>	الغات المستهدفة
<p>أولاً: مرحلة الموافقة المبدئية:</p> <p>- شعار أو الرمز الديني لدار العبادة.</p> <p>ثانياً: الموافقة النهائية :</p> <ul style="list-style-type: none"> • شهادة حسن سيرة وسلوك (بحث الحالة الجنائية). • نسخة من موافقة الجهات ذات العلاقة التي تقع داخل النطاق الجغرافي لدار العبادة المراد ترخيصها. • بيان إحصائي تقييري بعدد الأعضاء المنتسبين إلى الديانة أو الطائفة أو العقيدة المراد ترخيص دار العبادة لها والمقيمين ضمن النطاق الجغرافي لدار العبادة. • مخطط ومستند ملكية الأرض التي ستقام عليها دار العبادة، أو مخطط ومستند ملكية المبنى المراد تحويله أو تعديله أو استعماله كمقر لدار العبادة. • رسوم هندسية معتمدة لـأي إضافات مطلوبة على المبنى (إن وجدت). • نسخة من مشروع الميزانية التقديرية بشأن تكاليف إنشاء وتشغيل دار العبادة والموارد المالية اللازمة لذلك. 	<p>المستندات المطلوبة</p>
<p>1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية.</p> <p>2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت).</p> <p>3. إنجاز الطلب.</p>	<p>خطوات تقديم الخدمة</p>

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة ترخيص دور العبادة لغير المسلمين عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هذا](#) من القائمة الرئيسية، اختر [الخدمات](#)

ثم الضغط على خدمة [طلب ترخيص دور العبادة لغير المسلمين](#)

اضغط على [التفاصيل](#) لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة | الشروط
المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز]

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

الضغط على [ابدأ الخدمة](#) لتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
وتقديم الطلب عبر الموقع الإلكتروني.
بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في
تطبيق الهوية الرقمية لإتمام عملية الدخول.

تبيئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً عبر البريد الإلكتروني بالرقم المرجعي للطلب.
يمكن متابعة حالة الطلب من خلال صفحة مؤسسيتي بعد تسجيل الدخول
إلى الحساب.

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتيجة الطلب:
في حال **الموافقة**: يتلقى مقدم الطلب تصريح بانشاء دور العبادة .
في حال **الرفض**: يتلقى مقدم الطلب الكترونياً قرار برفض الترخيص مع بيان
أسباب الرفض .

-
-
-
-

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية



خدمات المتعاملين

تقدم الوزارة خدمات المتعاملين انطلاقاً من حرصها على بناء علاقة تواصل فعالة ومستمرة مع جميع الفئات، بما يعزز من ثقتهم ويرتقي بتجربتهم. وتتضمن الخدمة ثلاثة خدمات فرعية تشمل: الاستفسارات، الملاحظات والمقترنات، وذلك بهدف الاستماع إلى المتعاملين وتلبية احتياجاتهم بكفاءة وشفافية، بما يرسخ مفهوم الشراكة ويعزز جودة الخدمات الحكومية.

تتضمن خدمات المتعاملين عدد ثلاثة خدمات فرعية، كالتالي:

- .1 خدمة الاستفسارات
- .2 خدمة المقترنات
- .3 خدمة الشكاوى

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات المتعاملين

خدمة الاستفسارات	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة: دقيقة واحدة  يومين عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية	
<p>هذه الخدمة تتيح الاستفسار عن خدمات الوزارة، مبادراتها وفعالياتها، أو الاستعلام عن حالة الطلب للخدمات المقدمة مسبقاً، أو أي استفسارات أخرى لدى المتعاملين.</p>	وصف الخدمة
<p>لا يوجد.</p>	الشروط والأحكام
<p>أفراد المجتمع • المؤسسات •</p>	الفئات المستهدفة
<p>لا يوجد.</p>	المستندات المطلوبة
<p>1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وارفاق المستندات الداعمة(إن وجدت). 3. إنجاز الطلب.</p>	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة الاستفسارات عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هذا](#) من القائمة الرئيسية، اختر **الخدمات** ثم الضغط على خدمة **الاستفسارات**

اضغط على **التفاصيل** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة | الشروط
المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز]

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

تعبئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة (إن وجدت).
إرسال الطلب.

يتلقى المتعامل إشعاراً عبر البريد الإلكتروني المسجل يؤكد تسجيل الطلب.
يمكن متابعة حالة الطلب من خلال صفحة **طلباتي** (بعد تسجيل الدخول إلى الحساب).

إشعار المتعامل بالنتيجة النهائية حول الاستفسار والدعم اللازم.
إغلاق الطلب في النظام.
إرسال استبيان لقياس رضا المتعامل حول الخدمة.

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



4. المتابعة والاستجابة



5. استلام النتيجة



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات المتعاملين

خدمة الاقتراحات	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة: دقيقة واحدة  زمن إنجاز الخدمة 5 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية	
<p>هذه الخدمة تتيح تقديم أي مقتراحات ضمن نطاق اختصاصات عمل الوزارة وخدماتها ومبادراتها؛ بهدف تحسين جودة الخدمات وتطوير تجربة أفضل لمعامليها.</p>	وصف الخدمة
لا يوجد.	الشروط والأحكام
<ul style="list-style-type: none"> • أفراد المجتمع • المؤسسات 	الفئات المستهدفة
لا يوجد.	المستندات المطلوبة
<ol style="list-style-type: none"> 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت). 3. إنجاز الطلب. 	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة الاقتراحات عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هذا](#) من القائمة الرئيسية، اختر **الخدمات** ثم الضغط على خدمة **الاقتراحات**

اضغط على **التفاصيل** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة | الشروط | المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز]

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

تعبئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة (إن وجدت).
إرسال الطلب.

يتلقى المتعامل إشعاراً عبر البريد الإلكتروني المسجل يؤكد تسجيل الطلب.
يمكن متابعة حالة الطلب من خلال صفحة **طلباتي** (بعد تسجيل الدخول إلى الحساب).

إشعار المتعامل بالنتيجة النهائية حول الاقتراح.
إغلاق الطلب في النظام.
إرسال استبيان لقياس رضا المتعامل حول الخدمة.

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



4. المتابعة والاستجابة



5. استلام النتيجة



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات المتعاملين

خدمة الشكاوى	الخدمة
 زمن تقديم الخدمة: دقيقة واحدة  زمن إنجاز الخدمة 5 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية	
<p>هذه الخدمة تتيح تقديم الملاحظات والشكاوى حول الطلبات السابقة لخدمات الوزارة أو إجراءاتها وعملياتها وبرامجها، بهدف تحسين جودة الخدمة وتوفير تجربة أفضل للمتعاملين.</p>	وصف الخدمة
لا يوجد.	الشروط والأحكام
<ul style="list-style-type: none"> • أفراد المجتمع • المؤسسات 	الفئات المستهدفة
لا يوجد.	المستندات المطلوبة
<ol style="list-style-type: none"> 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية . 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة(إن وجدت). 3. إنجاز الطلب. 	خطوات تقديم الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هذا](#)
من القائمة الرئيسية، اختر [الخدمات](#)
ثم الضغط على خدمة [الشكاوى](#)

اضغط على [التفاصيل](#) لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

وصف الخدمة [الفئات المستهدفة | الشروط
المستندات المطلوبة | المدة الزمنية للإنجاز]

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة

تعبئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة (إن وجدت).
إرسال الطلب.

