



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة تمكّن

# دليل خدمات وزارة تمكّن المجتمع

2025

[www.mocce.gov.ae](http://www.mocce.gov.ae)

النسخة الأولى  
رقم الإصدار: 1.0  
تاريخ الإصدار: سبتمبر 2025

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

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

يتم تحديث الدليل بشكل دوري كل ستة أشهر أو عند إجراء تغييرات جوهرية في الخدمات، ويجب التأكد دائماً من استخدام أحدث إصدار من الدليل حيث يتم ذكر رقم الإصدار وتاريخه في الصفحة الأولى، ونُشجع جميع الفئات المستهدفة على تقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم لتطوير وتحسين محتوى الدليل من خلال خدمة المقترحات المتوفرة على الموقع الإلكتروني.

### ملاحظات هامة:

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

## جدول المحتويات

### 7 القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

- 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

### 15 القسم الثاني: الهوية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

- رؤية ورسالة وزارة تمكين المجتمع
- الأهداف والأولويات الاستراتيجية

### 18 القسم الثالث: منظومة الخدمات المتكاملة

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

### 22 القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

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

## جدول المحتويات

### 28 القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

#### 29 • خدمات الأفراد الاجتماعية

##### ▪ خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي :

- خدمة طلب الدعم والتمكين الاجتماعي
- └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
- خدمة طلب علوة التضخم
- └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني

#### 38 • خدمات المؤسسات الاجتماعية

##### ▪ خدمات مؤسسات النفع العام:

- 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 تصريح حساب اتسباب 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 • خدمات تنظيم التبرعات:

- خدمة طلب تصريح 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 • خدمات دور العبادة لغير المسلمين:

- خدمة طلب ترخيص دور العبادة لغير المسلمين
- └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني

#### 60 • خدمات المتعاملين

- خدمة الاستفسارات
- └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
- خدمة الاقتراحات
- └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
- خدمة الشكاوي
- └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني

## جدول المحتويات

### 67 القسم السادس: المبادرات الاجتماعية والبرامج المجتمعية

- مبادرة 971 من المجتمع
- التطوع وخدمة المجتمع
- مبادرة تحدي المجتمع
- مبادرة حوار المجتمع
- مبادرة تمكين 360°
- أجنحة الفعاليات المجتمعية
- مبادرة التدريب المهني

### 75 القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

- الموقع الإلكتروني للوزارة
- الهوية الرقمية وإدارة البيانات
- سياسة حماية البيانات وأمن المعلومات
- نموذج البيانات المتكاملة والمشاركة
- منظومة الربط المؤسسي للتكامل

### 81 القسم الثامن: مراكز سعادة المتعاملين

- تصميم المراكز
- مواقع المراكز وبيانات التواصل
- المرافق والخدمات المساندة

### 85 القسم التاسع: الشراكة والتعاون

- منظومة الشراكات الاستراتيجية

### 87 القسم العاشر: الأسئلة المتكررة والدعم الفني

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

### 91 القسم الحادي عشر: الملاحق

- روابط المواقع ذات الصلة
- المصطلحات

دليل خدمات وزارة تمكين المجتمع

القسم الأول:

# المقدمة والإطار 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 اللازمة للحصول عليها. تقدم هذه الخدمات الحكومية الرائدة انعكاساً لتطلعات القيادة الرشيدة وتلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين في دولة الإمارات العربية المتحدة.

### الأهداف الرئيسية للدليل:

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.

02

#### تمكين الموظفين

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

03

#### دعم الجودة والامتثال

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

04

#### تعزيز الابتكار في الخدمات

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

05

#### تعزيز الشراكات مع القطاع العام والخاص

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

06

#### تحسين تجربة المتعامل

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



## 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 المتاحة وكيفية الحصول عليها.
- الشركاء الاستراتيجيون: من الجهات الحكومية والخاصة والقطاع الطاع الثالث للتعرف على فرص التكامل والتعاون.
- المقيمون والمدققون: المعنيون بتقييم جودة وكفاءة الخدمات.
- الجهات الرقابية: المسؤولة عن متابعة الأداء والالتزام بالمعايير 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 تلي احتياجات المتعاملين بسهولة وشفافية، ووفقاً لتوجهات استراتيجية الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة 2031، يتم تصميم وتطوير الخدمات وفق أفضل الممارسات والمعايير الوطنية، بما يضمن:

##### الحوكمة المتكاملة للخدمات

- تطوير منظومة متكاملة لحوكمة الخدمات وإدارة أداؤها.
- تطبيق نظام النجوم العالمي لتصنيف وتقييم الخدمات.
- وضع معايير 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 وتلبيها قبل 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 و ضمان سرية معلوماتهم

- تطوير البنية التكنولوجية اللازمة لدعم الخدمات المتقدمة.
- تعزيز منظومة تبادل البيانات وتكاملها.
- تطبيق معايير الأمن السيبراني وحماية البيانات.

##### تجربة المتعامل الاستثنائية

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

تلتزم الوزارة بتطوير خدماتها بشكل مستمر، بما يتوافق مع رؤية حكومة دولة الإمارات 2031 الرامية إلى تقديم خدمات حكومية استباقية ومرنة 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

تتبنى وزارة تمكين المجتمع مجموعة شاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية المتوافقة 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 تلي احتياجات المتعاملين بطرق ذكية تعتمد على تقنيات حديثة 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. تركز هذه المنهجية على أدوات وآليات قياس دقيقة، تشمل مؤشرات كمية ونوعية، وتنفذ وفقاً للمعايير الحكومية المعتمدة، لضمان تقديم خدمات استباقية وشاملة تواكب تطلعات المجتمع.