يتلقى المتعامل إشعاراً عبر البريد الإلكتروني المسجل يؤكد تسجيل الطلب.
يمكن متابعة حالة الطلب من خلال صفحة [طلباتي](#) (بعد تسجيل الدخول
إلى الحساب).

إشعار المتعامل بالنتيجة النهائية حول معالجة الشكوى.
إغلاق الطلب في النظام.
إرسال استبيان لقياس رضا المتعامل حول الخدمة.

-
-
-

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



4. المتابعة والاستجابة



5. استلام النتيجة





القسم السادس :

المبادرات الاجتماعية والبرامج المجتمعية

القسم السادس: المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية



مبادرة 971 من المجتمع

تمثل مبادرة 971 من المجتمع أحد النماذج التطبيقية الفعلية لرؤية الوزارة في تحويل رؤيتها من "الرعاية إلى تمكين"، عبر دعم الأسر المستفيدة من برامج الدعم والتمكين الاجتماعي والاقتصادي؛ لتأسيس مشاريع منزلية إنتاجية مستدامة، وتمكينها من الدخول إلى السوق المحلي بثقة واحتراف.

تُجسّد المبادرة توجه الوزارة نحو التمكين الاقتصادي الذي، القائم على الابتكار الاجتماعي، من خلال توفير منظومة دعم متكاملة تشمل: التسجيل، التدريب، الإنتاج، التسويق، والتمكين المالي، كما تسعى المبادرة إلى تفعيل الشراكات المجتمعية مع القطاع الثالث والقطاع الخاص، لخلق فرص حقيقة للاستقلال المالي الذاتي، تُنبع من داخل المجتمع وتعود بالنفع عليه، بما يعزز قدرة الأفراد على التكيف مع التحولات الاجتماعية والاقتصادية.



أهداف المبادرة

- تمكين الأسر القابلة للتمكين من تأسيس مشاريع منزلية كمصدر آخر للدخل.
- بناء بيئة تشاركية محفزة للنمو والاستدامة.
- تعزيز الإنتاج المحلي والابتكار الاجتماعي.
- دعم التمكين المالي الذاتي وتحقيق الاستقلال المعيشي.



الفئة المستهدفة

آلية التقديم

متابعة وتطوير لتحقيق الاستدامة والتحول من دعم إلى اكتفاء.

ربط بالمبادرات التسويقية والمعارض.

الدعم الفيزيائي والإنتاجي عبر شراكات متخصصة.

تقييم الجدوى والتدريب بناءً على نوع المشروع.

التسجيل الرقمي من خلال الهوية الرقمية **UAEPASS** عبر منصة الوزارة.

دور الشركاء

- مؤسسات القطاع الثالث: التدريب، الحضانة، التوجيه.
- القطاع الخاص: التسويق، التوزيع، تقديم أدوات النجاح.
- الجهات الحكومية: تسهيل الإجراءات والدعم المؤسسي.

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة من ["هذا"](#)



القسم السادس : المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

التطوع وخدمة المجتمع

تُجسد مبادرة "التطوع وخدمة المجتمع" توجهات وزارة تمكين المجتمع نحو تمكين الإنسان وتعزيز المسؤولية المجتمعية، من خلال إتاحة الفرصة لجميع أفراد المجتمع للمشاركة في أنشطة تطوعية متنوعة تغطي 11 قطاعاً حيوياً، بالتعاون مع مؤسسات من القطاعين الحكومي والخاص ومؤسسات النفع العام.

تنطلق المبادرة عبر المنصة الوطنية "متطوعين.إمارات" التي تمثل منظومة متكاملة للتطوع، حيث تتيح للأفراد التسجيل، الحصول على التدريب المناسب وتعزيز المهارات، اختيار الفرص التطوعية وفقاً للاهتمامات، بالإضافة إلى توثيق الساعات والمساهمات التطوعية.

تسعى المبادرة إلى ترسیخ ثقافة التطوع كقيمة وطنية أصيلة، وتعزيز التكافف المجتمعي، من خلال ربط الأفراد بمبادرات نوعية تُسهم في تلبية احتياجات المجتمع، وترسخ روح الاتماء والعطاء كجزء من "مسؤوليتنا المشتركة".



أهداف المبادرة

- ترسیخ ثقافة التطوع كممارسة مستدامة تعكس القيم الإماراتية.
- تحفيز المشاركة المجتمعية الفاعلة في الأولويات الوطنية والتنموية.
- تمكين الأفراد من مختلف الفئات للعب دور مؤثر في التنمية المجتمعية.
- تعزيز دور القطاع الثالث كمساهم رئيسي في تحقيق الأثر المجتمعي.
- تعزيز رأس المال الاجتماعي بين الأفراد والمؤسسات وتحقيق التلاحم الوطني.



الفترة المستهدفة

- أفراد المجتمع من مختلف الأعمار والجنسيات.
- المؤسسات الحكومية والخاصة ومؤسسات النفع العام.

آلية التقديم

المشاركة الفاعلة في
المبادرات التطوعية
الجماعية أو الفردية.

المشاركة في
البرامج التدريبية
المؤهلة للتطوع.

تنفيذ المهام
وثوثيق الساعات
التطوعية إلكترونياً.

اختيار الفرص
التطوعية بحسب
الاهتمامات
والقطاعات.

التسجيل عبر موقع
"متطوعين.إمارات":
www.volunteers.ae

دور الجهات والمؤسسات

- توفير فرص تطوعية تتوافق مع احتياجات المجتمع وتطبعاته.
- تدريب وتمكين المتطوعين وضمان سلامة بيئة العمل التطوعي.
- توثيق الأثر وقياس النتائج.
- تحفيز الموظفين على التطوع المؤسسي.
- المشاركة في الحملات الوطنية المرتبطة بالمبادرة.

انضم الان وكن شريكاً في صناعة الأثر والتغيير الإيجابي

للتسجيل ومزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الرسمي لمنصة متطوعين الإمارات من ["هنا"](#)

القسم السادس: المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية



مبادرة تحدي المجتمع

منصة تفاعلية تهدف إلى تعزيز ارتباط الأفراد بموروثهم الوظيفي، وتفعيل مشاركتهم في بناء مجتمع متماسك ومزدهر، من خلال سلسلة من التحديات الشهرية، تُسلط المبادرة الضوء على القيم الإماراتية الأصيلة، والعادات اليومية التي تعكس روح الاتساع، والعطاء، والتلاحم الأسري والمجتمعي.

كل تحدٌ يمثل فرصة لاكتشاف الذات، وتوثيق العلاقة مع الأسرة والمجتمع، والمساهمة في ترسيخ السلوكيات الإيجابية بين الأجيال.

- تعزيز الهوية الوطنية والاعتزاز بالموروث الإماراتي.
 - تمكين الأسرة وتعزيز التلاحم المجتمعي.
 - تنمية المهارات الحياتية والمهنية من خلال التجربة والمشاركة.
 - ترسيخ ثقافة العمل التطوعي والعطاء الإنساني.
 - غرس قيم الولاء والاتباع للوطن عبر ممارسات يومية واقعية.
 - تعريف المقيمين من أفراد المجتمع بعاداته وقيمه الإماراتية الأصيلة.
 - تعزيز مشاركة المجتمع في مختلف الممارسات الإيجابية.



أهداف المبادرة

- أفراد المجتمع من مختلف الأعمار والفئات.
الجهات الحكومية والخاصة ومؤسسات النفع العام المهتمة بنشر القيم المجتمعية
وتعزز الهوية الوطنية.