#### منهجية قياس تجربة المتعامل

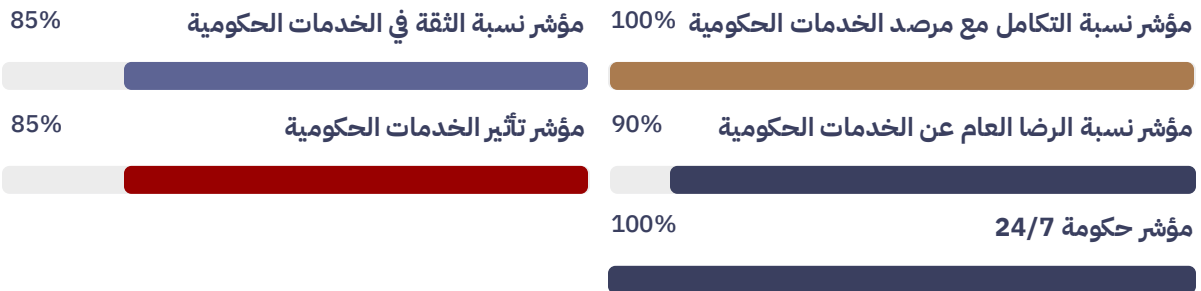
##### أدوات وآليات القياس



##### الإطار العام لقياس تجربة المتعامل

1. قياس الرضا العام | استطلاعات الرضا العام السنوية.
2. قياس محور التوفر | توفر معلومات الخدمة وسهولة الحصول عليها.
3. قياس قابلية الوصول | سهولة الوصول للقنوات والخدمات.
4. قياس متوسط محور التفاعل | جودة التفاعل وتجربة المتعامل ومعدل الاحتفاظ.

#### مؤشرات الممكّنات الحكومية لتجربة المتعاملين - المستهدفات 2025



## القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

### ميثاق سعادة المتعاملين

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

#### التزامات الوزارة تجاه المتعاملين

- الالتزام بمعايير الجودة:** تقديم الخدمات وفق أعلى معايير الجودة وبما يتوافق مع نظام النجوم العالمي.
- الالتزام بوقت الإنجاز:** إنجاز الخدمات ضمن الوقت المحدد وكفاءة 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 والاستباقية:** نسعى دائماً للتطوير والابتكار وتقديم حلول استباقية تسبق احتياجات المتعاملين.
- المصداقية والشفافية:** نلتزم بالوضوح والشفافية في جميع تعاملاتنا وإجراءاتنا.
- الاحترام والتقدير:** نعامل جميع المتعاملين باحترام وتقدير ونراعي خصوصيتهم.
- المرونة والاستجابة:** تتميز بالمرونة والاستجابة السريعة لاحتياجات المتعاملين والمتغيرات.

#### آلية قياس الالتزام بالميثاق

تخضع جميع التزامات الميثاق للقياس 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 (الردشة 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

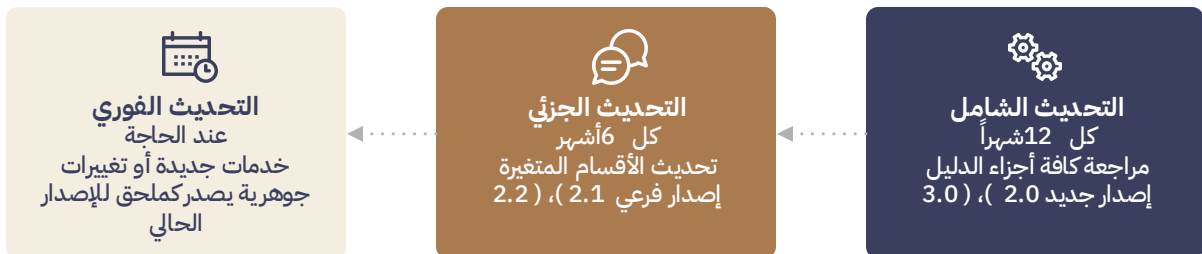
## القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

### معلومات إصدار الدليل

الجهة المصدرة	تاريخ الإصدار ورقم النسخة
<p><b>الجهة المصدرة:</b> 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.</p> <p><b>معلومات الجهة المصدرة:</b> الاسم الرسمي: وزارة تمكين المجتمع - دولة الإمارات الموقع الإلكتروني: <a href="http://www.moce.gov.ae">www.moce.gov.ae</a> مركز الاتصال: 800623</p>	<p><b>معلومات الإصدار الحالي:</b> رقم الإصدار: 1.0 تاريخ الإصدار: سبتمبر 2025 تاريخ السريان: 1: سبتمبر 2025 المراجعة القادمة: مارس 2026</p> <p><b>الموافقات والاعتمادات:</b> تمت مراجعة واعتماد هذا الدليل من قبل: وكيل الوزارة إدارة الخدمات الحكومية</p>
فريق إعداد الدليل	المستندات المرجعية
<p>الإشراف العام: وكيل الوزارة الإدارة 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</p>	<p><b>المراجع الداخلية:</b> استراتيجية وزارة تمكين المجتمع 2023-2026</p> <p><b>المراجع الخارجية:</b> الأدلة الإرشادية للخدمات والمبادرات الحكومية</p>

### آلية التحديث المستمر للدليل

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



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

دليل خدمات وزارة تمكين المجتمع

القسم الثاني :

# الهوية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

## القسم الثاني: الهوية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

### رؤية ورسالة وزارة تمكين المجتمع

نُجسّد في وزارة تمكين المجتمع مبدأ التمكين كركيزة أساسية في تحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة. تتمحور استراتيجيتنا المتكاملة حول تحويل نهجنا من وزارة خدمة 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 الاستباقية ذات التأثير الاجتماعي المستدام.

كما تبنت الوزارة نهجاً تشاركياً 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 والانتماء الاجتماعي.

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

### رؤيتنا

مجتمع متماسك وممكّن بطاقات أفراد.

### رسالتنا

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

### قيمنا المؤسسية

#### القيم التنظيمية:

- المهنية والمسؤولية
- الابتكار والاستباقية والمرونة
- التميز

#### تأصيل القيم المجتمعية:

- المسؤولية المجتمعية
- التسامح والتماسك
- الشمولية والمساواة





## القسم الثاني: الرؤية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

## الأهداف والأولويات

تسعى الوزارة إلى بناء مجتمع متماسك وممكن بطاقات أفرادها من خلال ترسيخ مفهوم المسؤولية المشتركة بين الأفراد، القطاع الثالث والمجتمع.

مجتمع متجذر بقيم الانتماء	قطاع ثالث مفعل	أفراد ممكنون
<p>غرس حس المسؤولية المشتركة وترسيخ قيم الانتماء والعطاء، وتوفير فرص المشاركة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ثقافة العطاء والخدمة المجتمعية</li> <li>تعزيز روح الانتماء والولاء</li> <li>التنوع والانسجام المجتمعي</li> </ul>	<p>تطوير بيئة عمل تشريعية وتنظيمية تضمن مضاعفة تأثير مؤسسات القطاع</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>بنية متكاملة داعمة</li> <li>ترسيخ نهج تعاوني لتحقيق الأثر</li> <li>إطار تنظيمي يعزز الشفافية</li> </ul>	<p>إدارة منظومة دعم وتمكين اجتماعي شاملة تسعى لتوفير شبكات الحماية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>دعم اجتماعي مستدام</li> <li>مسارات لتمكين الاجتماعيين والاقتصاديين</li> <li>بنية رقمية محورها الإنسان</li> </ul>

## مؤشرات الأداء المؤسسي

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

دليل خدمات وزارة تمكين المجتمع

القسم الثالث :

# منظومة الخدمات المتكاملة

## القسم الثالث: منظومة الخدمات المتكاملة

## المنهجية الموحدة لتصنيف الخدمات

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

الخدمات الرئيسية	
خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي	
برنامج اتحادي يُعنى بدعم وتمكين الأسر الإماراتية ذات الدخل المحدود، من خلال مساعدات مالية شهرية وعلاوات مكفلة، لضمان الاستقرار المعيشي وتعزيز فرص التمكين الاقتصادي، وتتضمن:	خدمة طلب الدعم الاجتماعي، خدمة طلب علاوة بدل التضخم.
خدمات مؤسسات النفع العام	
خدمات ترخيص وإشهار مؤسسات النفع العام، بهدف تمكينها من تنفيذ مبادرات تنمية ومجتمعية تُحدث أثراً إيجابياً مستداماً في حياة الأفراد والمجتمع، وتتضمن:	خدمة طلب إنشاء مؤسسات النفع العام، خدمة طلب فتح فروع ومراكز ، 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 تنظيم التبرعات	
تصريح لجمع التبرعات بهدف دعم الأعمال الاجتماعية والتنمية وتحقيق الأثر المجتمعي، وتتضمن:	خدمة طلب تصريح جمع التبرعات، خدمة تمديد تصريح جمع التبرعات، خدمة الموافقة على استلام التبرعات الخارجية
خدمات دور العبادة لغير المسلمين	
منح الموافقات اللازمة لإنشاء دور عبادة للجانبات غير المسلمة، بما يتيح لهم ممارسة شعائهم وطقوسهم الدينية في بيئة آمنة ومنظمة، وفقاً للضوابط والتشريعات المعمول بها في دولة الإمارات، وبما يعكس قيم التسامح والتعايش واحترام التعددية الثقافية، وتتضمن:	خدمة ترخيص دور العبادة لغير المسلمين
خدمات المتعاملين	
خدمات إدارية ومعلوماتية تتيح للأفراد والمؤسسات تقديم الاستفسارات، والمقترحات، والشكاوى، وتوفر قنوات تواصل فعالة لضمان سرعة الاستجابة وتعزيز الشفافية وتحسين تجربة المتعاملين، وتتضمن:	خدمة الاستفسارات، خدمة الاقتراحات، خدمة الشكاوى

## 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 المواتنة
ذوي العجز الصحي المتعطل عن العمل (60) سنة فأكثر	الأرامل والمطلقات المهجورات زوجة / زوجات المحكوم عليه المتزوجة من أجنبي عاجز عن العمل	محدودي الدخل مستفيدو علاوة التضخم
الاستثناءات	الأفراد	ذوي الإعاقة "أصحاب الهمم"
الأيتام أسرة المحكوم عليه مجهولي النسب	المتعطلين عن العمل ( 59 - 25 ) 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

تتبنى الوزارة استراتيجية متعددة القنوات لتقديم خدماتها، مع ضمان تكامل وتناسق هذه القنوات لتوفير تجربة موحدة للمتعاملين.

مراكز سعادة المتعاملين	
أنواع مراكز سعادة المتعاملين	خصائص المراكز
مراكز سعادة المتعاملين: توفر الوزارة خدماتها في مراكز رئيسية تغطي جميع إمارات الدولة والمدن الحيوية.	التصميم المبتكر: بيئة مريحة وعملية ومحفزة. التقنيات المتقدمة: أنظمة ذكية لإدارة الانتظار والتوجيه. خدمة شخصية: موظفون مؤهلون على تقديم خدمة استثنائية.
المنافذ: تتعاون جهات حكومية مختارة مع الوزارة عبر استضافة منافذها لتقديم خدماتها ضمن مواقعها.	التكامل الرقمي: دمج القنوات الرقمية في تجربة المركز. الاستدامة: تصاميم وممارسات صديقة للبيئة.
المنصات الرقمية	
منصات التواصل الاجتماعي	الموقع الإلكتروني
استخدام منصات التواصل كقنوات للخدمة والتوعية. توفير تفاعل مباشر ورد سريع على استفسارات المتعاملين. حملات توعوية وتثقيفية مستمرة.	واجهة مستخدم سهلة: تصميم يركز على المستخدم وسهولة الوصول. خدمات إلكترونية شاملة: إمكانية إنجاز جميع الخدمات إلكترونياً. محتوى تفاعلي: معلومات شاملة ومحدثة وأدوات تفاعلية. دعم التخصيص: إمكانية تخصيص الواجهة وفق تفضيلات المتعامل. إمكانية الوصول: توافق مع معايير الوصول الرقمي لجميع الفئات.
أخرى	مركز الاتصال
قنوات الدعم	مركز الاتصال الموحد
خدمة الرد الصوتي طوال ساعات العمل البريد الإلكتروني للاستفسارات والطلبات . الردشة الفورية عبر الواتساب. التفاعل عبر منصات التواصل المختلفة.	الرد على الاستفسارات، المساعدة في إتمام الخدمات، تلقي الملاحظات، الدعم الفني

دليل خدمات وزارة تمكين المجتمع

القسم الرابع :