الفئة المستهدفة

آلية المشاركة

ندعو أفراد المجتمع للمشاركة من خلال:

- توثيق التجربة بصورة أو مقطع فيديو.
استخدام الوسوم المخصصة للمبادرة # (وزارة_تمكين_المجتمع، #تحدي_المجتمع، #عام_المجتمع، #عاداتنا_وتقاليدنا، #القيم_المجتمعية).
التفاعل، مع محتوى المبادرة المنشئ على، حسابات الجهات المشاركة.

دور الجهات والمؤسسات

- تعميم التحديات على الموظفين والمجتمع.
 - إنتاج محتوى توعوي مواكب لكل تحدٍ وفق اختصاص الجهة.
 - إعادة نشر المشاركات المجتمعية المتميزة وتحفيز الإبداع المحلي.

لمزيد من المعلومات برج، زيارة الموقع الالكتروني، للوزارة من "هنا"



القسم السادس : المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

حوار المجتمع

مبادرة حوار المجتمع

تُشكل مبادرة "حوار المجتمع" منصة تفاعلية تهدف إلى تعزيز المشاركة المجتمعية الفاعلية، من خلال لقاءات مفتوحة تجمع بين أفراد المجتمع وصنّاع القرار، لعرض مواضيع مجتمعية حيوية تربط بالأفراد والمجتمع، وُسّعُهم في توليد حلول واقعية ومشتركة تدعم مسيرة النمو والتماسك المجتمعي.

تسعى المبادرة إلى تحفيز النقاش البنّاء وتمكين الأفراد في بيئة تشاركية ترتكز على الشفافية، وُتُبَرَّز النماذج القيادية والمجتمعية المُلهمة، ضمن نهج مسؤولية مجتمعية مشتركة.

- فتح قنوات حوار مباشرة بين المجتمع وصنّاع القرار.
- تسلیط الضوء على النماذج المجتمعية والقيادة المُلهمة.
- رفع مستوى الوعي العام وتعزيز ثقافة الحوار.
- دعم التوجّه نحو حلول واقعية بصوت المجتمع.



أهداف المبادرة

- أفراد المجتمع من مختلف الأعمار والفئات.
- صنّاع القرار وممثلو الجهات الحكومية والخاصة ومؤسسات النفع العام.



الفترة المستهدفة

آلية التنفيذ

ترشيح متحدثين وممثلين رسميين من الجهات ذات العلاقة.



اختيار موضوعات ذات أولوية مجتمعية بالتنسيق مع الجهات المعنية.



تنظيم جلسات حوارية حضورية.

دور الجهات المشاركة



- ترشيح متحدثين للمشاركة في الحوارات وفق اختصاص الجهة.
- تقديم محتوى أو بيانات أو مبادرات داعمة للنقاش.
- إبراز المشاركة عبر القنوات المؤسسية لتعزيز الشفافية المجتمعية.

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة من ["هنا"](#)



القسم السادس : المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

تمكين 360°

مبادرة تمكين 360°

“تمكين 360°” هي منصة لقاءات استراتيجية تنظمها وزارة تمكين المجتمع ضمن إطار مجالس المتعاملين، وتهدف إلى استعراض مستجدات البرامج والسياسات والخدمات، وفتح قنوات حوار مباشرة مع المتعاملين وشركائها لفهم الواقع المجتمعي، والتعرف على التحديات، وتحديد الأولويات.

تُسهم هذه اللقاءات في تحسين جودة الخدمات وتطوير البرامج المجتمعية بناءً على صوت المجتمع، كما تعكس التزام الوزارة بنهج التمكين التشاركي وتعزيز المسؤولية المجتمعية المشتركة.

- فتح حوار مباشر مع الأفراد والجهات حول المواضيع ذات الأولوية.
- استعراض توجهات الوزارة وتقديم التحديات حول البرامج والخدمات.
- رصد وتحليل احتياجات المتعاملين والتحديات التي يواجهونها.
- تحويل نتائج الحوار إلى فرص تطوير حقيقة.
- تعزيز ثقافة المشاركة والشفافية في صنع القرار المجتمعي.



أهداف المبادرة

- المستفيدون من البرامج والخدمات التي تقدمها الوزارة.
- القطاع الثالث والجهات المجتمعية الشريكة.
- الجهات الحكومية والخاصة ذات العلاقة بالمجالات المطروحة.



الفئة المستهدفة

آلية التنفيذ

جمع وتحليل التوصيات
ورفعها للفرق المختصة
للتغفيف والمتابعة.

عرض مستجدات الوزارة،
وفتح باب النقاش
والتدفقة الراجعة.

تخصيص كل لقاء لمحور
محدد أو فئة مستهدفة.

تنظيم مجالس ولقاءات
دورية حضورية.

دور الجهات المشاركة

- المشاركة في اللقاءات الحوارية عبر ممثلي مختصين.
- عرض البرامج والسياسات ذات الصلة بالمحور المطروح.
- رصد التحديات واقتراح حلول بناءً على صوت المجتمع.
- تضمين المخرجات في خطط التحسين المؤسسي.
- التنسيق المستمر مع الوزارة في تصميم وتفعيل اللقاءات.
- تعزيز الحضور المجتمعي والإعلامي للجهة عبر التفاعل الإيجابي.

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة من [“هنا”](#)



القسم السادس : المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

أجندة الفعاليات المجتمعية

“أجندة الفعاليات المجتمعية” هي منصة مجتمعية شاملة للاحتفاء بالمناسبات الوطنية، والأيام العالمية، والفعاليات الموسمية، من خلال أنشطة وفعاليات تفاعلية تعكس قيم الهوية والاتساع والتلاحم المجتمعي.

تسعى المبادرة إلى تحويل هذه المناسبات إلى فرص للتلقي، واستعراض المواهب والمهارات، ومشاركة الاهتمامات والشغف، بالشراكة مع أفراد المجتمع والجهات الحكومية والخاصة ومؤسسات القطاع الثالث، كما توفر المبادرة أجندة سنوية متكاملة ترتكب المناسبات والفعاليات بأهداف عام المجتمع 2025، لتكون منصة حية لترسيخ القيم الإماراتية، وتعزيز المشاركة المجتمعية، وتحقيق المسؤولية المشتركة.

- الاحتفاء بالمناسبات الوطنية والأيام العالمية والفعاليات الموسمية.
- تعزيز قيم الاتساع والهوية الوطنية لدى المشاركين من أفراد المجتمع ومؤسساته.
- تحفيز العمل التطوعي والمبادرات المجتمعية المرتبطة بالمناسبات.
- توحيد جهود المؤسسات في تنظيم فعاليات مشتركة وذات أثر.
- إبراز دور القطاع الثالث والمجتمع في صناعة الفعاليات والاحتفالات.

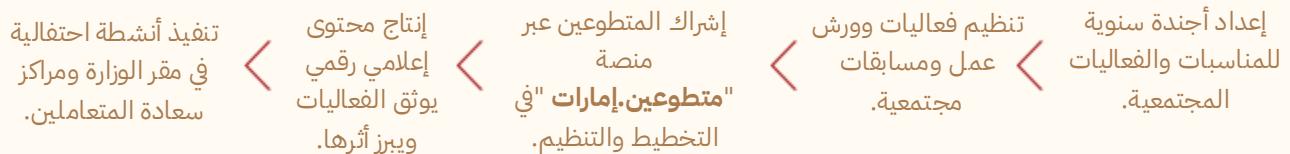


أهداف المبادرة

- موظفي الوزارة وأسرهم.
- أفراد المجتمع.
- المؤسسات الحكومية والخاصة.
- مؤسسات النفع العام والقطاع الثالث.



الفئة المستهدفة



دور الشركاء

- القطاع الحكومي : الدعم اللوجسي والتنظيمي.
- القطاع الخاص : رعاية الفعاليات والمساهمة في المحتوى الإبداعي.
- القطاع الثالث : تحفيز المشاركة المجتمعية وإشراك المتطوعين.

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة من [“هنا”](#)



القسم السادس : المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

التدريب المهني

هي إحدى المبادرات التطويرية التي أطلقتها وزارة تمكين المجتمع، ل توفير برامج تدريبية متخصصة تمكّن أفراد المجتمع من اكتساب المهارات الالزمة للانخراط في سوق العمل أو إطلاق مشاريعهم الخاصة من خلال برامج تدريبية مهنية تواكب التحولات المستقبلية وتعزز من جاهزيتهم وتنافسيتهم.

تعكس المبادرة توجه الوزارة نحو الاستثمار في الإنسان، من خلال تطوير مجموعة من المهارات التقنية، الرقمية، المعرفية وغيرها، وذلك بالشراكة مع مختلف المؤسسات الرائدة. تُسهم المبادرة في توسيع فرص التمكين الاقتصادي والمشاركة المجتمعية، وخلق مسارات مهنية مرنة تُسهم في تحقيق الاستقلال المالي، والاستقرار الوظيفي، وتعزيز الإنtagجية المجتمعية.

- ٠ تهيئة طلبة الجامعات والخريجين لسوق العمل من خلال التدريب العملي.
- ٠ تطوير المهارات المهنية والحياتية للمستفيدين من برامج الدعم.
- ٠ تعزيز فرص التوظيف أو بدء مشاريع خاصة.
- ٠ بناء جيل مؤهل قادر على التكيف مع متطلبات المستقبل المهني.
- ٠ ربط البرامج التدريبية بفرص تطبيقية واقعية.



أهداف المبادرة

- ٠ طلبة الجامعات والمعاهد والكلية.
- ٠ الخريجون الجدد من مختلف التخصصات.
- ٠ المستفيدين من برامج الدعم والتمكين الاجتماعي.



الفئة المستهدفة

آلية التنفيذ



دور الشركاء

- ٠ الجامعات والمعاهد: ترشيح الطلبة وتقديم المحتوى التدريسي المشترك.
- ٠ مؤسسات التدريب: تنفيذ برامج معتمدة ومتخصصة تتوافق مع سوق العمل.
- ٠ القطاع الخاص: توفير فرص التدريب العملي والتوظيف للمستفيدين المؤهلين من برامج الدعم والتمكين الاجتماعي.
- ٠ القطاع الحكومي: دعم لوجستي وتحفيز مؤسسي لتعزيز مشاركة الفئات المستهدفة.

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة من ["هنا"](#)



القسم السابع:

منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

الموقع الإلكتروني للوزارة

هي المنصة الرسمية التي تتيح للمتعاملين الوصول إلى جميع الخدمات والمعلومات التي تقدمها الوزارة بطريقة سهلة وآمنة، تهدف هذه البوابة إلى تحسين تجربة المتعاملين من خلال تقديم خدمات رقمية متكاملة تدعم التحول الرقمي وتسهيل الإجراءات الحكومية.

الميزات الرئيسية

الخدمات الإلكترونية الشاملة لجميع خدمات الوزارة متاحة إلكترونياً

واجهة سهلة الاستخدام وتنظيم منطقي للمحتوى وسهولة التنقل

تصميم متواافق مع جميع الأجهزة والشاشات ويناسب جميع فئات المجتمع

الأمن والخصوصية لحماية عالية المستوى للبيانات والمعاملات

الدعم متعدد اللغات من خلال، واجهة متعددة اللغات تدعم سهولة التصفح لأصحاب الهمم

البحث الذكي من خلال محرك بحث متقدم للوصول السريع

مزايا الخدمات الإلكترونية

الأقسام الرئيسية

التسجيل الموحد: دخول واحد (UAEPASS)
لوحة متعاملين شخصية لإدارة الطلبات
البيانات المعبأة مسبقاً لتوفير الوقت
التابع الآلي لحالة الطلبات والمعاملات

-
-
-
-

الصفحة الرئيسية: أهم الخدمات والأخبار عن الوزارة: معلومات عن الوزارة ورؤيتها
الخدمات: قائمة شاملة بالخدمات المقدمة
المركز الإعلامي: أخبار وإعلانات وفعاليات
البيانات المفتوحة: بيانات وإحصائيات عاممة
تواصل معنا: أدوات التواصل مع الوزارة ومراكز سعادة المتعاملين

تصفح وطلب الخدمات

البحث عن الخدمات
استخدام شريط البحث أو تصفح الفئات

تقديم الطلب
تبيئة الطلب وإرفاق المستندات

متابعة الطلب
 تتبع حالة الطلب عبر لوحة المتعامل "طليقي"

التسجيل

الوصول للموقع
زيارة الموقع الإلكتروني من خلال الرابط [" هنا "](#)

خيارات تسجيل الدخول
استخدام الهوية الرقمية أو الهوية الإماراتية

تفعيل الحساب
إدخال رمز التحقق وإكمال البيانات



دليل
استخدام
الموقع
الإلكتروني
خطوة
خطوة

يعتمد الموقع الإلكتروني **آليات التسجيل** باستخدام الهوية الرقمية (UAE PASS) كخيار رئيسي، إضافة إلى طريقة التسجيل باستخدام الهوية الإماراتية لخدمات الدعم والتمكين الاجتماعي بما يضمن سهولة الوصول مع الحفاظ على أعلى معايير الأمان والخصوصية.

القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

الهوية الرقمية وإدارة البيانات

منظومة الهوية الرقمية UAE PASS

هي منظومة وطنية موحدة لمواطني ومتقني دولة الإمارات العربية المتحدة، تتيح للمستخدمين الدخول الموحد إلى خدمات الجهات الحكومية والخاصة، وإجراء المعاملات والتواقيع الرقمي للمستندات، دون الحاجة إلى زيارة مراكز سعادة المتعاملين شخصياً بسهولة وأمان.

الميزات الرئيسية

3. المصادقة الآمنة.

نظام مصادقة متعدد المستويات لضمان أمان الحساب.

2. التواقيع الرقمي.

توقيع المستندات والمعاملات بشكل إلكتروني معترف به قانونياً.

1. الدخول الموحد.

الوصول إلى خدمات أكثر من 200 جهة حكومية وخاصة برقم هوية واحد.

6. تفويض الآخرين.

إمكانية تفويض شخص آخر لاتمام المعاملات نيابة عنك.

5. الإشعارات الفورية.

تلقي إشعارات فورية بحالة المعاملات والطلبات.

4. المستندات الرقمية.

الوصول إلى المستندات والوثائق الشخصية في أي وقت ومن أي مكان.