## تجربة المتعامل المتميزة

## القسم الرابع: تجربة التعامل المتميزة

### تصميم تجربة التعامل المتميزة

#### منهجية التصميم المتمحور حول الإنسان

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



#### مراحل التصميم المتمحور حول الإنسان



#### تطبيقات تجربة التعامل في الخدمات

**تبسيط النماذج والإجراءات :**  
 تصميم نماذج سهلة الفهم والاستخدام تتواءم مع برنامج تصفير البيروقراطية

**لغة واضحة وبسيطة:**  
 استخدام لغة مفهومة ومباشرة في التواصل مع المتعاملين والفئات المستهدفة

**تذكيرات ذكية:**  
 إرسال تذكيرات في الوقت المناسب لإكمال الإجراءات

**تصميم تجارب إيجابية:**  
 التركيز على النقاط الإيجابية في تجربة التعامل

#### أدوات التصميم المتمحور حول الإنسان

**رحلة التعامل (Customer Journey):**  
 لتوثيق تجربة التعامل عبر نقاط التفاعل المختلفة

**الملف الشخصي للمستخدم (User Personas):**  
 لتمثيل فئات المتعاملين المختلفة

**سيناريوهات الاستخدام (Use Scenarios):**  
 لتصوير تفاعل التعامل مع الخدمة

**اختبارات المستخدم (User Testing):**  
 لتقييم تجربة التعامل مع النماذج الأولية

## القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

### رحلة المتعامل عبر الموقع الإلكتروني للوزارة

#### مرحلة الوصول الرقمي وإنشاء الحساب

اكتشاف الموقع الإلكتروني	التسجيل في الموقع الإلكتروني	تخصيص الحساب
<ul style="list-style-type: none"> <li>من خلال:</li> <li>محركات البحث المحسنة</li> <li>الحملات التوعوية</li> <li>التكامل مع البوابات الحكومية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التسجيل الموحد (UAEPASS)</li> <li>أو خيارات تسجيل متعددة</li> <li>لخدمات الدعم الاجتماعي</li> <li>عملية تسجيل مبسطة</li> <li>المساعدة الفورية من خلال الدردشة الفورية (Chatbot)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إعداد الملف الشخصي</li> <li>اختيار اللغة والإعدادات</li> <li>الربط والتكامل من خلال ربط البيانات مع قواعد البيانات الحكومية</li> <li>إعدادات الإشعارات</li> </ul>

#### مرحلة تقديم الطلب وتتبعه

استكشاف الخدمات	تقديم الطلب	إرفاق المستندات	تقديم الطلب ومتابعته
<ul style="list-style-type: none"> <li>تصنيف الخدمات</li> <li>بطريقة منظمة</li> <li>محرك بحث متقدم</li> <li>دليل الخدمات التفاعلي</li> <li>مساعد افتراضي (Chatbot) يجيب على الاستفسارات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نماذج ذكية تقوم بتعبئة بيانات المتعامل تلقائياً بالاستناد إلى قواعد البيانات الحكومية</li> <li>استرجاع البيانات المسبقة</li> <li>حفظ همؤقت ومتابعة لاحقة</li> <li>التحقق المباشر من صحة البيانات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>واجهة سهلة</li> <li>استرجاع المستندات المقدمة سابقاً</li> <li>التحقق الفوري من المستندات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تأكيد التقديم برسالة واضحة</li> <li>رقم تتبع فريد للطلب</li> <li>لوحة تتبع شاملة للطلبات</li> <li>إشعارات حية بتحديثات الطلب</li> </ul>

#### مرحلة استلام النتائج وآليات الدعم

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



## القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

## رحلة المتعامل في مراكز سعادة المتعاملين

## مرحلة ما قبل الزيارة

التحضير للزيارة	التوعية والمعلومات
<p>المسح الأولي: إمكانية إتمام الإجراءات عبر الموقع الإلكتروني</p> <p>الاستعلام المسبق: إجابة التحقق من اكتمال الطلب وتتبعه قبل الزيارة</p>	<p>قنوات التوعية: توفير معلومات شاملة عن الخدمات عبر الموقع الإلكتروني</p> <p>أدلة المتعاملين: توفير أدلة تفصيلية حول متطلبات وإجراءات الخدمات</p> <p>قوائم التحقق: قوائم مرجعية للمستندات والوثائق المطلوبة</p>

## مرحلة الزيارة

الوصول والاستقبال	تقديم الخدمة	الانتظار	إتمام الخدمة والتقييم
<ul style="list-style-type: none"> <li>سهولة الوصول وتوفير مواقف للسيارات</li> <li>ولافترات إرشادية</li> <li>تقديم خدمات مساندة مخصصة لأصحاب الهمم وكبار المواطنين</li> <li>نظام الانتظار والتوجيه إلى المسار المناسب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستقبال والترحيب الشخصي</li> <li>مكاتب خصوصية</li> <li>موظفون مؤهلون لتقديم خدمات متميزة</li> <li>تطبيق مبدأ "الموظف الواحد - المعاملة الواحدة"</li> <li>أولوية الخدمة لأصحاب الهمم وكبار المواطنين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بيئة انتظار مهيأة ومريحة</li> <li>شاشات عرض ومصادر معلومات وخدمات ضيافة وترفيه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التحقق من إنجاز الخدمة وقياس رضا المتعامل مباشرة بعد انتهاء الخدمة</li> </ul>

## مرحلة ما بعد الزيارة

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

## القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

## رحلة المتعامل في مركز الاتصال الموحد

## مرحلة التعرف والاستعداد

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

## مرحلة تقديم الطلب والتفاعل

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

## مرحلة المتابعة واستلام النتائج

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

## القسم الرابع: تجربة التعامل المتميزة

### تجربة التعامل لفئات التركيز الخاصة

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

#### تصميم الخدمات الشاملة

01  
معايير الوصول الشامل

02  
مسارات خدمة مخصصة

03  
أدوات مساعدة



### القنوات المادية

أولوية تقديم الخدمة	موظفون 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 و ذوي الإعاقة "أصحاب الهمم"	المنحدرات، الأبواب الآلية، المساحات الواسعة

الإجراءات المبسطة	القنوات الرقمية
<ul style="list-style-type: none"> <li>المستشار الشخصي: تعيين مستشار شخصي لمتابعة معاملات كبار المواطنين وذوي الإعاقة "أصحاب الهمم"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تصميم رقمي شامل: تطبيق معايير WCAG 2.1</li> <li>تقنيات مساعدة: قارئ الشاشة، تكبير النص، تباين الألوان</li> <li>واجهات مبسطة: سهولة الفهم والاستخدام</li> </ul>