كيفية الاستخدام

كيفية التسجيل

الدخول للخدمات الحكومية:

اختيار خيار تسجيل الدخول باستخدام UAE PASS
تأكيد الدخول عبر تطبيق UAE PASS
الوصول المباشر للخدمات

التسجيل الذاتي:

تحميل تطبيق الهوية الرقمية UAE PASS
إدخال البيانات الشخصية

التوقيع الرقمي للمستندات:

اختيار المستند المراد توقيعه
اختيار خيار "التوقيع باستخدام UAE PASS"

التسجيل في مراكز سعادة المتعاملين:

زيارة أحد مراكز سعادة المتعاملين المعتمدة
إبراز بطاقة الهوية الإماراتية الأصلية

لتفاصيل أكثر حول الموضوع أو لطلب أي دعم



للدعم والمساعدة،
يرجى زيارة الرابط التالي من [هنا](#)



التواصل عبر الرقم :
600561111



يمكنكم زيارة الموقع الإلكتروني
ال رسمي من خلال الرابط [هذا](#)

القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

سياسة حماية البيانات وأمن المعلومات

تهدف سياسة حماية البيانات وأمن المعلومات إلى وضع إطار شامل يضمن خصوصية وأمن بيانات المتعاملين، من خلال الالتزام بالتشريعات والمعايير المحلية والدولية في مجال حماية البيانات، وبناء الثقة في الخدمات الرقمية المقدمة.

المبادئ الأساسية

الحد الأدنى من البيانات: جمع البيانات الضرورية فقط لتقديم الخدمة	الموافقة المستنيرة: الحصول على موافقة صريحة قبل جمع أو استخدام البيانات	الشفافية: الإفصاح الواضح عن آيات جمع ومعالجة البيانات
سلامة البيانات: ضمان دقة وسلامة البيانات	سرية البيانات: الحفظ على سرية وخصوصية البيانات	الغرض المحدد: استخدام البيانات للغرض المحدد فقط

حقوق المتعاملين

التدابير الأمنية

<ul style="list-style-type: none"> حق الوصول: الوصول إلى البيانات الشخصية المخزنة. حق التصحيح: تصحيح البيانات غير الدقيقة. حق الحذف: طلب حذف البيانات في حالات معينة. حق تقييد المعالجة: تقييد معالجة البيانات في ظروف محددة. حق نقل البيانات: نقل البيانات إلى جهة أخرى. حق الاعتراض: الاعتراض على معالجة البيانات لأغراض معين. 	<ul style="list-style-type: none"> التشفير: تشفير البيانات أثناء النقل والتخزين. المصادقة متعددة العوامل: طبقات متعددة من التتحقق من الرواية. جدران الحماية: حماية الأنظمة من الهجمات الإلكترونية. المراقبة المستمرة: مراقبة مستمرة لأنشطة الدخول وحركة البيانات. النسخ الاحتياطي: نسخ احتياطية منتظمة لضمان استمرارية البيانات. التحديثات الأمنية: تحديثات دورية لأنظمة البرمجيات.
--	---

الامتثال التنظيمي

بروتوكولات التعامل مع الحوادث

<ul style="list-style-type: none"> الامتثال لمرسوم بقانون اتحادي رقم (45) لسنة 2021 بشأن حماية البيانات الشخصية. التوافق مع معايير أمن المعلومات (ISO27001). الالتزام بأفضل الممارسات العالمية في حماية البيانات. المراجعة والتدقير الدوري للامتثال. التحديث المستمر للسياسات وفق المستجدات التشريعية. 	<ul style="list-style-type: none"> خطة الاستجابة للحوادث: استجابة منظمة لمخاطر أمن المعلومات. فريق الاستجابة: فريق متخصص للتعامل مع المخاطر الأمنية. إشعار المتأثرين: آلية إشعار المتعاملين في حالة تعرض بياناتهم للخطر. التحليل والتوثيق: تحليل وتوثيق الحوادث لمنع تكرارها. التعافي واستعادة البيانات: خطط التعافي واستعادة البيانات.
---	--

حملات توعوية
عن مخاطر
الاحتياط
الإلكتروني

نشرات دورية
حول أفضل
ممارسات
الأمن السيبراني

تدريب مستمر
للموظفين
على سياسات
حماية البيانات

برامج توعية
للمتعاملين حول
أمن المعلومات

التوعية والتدريب

القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

نموذج البيانات المتكاملة والمشتركة

يمثل نموذج البيانات المتكاملة والمشتركة إطاراً شاملاً لإدارة وتبادل البيانات بين مختلف الجهات الحكومية، بما يضمن دقة البيانات وتكاملها، ويمكن من تقديم خدمات متكاملة ومبسطة للمتعاملين، ويدعم عملية صنع القرارات المبني على البيانات.



مبادئ تبادل البيانات

آليات حوكمة البيانات

مبدأ "طلب البيانات مرة واحدة فقط" **الموافقة المسبقة**: موافقة المتعامل للتبادل. **التبادل الآمن**: آليات آمنة للتبادل. **الشفافية**: إبلاغ المتعاملين باستخدام بياناتهم. **الاستخدام المحدد**: تبادل للأغراض المحددة فقط.

لجنة حوكمة البيانات: الإشراف على السياسات. **تصنيف البيانات**: حسب درجة الحساسية. **ملكية البيانات**: تحديد الجهات المالكة. **جودة البيانات**: معايير لضمان الدقة والأكتمال. **دورة حياة البيانات**: من الإنشاء إلى الأرشفية.

أنواع البيانات المتبادلة

بروتوكولات تبادل البيانات

بيانات الاتصال	بيانات الشخصية الأساسية
بيانات المهنية والاجتماعية	بيانات التعليمية
بيانات الصحية ☆	بيانات المالية ☆

اتفاقيات مستوى الخدمة للتبادل (APIs) واجهات برمجة التطبيقات (APIs) معايير التشغيل البيئي للأنظمة التدقيق والتتبع: تسجيل عمليات التبادل

☆ يتطلب هذا النوع موافقات إضافية

تقارير استخدام البيانات	الإشعارات والتقارير	إلغاء الموافقة	سجل المشاركة

تمكين المتعاملين

القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

منظومة الربط المؤسسي للتكمال

يمثل الربط المؤسسي للتكمال حجر الأساس في تحقيق التكامل الرقمي بين مختلف الخدمات والجهات الحكومية، حيث يتيح مشاركة البيانات والمعلومات بشكل آمن وفعال، مما يسهم في تبسيط الإجراءات وتحسين تجربة المتعاملين ورفع كفاءة الخدمات الحكومية.

أنواع البيانات المتكاملة		آليات الربط والتكمال
بيانات الاتصال	البيانات الشخصية الأساسية	واجهات برمجة التطبيقات (APIs) بروتوكولات التبادل الآمن
البيانات المهنية والاجتماعية	البيانات التعليمية	
البيانات الصحية	البيانات المالية	

أثر التكامل في تحسين تجربة المتعامل

تبسيط الإجراءات تقليل الخطوات والوقت اللازم لإنجاز المعاملات.	تقليل المستندات المطلوبة استرجاع البيانات تلقائياً من المصادر الموثوقة.	طلب البيانات مرة واحدة تقديم البيانات مرة واحدة واستخدامها عدة مرات.
ترسيخ مبدأ الشفافية وضوح في كيفية استخدام البيانات ومشاركتها.	زيادة دقة البيانات استخدام البيانات من مصادرها الأصلية يضمن دقتها.	تجربة متسقة تجربة موحدة عبر مختلف الخدمات والقنوات.

أمثلة على تكامل البيانات

- منصات التكامل الحكومية (مثلاً: مرصد الخدمات الحكومية، هيئة تنظيم الاتصالات).
- السجلات الوطنية (مثلاً: الهوية والجنسية في بيانات الدعم، السجل الوطني لمؤسسات العام، السجل الوطني الاقتصادي).
- أنظمة الشركاء في القطاعين العام والخاص (مثلاً: أدنوك للتوزيع، صندوق الزكاة، الأوقاف).



القسم الثامن:

مراكز سعادة المتعاملين

القسم الثامن: مراكز سعادة المتعاملين

تصميم المراكز

مراكز سعادة المتعاملين هي بيئات تفاعلية متكاملة تركز على تقديم تجربة استثنائية للمتعامل تتسم بالكفاءة والإبداع والابتكار، ضمن بيئه محفزة تجمع بين الراحة والتقنيات المتقدمة.

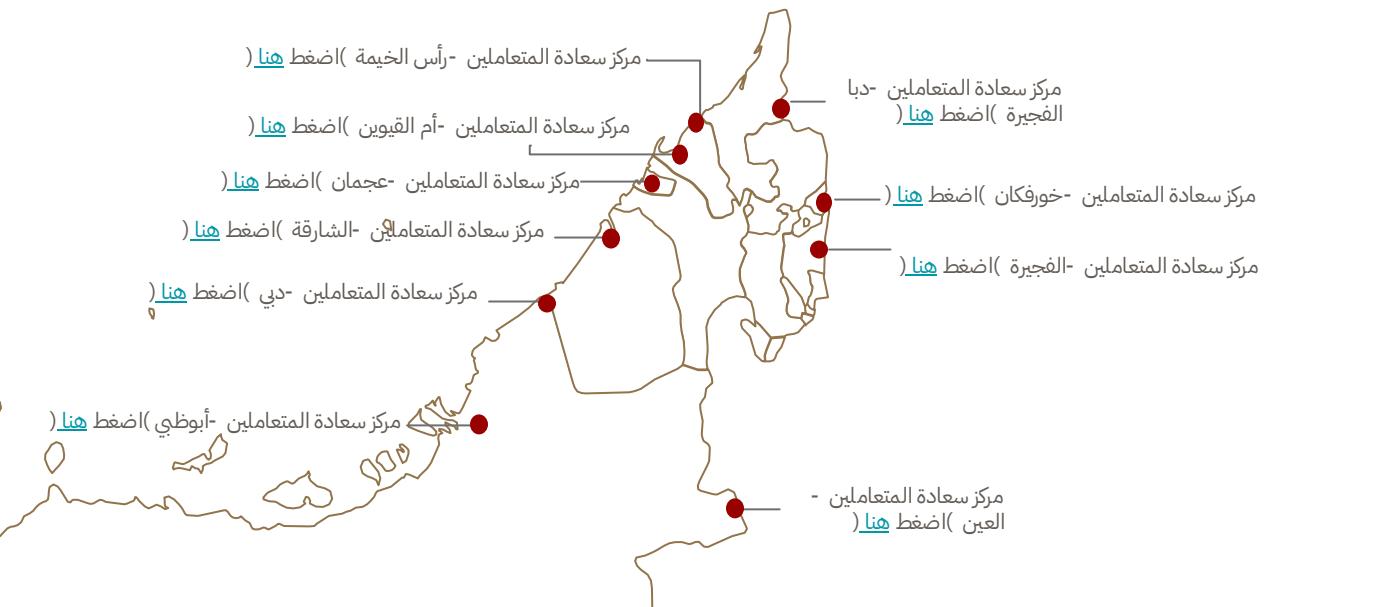


تقنيات وأنظمة الخدمة الذكية



القسم الثامن: مراكز سعادة المتعاملين

موقع المراكز وبيانات التواصل



مواعيد العمل

للوصول إلى مراكز العمل

- مركز الاتصال الموحد 800623
- المراسلة الفورية عبر الواتساب : 800623
- المحادثة المباشرة (Chatbot) عبر الموقع الإلكتروني info@moce.gov.ae

- من الاثنين إلى الخميس : من الساعة 7:30 صباحاً ولغاية الساعة 15:30 مساءً
- يوم الجمعة : من الساعة 7:30 صباحاً حتى 12:00 مساءً

تواصل معنا عبر منصات التواصل الاجتماعي



البريد الإلكتروني
info@moce.gov.ae



منصات التواصل الاجتماعي
[@mocuae](https://www.twitter.com/moceuae)



الموقع الإلكتروني
www.moce.gov.ae



المراسلة الفورية :
واتساب 800623

خدمات المتعاملين (خدمة الاستفسارات - خدمة الاقتراحات - خدمة الشكاوى)

لتقديم الخدمات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني واختيار الخدمة المناسبة من خلال الرابط [هنا](#)

القسم الثامن: مراكز سعادة المتعاملين

المرافق والخدمات المساعدة

خدمات الداعمة للفئات الخاصة

توفر مراكز سعادة المتعاملين خدمات داعمة للفئات من كبار المواطنين، ذوي الإعاقة "أصحاب الهمم" وغيرهم، منها:

الأولوية للفئات الخاصة: كبار المواطنين، ذوي الإعاقة "أصحاب الهمم" والنساء الحوامل	توفير كراسي متحركة خدمة الترجمة بلغة الإشارة خدمة التوصيل لبطاقة خدمة الدعم الاجتماعي	أولوية في الخدمة مع مسار مخصص موظفو مؤهلون خدمة المراقبة من وإلى السيارة
--	---	--

المرافق والتجهيزات

مقاعد مريحة ومناسبة إضاءة مناسبة لافتات ومواد إرشادية موظفو مؤهلون على التعامل مع كبار المواطنين	• • • •	مواقف سيارات مخصصة قربة من المدخل منحدرات ومسارات مجهزة لاستخدام الكراسي المتحركة أبواب أوتوماتيكية واسعة دورات مياه مخصصة ومجهزة	• • • •
---	------------------	--	------------------

الاستراحة ومساحة الانتظار

مساحة ألعاب للأطفال مساحة هادئة للمطالعة والقراءة مساحة للضيافة ركن مخصص للمطبوعات مصاليات مستقلة للرجال والنساء	• • • • •	مقاعد مريحة شاشات عرض للدور والطابور شاشات تثقيفية وإعلامية مساحة مخصصة للعمل خدمة إنترنت لاسلكي مجانية (Wi-Fi)	• • • • •
--	-----------------------	---	-----------------------

خدمات مساندة أخرى

خدمة الإسعافات الأولية موظفو مؤهلون على الإسعافات الأولية	خدمات التصوير والطباعة متوفرة طوال ساعات العمل الرسمية
--	---

القسم التاسع :

الشراكة والتعاون

القسم التاسع: الشراكة والتعاون

منظومة الشراكات الاستراتيجية

تسعى وزارة تمكين المجتمع إلى تحقيق التكامل المؤسسي على المستويات الاتحادية والمحلية والخاصة والدولية، حيث تركز على توسيع نطاق التأثير المجتمعي من خلال شراكات نوعية تخلق قيمة مضافة للمجتمع، مع التركيز المستمر على دعم التنمية المستدامة. هذه الرؤية تعكس التزام الوزارة ببناء جسور فعالة بين مختلف القطاعات، وتمثل منهجاً شاملًا يجمع بين الابتكار والتأثير الإيجابي في المجتمع