دليل خدمات وزارة تمكين المجتمع



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 و خدمتين فرعيتين، كالتالي:

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

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

الخدمة	<b>طلب الدعم والتمكين الاجتماعي</b>  زمن تقديم الخدمة <b>10 دقائق</b>  زمن إنجاز الخدمة <b>21 يوم عمل</b>  يمكن تقديم الخدمة <b>من هنا</b> <b>الخدمة مجانية</b>
وصف الخدمة	<p>برنامج اتحادي يقدم دعماً شهرياً للأسر الإماراتية ذات الدخل المحدود، بهدف تعزيز استقرارها وتمكينها اقتصادياً. يركز 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 حكومي، وعلاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي التي تمنح للطلبة من الأبناء والأخوة المستفيدين من العلاوة الأساسية، ممن يحققون مستويات متميزة في التحصيل الجامعي، ويخضع لشروط وضوابط استحقاق تُحدد بحسب الحالة الاجتماعية والاقتصادية للمتقدم.</p>
الشروط والأحكام	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أن يكون المستفيد مواطناً يحمل جنسية الدولة.</li> <li>• أن يكون المستفيد مقيماً إقامة دائمة في الدولة وفي حال كان المستفيد يخضع للعلاج أو مرافق لمرضى خارج الدولة، يجب تقديم وتصديق واعتماد إثبات الرحلة الطبية ومدتها من الجهة المختصة.</li> <li>• أن لا يقل سن المستفيد الأساسي عن (21) واحد وعشرين سنة ميلادية.</li> <li>• 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 أو أن يكون محالاً إلى التقاعد.</li> <li>• 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.</li> <li>• أن يقل إجمالي قيمة الأصول المملوكة للأسرة عن الحد الأدنى للأصول.</li> </ul> <p><b>تم استثناء عدد من الفئات من الشروط المتعلقة بالسن أو العمل، وهم كالتالي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأيتام وأبناء المحكوم عليهم في حال عدم وجود الأم أو عدم استحقاقها، ومجهولي النسب.</li> <li>• ذوي العجز الصحي ممن يثبت عدم قدرتهم على العمل.</li> <li>• الأشخاص ذوي الإعاقة "أصحاب الهمم" ممن يقل دخل أسرهم عن خط الاستحقاق.</li> <li>• الأرملة والمطلقة والمهجورة وزوجة المحكوم عليه بعقوبة، والمتزوجة من أجنبي عاجز عن العمل.</li> <li>• 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. ويُستثنى شرط الحضانة أو رعاية الأطفال ضمن الأعمار المحددة في حال كان التغيير من ترميل أو طلاق أو هجر أو سجن الزوج أو عجز الزوج الأجنبي عن العمل قد حصل في مدة لم تتجاوز الـ 6 أشهر.</li> </ul>



تتمة تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

الخدمة	<p>يتبع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي</p> <p>  زمن تقديم الخدمة 10 دقائق  زمن إنجاز الخدمة 21 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a> </p> <p>الخدمة مجانية</p>
الشروط والأحكام	<p><b>شروط استحقاق العلاوات التكميلية</b></p> <p><b>1. علاوة السكن</b></p> <p>مع مراعاة شروط استحقاق العلاوات الأساسية، على المستفيد الأساسي استيفاء الشروط التالية للحصول على علاوة السكن:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أن يبلغ سن (25) سنة ميلادية.</li> <li>• ألا يكون المستفيد الأساسي، أو زوجته، أو أحد أبنائه ممن 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.</li> <li>• ألا يتلقى دعماً مالياً للسكن من أي جهة حكومية اتحادية أو محلية، أو أن يكون الدعم الذي يتلقاه من أي تلك الجهات أقل عن علاوة السكن المقررة وفق الضوابط والأحكام.</li> <li>• ألا يكون مقيماً في مسكن تم توفيره من جهة عمله، أو جهة عمل أحد المستفيدين من أفراد أسرته.</li> </ul> <p><b>ملاحظة:</b> العقار قيد الإنشاء لا يعد عقاراً سكنياً، كذلك الأرض الفضاء المملوكة للمستفيد أو أي من المستفيدين معه في الدعم الاجتماعي.</p> <p><b>2. علاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي</b></p> <p>يشترط للحصول على العلاوة أن يكون الطالب:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مقيماً داخل الدولة ومستفيداً من الدعم الاجتماعي مع أسرته.</li> <li>• ملتحقاً رسمياً بمؤسسة تعليمية حكومية أو خاصة، معترف بها من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.</li> <li>• مسجلاً بدوام كامل في المرحلة الجامعية للحصول على درجة البكالوريوس.</li> <li>• حاصلاً على معدل تراكمي 3.3 أو ما يعادله.</li> <li>• انتهى من الفصل الأكاديمي بساعات دراسية لا تقل عن 12 ساعة معتمدة.</li> </ul> <p>للاطلاع على التفاصيل الكاملة لشروط الاستحقاق وإجراءات التقديم، يُرجى مراجعة دليل العلاوات التكميلية - النسخة الأولى يوليو 2025 المتوفر على الموقع الرسمي للوزارة عبر الرابط <a href="#">دليل العلاوات التكميلية</a>.</p>