الشراكات مع القطاع الخاص	الشركاء الحكوميين وآليات التكامل
<p>مجالات الشراكة:</p> <ul style="list-style-type: none"> المؤسسات المالية والبنوك الوطنية الشركات والمؤسسات الخاصة مؤسسات النفع العام المتخصصة في القطاع الاجتماعي <p>استراتيجية التعاون: برامج المسؤولية المجتمعية، دعم الابدارات التنمية المشتركة، التمكين الاقتصادي، توفير فرص للتمكين الاقتصادي والاجتماعي</p>	<ul style="list-style-type: none"> الوزارات والهيئات والمؤسسات الاتحادية المجالس والدوائر والهيئات والمؤسسات المحلية الجامعات والمؤسسات التعليمية الوطنية <p>آليات التكامل الحكومي: تبادل البيانات والربط الإلكتروني، التنسيق المشترك لضمان التكامل في الخدمات، النصائح الرقمية، فرق العمل المشتركة</p>
<p>مبادرات التعاون المشترك</p> <ul style="list-style-type: none"> برامج التبادل المعرفي: ورش العمل، الدورات التدريبية، والمؤتمرات، برامج التدريب المشتركة المشاريع المشتركة: مبادرات التمكين الاجتماعي، برامج دعم الفئات المستهدفة، المشاريع البحثية، المبادرات المجتمعية 	<p>التعاون مع المؤسسات والمنظمات الدولية:</p> <ul style="list-style-type: none"> الشركاء الدوليون: <ul style="list-style-type: none"> المنظمات الدولية (الأمم المتحدة، البنك الدولي، منظمات العالمية) مراكز البحوث والدراسات (الجامعات العالمية، مراكز الأبحاث المتخصصة) تبادل الخبرات وعقد مذكرات التفاهم مع الدول المتقدمة في القطاع الاجتماعي <p>مجالات التعاون الدولي: تبادل الخبرات، برامج التدريب، الدراسات المشتركة، نقل الممارسات المتميزة</p>
الشراكة مع مؤسسات القطاع الثالث وبرامج التطوع	
<p>دعم مؤسسات القطاع الثالث: تسهيل الإجراءات، بناء القدرات، الدعم الفي والمالي، الربط والتكامل.</p> <p>برامج التطوع والمشاركة المجتمعية: تسجيل التطوعين، توفير الفرص التطوعية، تحفيز ثقافة العطاء، تكريم التطوعين.</p>	

القسم العاشر :

الأسئلة المتكررة والدعم الفني

القسم العاشر: الأسئلة المتكررة والدعم الفي

الأسئلة المتكررة

تقدم الوزارة مجموعة شاملة من الإجابات على أكثر الأسئلة شيوعاً التي يطرحها المتعاملين بهدف تقديم معلومات واضحة وسريعة تسهل عليهم الحصول على الخدمات.

أسئلة عامة عن الوزارة وخدماتها

كيف يمكنني تقديم اقتراح أو شكوى؟ يمكن تقديم الاقتراحات والشكاوى من خلال:

- الموقع الإلكتروني للوزارة من خلال خدمات المتعاملين
- مركز الاتصال الموحد (800623)
- البريد الإلكتروني info@moce.gov.ae

ما هي المستندات الأساسية المطلوبة للحصول على خدمات الوزارة؟ المستندات الأساسية تشمل:

- بطاقة الهوية الإماراتية سارية المفعول
- المستندات الخاصة بكل خدمة (تختلف حسب طبيعة الخدمة والفتات المستهدفة)

ما هي رؤية ورسالة وزارة تمكين المجتمع؟

- الرؤية: مجتمع متancock وممكّن ب Capacities أفراده
- الرسالة: بناء مجتمع متancock ومتراصط من خلال تمكين أفراده، وتفعيل دور القطاع الثالث، وتعزيز قيم المسؤولية المشتركة والتلاحم بين جميع أفراد المجتمع

ما هي الفئات المستهدفة بخدمات الوزارة؟ تستهدف خدمات الوزارة عدة فئات رئيسية تشمل:

- الأفراد والأسر المواطنون ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم "
- مؤسسات النفع العام
- أتباع الديانات الأخرى لخدمة دور العبادة لغير المسلمين

ما هي قنوات تقديم الخدمة المتاحة؟

- الموقع الإلكتروني للوزارة
- مركز الاتصال الموحد (800623)
- منصات وسائل التواصل الاجتماعي
- مراكز سعادة المتعاملين في مختلف الإمارات

ما هي ساعات عمل مراكز سعادة المتعاملين؟

- من الاثنين إلى الخميس: من الساعة 7:30 صباحاً حتى الساعة 15:30 مساءً
- يوم الجمعة: من الساعة 7:30 صباحاً حتى الساعة 12:00 مساءً
- السبت والأحد: عطلة رسمية

القسم العاشر: الأسئلة المتكررة والدعم الفي

أسئلة عن خدمات الدعم الاجتماعي

ما هي قيمة الدعم الاجتماعي الذي تقدمه الوزارة؟

تحتفل قيمة الدعم حسب فئة المستفيد والظروف الاجتماعية والاقتصادية، حيث يتم تحديد القيمة بناءً على الحالة الاجتماعية والاقتصادية للأفراد والأسر

كيف يمكنني متابعة طلب الدعم الاجتماعي الخاص بي؟

- يمكن متابعة الطلب من خلال:
- الموقع الإلكتروني للوزارة - طلباتي
 - مركز الاتصال الموحد (800623)
 - زيارة أقرب مركز لخدمة سعادة المتعاملين

كيف يمكنني طلب الخدمة؟ لطلب الخدمة تُتبع الخطوات التالية:

- .1 التقديم للخدمة عبر الموقع الإلكتروني للوزارة
- .2 تعبئة البيانات وإرفاق المستندات المطلوبة
- .3 التعبير وإرسال الطلب

من هم المستحقون للدعم الاجتماعي؟ الفئات المستحقة للدعم الاجتماعي تشمل:

- أفراد /أسر مواطنين دولة الإمارات العربية المتحدة:
 - طفل يعاني من أوضاع معيشية صعبة
 - أبناء المحكوم عليه
 - مجهولي النسب
 - الأيتام
 - ذوي الدخل المنخفض (موظف /متقاعد)
 - ذوي العجز الصحي
 - ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم":
 - موظف /متقاعد
 - الأطفال
 - المتعطل عن العمل
 - المتعطل عن العمل ما بين (44 - 25) سنة
 - المتعطل عن العمل 45 عاماً فما فوق
 - امرأة تُعاني من أوضاع معيشية صعبة:
 - المهرجورة
 - المطلقة
 - زوجة المحكوم عليه
 - زوجة أجنبي عاجز عن العمل
 - الأرملة

ما هي المستندات المطلوبة للتقدم للدعم الاجتماعي؟
المستندات المطلوبة تشمل:

- المستندات العامة:
 - الهوية الإماراتية.
 - شهادة الراتب التفصيلية لرب الأسرة والزوجة / الزوجات.
 - مستندات الأملاك العقارية المؤجرة (مثل عقود الإيجار/نسبة التملك (رب الأسرة والزوجة/ الزوجات.
 - إثبات عائدات الرخص التجارية لرب الأسرة والزوجة/ الزوجات.
 - إثبات استمرار التعليم الجامعي أو الالتحاق في الخدمة الوطنية للأبناء الذين لا يعملون و تتراوح أعمارهم بين 20 و 24 عاماً.

بالإضافة لمستندات أخرى حسب الفئات والحالات المستحقة: يمكن زيارة بطاقة الخدمة عبر الموقع الإلكتروني من خلال زيارة الرابط [هنا](#)

القسم العاشر: الأسئلة المتكررة والدعم الفني

أسئلة عن المنتصات الرقمية واستخدامها

مركز الاتصال الموحد

يعد مركز الاتصال الموحد القناة الرئيسية للتواصل المباشر مع المتعاملين وتقديم الدعم والمساعدة.