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

الخدمة	<p>يتبع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي</p> <p>  زمن تقديم الخدمة 10 دقائق  زمن إنجاز الخدمة 21 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a> </p> <p>الخدمة مجانية</p>
<p><b>الفئات المستهدفة</b></p>	<p><b>أفراد / أسر مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• طفل يعاني من أوضاع معيشية صعبة وتشمل .             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ أبناء المحكوم عليه.</li> <li>◦ مجهولي النسب.</li> <li>◦ الأيتام.</li> </ul> </li> <li>• ذوي الدخل المنخفض (موظف / متقاعد)</li> <li>• ذوي العجز الصحي.</li> <li>• ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم " الموظف / المتقاعد - الطفل - المتعطل عن العمل.</li> <li>• متعطل عن العمل ما بين 25-54 وتتضمن:</li> <li>• المنتهية خدماته من القطاع الحكومي بسبب خارج عن إرادته</li> <li>• المفرج عنه</li> <li>• الخاضع للعلاج والتأهيل في مراكز التأهيل المعتمدة من الوزارة</li> <li>• متعطل عن العمل 55 عاماً فما فوق</li> <li>• امرأة تُعاني من أوضاع معيشية صعبة والحاضنة لأبنائها والفئة المؤقتة وتتضمن:             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ المهجورة</li> <li>◦ المطلقة</li> <li>◦ زوجة المحكوم عليه</li> <li>◦ زوجة أجنبي عاجز</li> <li>◦ الأرملة</li> </ul> </li> </ul> <p><b>تستهدف علاوة السكن:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأسر المقيمة في سكن مستأجر، وليس لديها مسكن مملوك، والأسر التي تقيم في مساكن مشتركة مع عائلات أخرى. 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.</li> </ul> <p><b>تستهدف علاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأبناء المتفوقين من طلبة التعليم العالي، ضمن الأسر المستفيدة من برنامج الدعم والتمكين الاجتماعي.</li> </ul>



## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

الخدمة	<p>يتبع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي</p> <p>  زمن تقديم الخدمة 10 دقائق            زمن إنجاز الخدمة 21 يوم عمل            يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a> </p> <p>الخدمة مجانية</p>
المستندات المطلوبة	<p><b>المستندات العامة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الهوية الإماراتية.</li> <li>شهادة الراتب التفصيلية لرب الأسرة والزوجة/ الزوجات.</li> <li>مستندات الأملاك العقارية المؤجرة (مثل عقود الإيجار/نسبة التملك) لرب الأسرة والزوجة/الزوجات.</li> <li>إثبات عائذات الرخص التجارية لرب الأسرة والزوجة/الزوجات.</li> <li>إثبات استمرار التعليم الجامعي أو الالتحاق في الخدمة الوطنية للأبناء الذين لا يعملون وتتراوح أعمارهم بين 20 و 24 عاماً.</li> </ul> <hr/> <p><b>مستندات أخرى حسب الفئات:</b></p> <p><b>طفل يعاني من أوضاع معيشية صعبة:</b></p> <p><b>1. أبناء المحكوم عليه</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الحكم بالسجن أو إثبات الإيقاف على ذمة القضية لمدة شهرين على الأقل عند إصدار الإثبات.</li> <li>صورة شخصية للمحكوم عليه.</li> <li>إثبات راتب المحكوم عليه، أو إيقافه، أو ما يثبت انتهاء خدمته.</li> </ul> <p><b>2. مجهول / مجهولة النسب:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هوية الكافل/الحاضن.</li> <li>إثبات استمرار التعليم الجامعي أو الالتحاق في الخدمة الوطنية لأبناء الكافل الذين لا يعملون وتتراوح أعمارهم بين 20 و 24 عاماً.</li> <li>صك الكفالة/ الحضانة.</li> <li>شهادة الراتب التفصيلية للكافل والزوجة/الزوجات.</li> <li>مستندات الأملاك العقارية المؤجرة (مثل عقود الإيجار/نسبة التملك) للكافل والزوجة/الزوجات.</li> <li>إثبات عائذات الرخص التجارية للكافل والزوجة/الزوجات.</li> </ul> <p><b>3. ذوي العجز الصحي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تقرير طبي لم يمض على إصداره 6 أشهر (تقبل التقارير الطبية الصادرة من مستشفى كليفلاند).</li> </ul> <p><b>4. ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم " أقل من (21) واحد وعشرين عاماً</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>شهادة الراتب التفصيلية لرب الأسرة والزوجة/ الزوجات.</li> <li>مستندات الأملاك العقارية المؤجرة (مثل عقود الإيجار/نسبة التملك) لرب الأسرة والزوجة/الزوجات.</li> <li>إثبات عائذات الرخص التجارية لرب الأسرة والزوجة/الزوجات.</li> <li>إثبات استمرار التعليم الجامعي أو الالتحاق في الخدمة الوطنية للأخوة الذين لا يعملون وتتراوح أعمارهم بين 20 و 24 عاماً.</li> </ul> <p><b>5. متعطل عن العمل ما بين 25 - 54</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>شهادة إنهاء خدمة من جهة حكومية أو شبه حكومية موضحاً فيها أسباب إنهاء الخدمة.</li> </ul>



تتم تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

الخدمة	يتبع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي
المستندات المطلوبة	<p>6. امرأة تُعاني من أوضاع معيشية صعبة <b>المهجورة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الحكم الصادر في ثبوت الهجران من المحكمة.</li> <li>هويات الأبناء.</li> </ul> <p><b>المطلقة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>إثبات من المحكمة بحضارة ابن واحد على الأقل دون 6 سنوات أو ابن من ذوي الإعاقة "أصحاب الهمم" دون الـ 21 عاماً.</li> <li>هويات الأبناء .</li> </ul> <p><b>زوجة المحكوم عليه</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الحكم بالسجن أو إثبات الإيقاف على ذمة القضية لمدة شهرين على الأقل عند إصدار الإثبات.</li> <li>صورة شخصية للمحكوم عليه.</li> <li>إثبات راتب المحكوم أو إيقافه أو ما يثبت انتهاء خدمته</li> </ul> <p><b>زوجة أجنبي عاجز</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هوية الزوج.</li> <li>تقرير طبي للزوج العاجز صحياً صادر من مستشفى حكومي لم يمض على إصداره 6 أشهر (تقبل التقارير الطبية الصادرة من مستشفى كليفلاند).</li> <li>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.</li> <li>هويات الأبناء.</li> </ul> <p><b>العلوات التكميلية</b></p> <p><b>أ. علوة السكن</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>عقد إيجار السكن</li> <li>فاتورة كهرباء ومياه صاحب المنزل</li> <li>إقرار صلة قرابة</li> <li>إثبات عدم وجود عقارات مبنية على الأراضي المملوكة في حال وجودها</li> <li>إثبات الملكية للعقار المشترك أو الموروث.</li> </ul> <p><b>ب. علوة التفوق الدراسي للتعليم العالي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>كشف التحصيل العلمي أو السجل الأكاديمي للفصل الأخير للطلاب المتفوق ضمن الأسرة المستفيدة من الدعم والتمكين الاجتماعي.</li> </ul>
خطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية / إنشاء حساب.</li> <li>2 تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة.</li> <li>3إنجاز الطلب.</li> </ul>



## القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

## رحلة المتعامل لطلب خدمة الدعم والتمكين الاجتماعي عبر الموقع الإلكتروني



## 1. الزيارة والبدء

- الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#)
- من القائمة الرئيسية، اختر **(الخدمات)**
- ثم الضغط على خدمة **(طلب الدعم والتمكين الاجتماعي)**
- اضغط على **(التفاصيل)** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:



## 2. التعرف على الخدمة

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:



## 3. التحقق والتسجيل

- **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.