معلومات الاتصال

- **الرقم الموحد**: 800623
- **ساعات العمل الرسمية**:
 - **من الاثنين إلى الخميس**: من الساعة 7:30 صباحاً حتى 15:30 مساءً
 - **يوم الجمعة**: من الساعة 7:30 صباحاً حتى 12:00 مساءً
- **اللغات المتوفرة**: العربية والإنجليزية

الخدمات المقدمة

- الرد على الاستفسارات العامة
- تقديم معلومات حول البرامج والخدمات
- استقبال وتسجيل الشكاوى والاقتراحات
- متابعة حالة الطلبات
- توجيه المتعاملين إلى القنوات المناسبة
- تقديم الدعم الفني الأولي

مستويات الخدمة

- **زمن الانتظار**: لا يتجاوز 20 ثانية
- **نسبة الحل من أول اتصال**: 85%
- **زمن معالجة الحالات المحولة**: 24 ساعة كحد أقصى
- **نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة**: 95% مستهدف

نظام إدارة الاتصالات

- نظام متتطور لإدارة الاتصالات والتوزيع الذكي
- نظام التسجيل الآلي للمكالمات لضمان الجودة
- نظام التصعيد التلقائي للحالات العاجلة
- نظام المتابعة وإغلاق الحالات
- نظام تقييم الخدمة بعد كل اتصال

كيف يمكنني التسجيل في الموقع الإلكتروني للوزارة؟

خطوات التسجيل:

1. زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة من [هذا](#)
2. النقر على "تسجيل جديد"
3. إدخال البيانات المطلوبة والتحقق منها عبر الهوية الرقمية (UAEPASS)
4. البدء باستخدام المنصة حسب الاهتمامات

كيف يمكنني إنشاء حساب على الهوية الرقمية UAE PASS؟

سجل بـ 3 خطوات بسيطة من خلال التسجيل الرقمي:

1. حمل التطبيق الرسمي للهوية الرقمية
2. سجل حسابك باستخدام هوية الإماراتية، أو هوية دول مجلس التعاون الخليجي، أو جواز السفر
3. وثّق حسابك بواسطة خاصية التعرف على الوجه أو بالتوجه إلى منفذ خدمة الهوية الرقمية

لمزيد من المعلومات رُّجُّوا الرابط [هذا](#)

ماذا أفعل إذا واجهت مشكلة فنية في الموقع الإلكتروني للوزارة؟

في حال واجهت مشكلة فنية:

1. تصفح الموقع بمتصفح آخر
2. التواصل مع الوزارة من خلال:
 - مركز الاتصال: 800623
 - البريد الإلكتروني: info@moce.gov.ae
 - زيارة أقرب مركز خدمة (لتتعرف على قائمة المركز، اضغط [هذا](#))

للمزيد حول الأسئلة المتكررة عن خدمات وبرامج الوزارة، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هذا](#)

القسم الحادي عشر:

الملحق

القسم الحادي عشر: الملاحق

روابط المواقع ذات الصلة

الموقع والمنصات الحكومية الرسمية

- البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة
- وزارة تمكين المجتمع
- المركز الاتحادي للتنافسية والإحصاء
- منصة تشريعات الإمارات
- منصة البوة الرقمية UAE PASS
- منصة "متطلعون الإمارات"
- نظام تصميم المواقع الإلكترونية

القوانين المنظمة للخدمات

المراسيم بقوانين اتحادية

- المرسوم مرسوم بقانون اتحادي رقم (23) لسنة 2024 بشأن الدعم والتمكين الاجتماعي
- مرسوم بقانون اتحادي رقم (50) لسنة 2023 في شأن تنظيم مؤسسات النفع العام

القوانين الاتحادية

- قانون اتحادي رقم (3) لسنة 2021 في شأن تنظيم التبرعات
- قانون اتحادي رقم (13) لسنة 2018 في شأن العمل التطوعي

القرارات الوزارية

- قرار مجلس الوزراء رقم (59) لسنة 2025 بشأن ضوابط صرف الدعم الاجتماعي للمتعطل عن العمل
- قرار مجلس الوزراء رقم (96) لسنة 2022 بشأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (3) لسنة 2021 في شأن تنظيم التبرعات
- قرار مجلس الوزراء رقم (5) لسنة 2025 بشأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي رقم (50) لسنة 2023 في شأن تنظيم مؤسسات النفع العام
- قرار مجلس الوزراء رقم (70) لسنة 2020 بشأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (13) لسنة 2018 في شأن العمل التطوعي
- قرار مجلس الوزراء رقم (57) لسنة 2025 بشأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي رقم (23) لسنة 2024 بشأن الدعم والتمكين الاجتماعي

المواقيع والاستراتيجيات والبرامج الوطنية

- برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة
- نموذج تطوير الخدمات "خدمات - 2.0" نهج الإمارات في تصميم الخدمات الحكومية
- مبادرات تطبيق ميثاق إسعاد المتعاملين للخدمات الحكومية الاتحادية

القسم الحادي عشر: الملاحق

المصطلحات:

- **استبيان نبض المتعامل:** أداة لقياس رضا المتعاملين عن تجربتهم مع الخدمات الحكومية، حيث يُطلب منهم مشاركة آرائهم سواء على شكل اقتراح أو شكوى أو شكر وتقدير.
- **الإطار الاستراتيجي:** المرجع العام الذي يحدد توجهات الوزارة ورسالتها ورؤيتها وقيمها.
- **مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):** أدوات قياس لمدى تحقيق الأهداف الإستراتيجية وكفاءة الخدمات المقدمة للمتعاملين.
- **منهجية قياس تجربة المتعامل:** آليات لتقدير رضا المتعاملين عبر الاستبيانات والرحلات التفاعلية.
- **ميثاق المتعاملين:** التزام رسمي من الوزارة بتقديم خدمات ذات جودة عالية وفق قيم تتمحور حول الإنسان.
- **تجربة المتعامل المتميزة:** تصميم وتقديم الخدمات بناءً على احتياجات وتوقعات المتعامل.
- **رحلة المتعامل:** المراحل التي يمر بها المتعامل من طلب الخدمة حتى إنجازها.
- **مدخلات / تصاميم شخصية المستخدم (Personas):** وهي تمثيل افتراضي لفئات مختلفة من المتعاملين، يتم بناؤها بناءً على بياناتهم (مثل العمر، الوظيفة، عدد أفراد الأسرة) بهدف تصميم خدمات تتناسب مع كل فئة.
- **مراكز سعادة المتعاملين:** المواقع المخصصة لاستقبال المتعاملين وخدمتهم وتقديم الدعم المباشر.
- **القنوات الرقمية:** الموقع الإلكتروني، مركز الاتصال، المحادثة الفورية، البريد الإلكتروني.
- **الهوية الرقمية (UAE PASS):** نظام موحد في دولة الإمارات لإثبات الهوية والوصول الرقمي، يُمكّن المتعاملين من تسجيل الدخول إلى جميع الخدمات الحكومية والمحالية والخاصة باستخدام حساب واحد، التوقيع الرقمي على المستندات والمعاملات إلكترونياً، ضمان التحقق من الهوية بشكل آمن وسريع والاستفادة من الخدمات دون الحاجة للحضور الشخصي أو تقديم مستندات متكررة.
- **إدارة البيانات وحمايتها:** سياسات تضمن سرية وأمن بيانات المتعاملين.
- **تكامل الأنظمة (Integration):** الرابط بين منصات الوزارة والجهات الحكومية والخاصة على مستوى دولة الإمارات.
- **الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي:** تكنولوجيا حديثة لتحسين الكفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمتعاملين.