## 4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني

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



## 5. المتابعة والاستجابة

- 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 ويُعلق الطلب إلى حين استكمالها.



## 6. الرد الرسمي

- **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.

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

الخدمة	<b>طلب علاوة التضخم</b>  زمن تقديم الخدمة 10 دقائق  زمن إنجاز الخدمة 21 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a> <b>الخدمة مجانية</b>
وصف الخدمة	<p>علاوات شهرية مؤقتة تُمنح للأسر التي يقل دخلها الشهري عن 25,000 درهم، حيث تتناسب قيمة العلاوة مع الأوضاع والظروف الاقتصادية والاجتماعية المستجدة في الدولة، بهدف تلبية الاحتياجات المعيشية ومكافحة زيادة تكاليف الوقود والغذاء والكهرباء والمياه.</p>
الشروط والأحكام	<p>المواطنون الذين يقل دخلهم الشهري عن 25,000 درهم، وينطبق عليهم أحد هذه الشروط:</p> <p><b>الأسرة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>أحد الزوجين يعمل ومؤمن عليه بإحدى جهات المعاشات والتأمينات بالدولة.</li> <li>أحد الزوجين محال للتقاعد.</li> <li>الأرمل /الأرملة أو المطلق /المطلقة الحاضنين لإبن واحد على الأقل دون 21 عاماً.</li> </ul> <p><b>الأفراد:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>كبار المواطنين.</li> <li>الأرامل والمطلقات الإناث من سن 45 عاماً وما فوق.</li> </ul>
الفئات المستهدفة	<p><b>أفراد وأسر مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الأسرة العاملة /المتقاعدة.</li> <li>المطلقات دون ال 45 عاماً وحاضنات لأبناء دون ال 21 عاماً.</li> <li>المطلقات 45 عاماً فما فوق.</li> <li>كبار المواطنين.</li> <li>الأرامل دون ال 45 عاماً وحاضنات لأبناء دون ال 21 عاماً.</li> <li>الأرامل 45 عاماً فما فوق.</li> <li>المستفيدين من الدعم الاجتماعي أو المحلي (يتم تقديم الخدمة تلقائياً بالتنسيق مع الجهة المانحة للدعم).</li> </ul>
المستندات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>المستندات العامة :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>الهوية الإماراتية.</li> <li>شهادة الراتب التفصيلية لرب الأسرة والزوجة /الزوجات.</li> <li>مستندات الأملاك العقارية المؤجرة (مثل عقود الإيجار /نسبة التملك لرب الأسرة والزوجة /الزوجات).</li> <li>إثبات عائدات الرخص التجارية لرب الأسرة والزوجة /الزوجات.</li> <li>للأسر التي لا ترتبط بخلاصة واحدة :إثبات الهوية للأفراد المنفصلين بخلاصات قيد مستقلة.</li> </ul> </li> <li><b>مستندات أخرى لفئة المطلقين:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>إثبات من المحكمة بحضانة ابن واحد على الأقل دون 21 عاماً.</li> <li>هويات الأبناء المحضونين.</li> </ul> </li> <li><b>للأسر التي لا ترتبط بخلاصة واحدة:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>إثبات الهوية للأفراد المنفصلين بخلاصات قيد مستقلة.</li> </ul> </li> </ul>
خطوات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية .</li> <li>2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة.</li> <li>3. إنجاز الطلب.</li> </ol>

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## رحلة المتعامل لطلب خدمة علاوة التضخم عبر الموقع الإلكتروني



## 1. الزيارة والبدء

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



## 2. التعرف على الخدمة

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

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



## 3. التحقق والتسجيل

- 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.



## 4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني

1. تحديد السبب الرئيسي لطلب الخدمة من القائمة.
2. تعبئة البيانات المطلوبة عن المتعامل وأفراد أسرته.
3. تحميل المستندات الداعمة المطلوبة حسب الفئة.
4. تعبئة البيانات المتعلقة ببرنامج التضخم.
5. الموافقة على الإقرار والتعهد بصحة البيانات، ثم تقديم الطلب إلكترونياً.



## 5. المتابعة والاستجابة

- 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 ويُعلّق الطلب إلى حين استكمالها.



## 6. الرد الرسمي

- **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 التقديم مع إرفاق المستندات والأدلة المطلوبة.

## 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 ومراكز
3. خدمة طلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية
4. خدمة طلب تصريح انتساب أو انضمام أو اشتراك أو تعامل مع جمعيات أو هيئات خارج الدولة
5. خدمة طلب الموافقة على المشاركات الخارجية
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 الخارجية

#### - خدمات دور العبادة لغير المسلمين:

1. خدمة ترخيص دور العبادة لغير المسلمين

## القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

## خدمات مؤسسات النفع العام

الخدمة	<b>طلب إنشاء مؤسسات النفع العام</b>  زمن تقديم الخدمة 60 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 30 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a> <b>الخدمة مجانية</b>
وصف الخدمة	<p>إنشاء مؤسسات النفع العام بكافة أشكالها القانونية لغرض اكتساب الشخصية الاعتبارية، والتي تمكنها من المساهمة بتقديم مجموعة من المبادرات والبرامج لتحقيق أثراً اجتماعياً وإيجابياً مستدام لخدمة الأفراد والمجتمع.</p>
الشروط والأحكام	<p>تُصنف المؤسسات المجتمعية في الدولة إلى أربعة أنواع، لكل منها شروط مختلفة تضمن فاعليتها في العمل المجتمعي:</p> <p><b>شروط تأسيس جمعية النفع العام والمؤسسة الأهلية:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ألا يقل عدد الأعضاء المؤسسين عن (7) أعضاء.</li> <li>2. ألا تقل نسبة عدد الأعضاء المؤسسين الحاملين لجنسية الدولة عن (70%) من إجمالي عدد الأعضاء المؤسسين، ويجوز للأشخاص الذين لا يحملون جنسية الدولة المشاركة في التأسيس وفق الضوابط الآتية:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ألا تتجاوز نسبة عدد الأعضاء عن (30%) من إجمالي عدد الأعضاء المؤسسين.</li> <li>○ ألا يحمل العضو الصفة الدبلوماسية.</li> <li>○ أن تكون له إقامة سارية في الدولة لمدة لا تقل عن (3) سنوات.</li> </ul> </li> <li>3. أن يكون العضو المؤسس بالغ سن الرشد وفق التشريعات السارية في الدولة.</li> <li>4. أن يكون العضو المؤسس محمود السيرة حسن السمعة، ولم يسبق الحكم عليه بعقوبة مقيدة للحرية في جنابة أو في جنحة مخلة بالشرف أو الأمانة ما لم يكن قد رد إليه اعتباره.</li> <li>5. للمؤسسات الأهلية فقط: يشترط عضو واحد على الأقل عند التأسيس، ويشترط تخصيص مبلغ مالي لإنشاء المؤسسة، على ألا يقل عن خمسة ملايين درهم.</li> </ol> <p><b>شروط تأسيس صندوق التكافل الاجتماعي:</b></p> <p><b>صناديق الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية، أو مؤسسات النفع العام المشهرة:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. أن يكون الصندوق تابعاً لإحدى الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية، أو لمؤسسة نفع عام المشهرة.</li> <li>2. ألا يقل عدد الأعضاء المؤسسين للصندوق عند الإنشاء عن (25) عضواً.</li> <li>3. في حال كانت الجهة مؤسسة نفع عام، يشترط ألا يقل عدد الأعضاء لديها عن (100) عضو.</li> <li>4. أن يكون جميع الأعضاء من الموظفين أو العاملين لدى الجهة أو المؤسسة التي يتبع لها الصندوق.</li> </ol> <p><b>صناديق شركات القطاع الخاص:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ألا يقل عدد الموظفين أو العاملين لدى الشركة عن (100) موظف.</li> </ul> <p><b>شروط تأسيس الاتحاد:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ألا يقل عدد الجمعيات والمؤسسات الأهلية التي تمارس نشاطاً متشابهاً من أنشطة النفع العام عن (5) أعضاء عند تشكيل الاتحاد.</li> <li>2. موافقة الجمعية العمومية العادية أو مؤسسي المؤسسة الأهلية على الانضمام إلى عضوية الاتحاد.</li> </ol>



تتم تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

## القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

## خدمات مؤسسات النفع العام

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

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



الرجوع للصفحة السابقة لتفاصيل الخدمة



## القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

## رحلة المتعامل لطلب إنشاء مؤسسات النفع العام عبر الموقع الإلكتروني



## 1. الزيارة والبدء

- الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#)
- من القائمة الرئيسية، اختر **(الخدمات)**
- ثم الضغط على خدمة **(طلب إنشاء مؤسسات النفع العام)**
- اضغط على **(التفاصيل)** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:



## 2. التعرف على الخدمة

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

- التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.



## 3. التحقق والتسجيل

- 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 لإتمام عملية الدخول.



## 4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني

- اختر نوع مؤسسة النفع العام المراد إنشاؤها من القائمة:

جمعية | مؤسسة أهلية | اتحاد | صندوق تكافل اجتماعي

- تعبئة البيانات المطلوبة حسب نوع المؤسسة المراد إنشاؤها.
- تحميل المستندات الداعمة المطلوبة حسب الفئة.
- يتلقى جميع الأعضاء المؤسسين إشعاراً عبر النظام الإلكتروني لتأكيد انضمامهم كمؤسسين وموافقتهم على تفويض المفوض باستكمال الطلب.



## 5. المتابعة والاستجابة

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



## 6. الرد الرسمي

- يتلقى المفوض إشعاراً حول نتيجة الطلب:
- **في حال الموافقة:** يتلقى المفوض إشعاراً بصور 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.

## القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

### خدمات مؤسسات النفع العام

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

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## رحلة المتعامل لطلب فتح فروع لمؤسسات النفع العام عبر الموقع الإلكتروني



## 1. الزيارة والبدء

- الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#)
- من القائمة الرئيسية، اختر **(الخدمات)**
- ثم الضغط على خدمة **(طلب فتح فروع لمؤسسات النفع العام)**
- اضغط على **(التفاصيل)** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:



## 2. التعرف على الخدمة

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.



## 3. التحقق والتسجيل

- تعبئة البيانات المطلوبة.
- تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.



## 4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني

- يتلقى مقدم الطلب إشعار تلقائي باستلام الطلب.
- يمكن لمقدم الطلب متابعة حالة الطلب من خلال صفحة **(مؤسستي)** بعد تسجيل الدخول إلى الحساب.
- يستلم 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.



## 5. المتابعة والاستجابة

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



## 6. الرد الرسمي

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## خدمات مؤسسات النفع العام

الخدمة	<b>طلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية</b>  زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 3 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a> <b>الخدمة مجانية</b>
وصف الخدمة	<p>خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام المشهرة من قبل وزارة تمكين المجتمع التقدّم بطلب إصدار شهادة لمن يهيمه الأمر، تُفيد بترخيص المؤسسة وإشهارها الرسمي، وذلك لتقديمها إلى البنوك أو الجهات الرسمية لأغراض فتح حسابات بنكية، تفعيل أو اعتماد الحسابات، تمديد صلاحيات التوقيع، أو استكمال المعاملات الرسمية لدى الجهات ذات العلاقة.</p>
الشروط والأحكام	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أن تكون مؤسسة النفع العام مشهرة من قبل وزارة تمكين المجتمع.</li> <li>• عقد اجتماع الجمعية العمومية العادي وانتخاب مجلس الإدارة بالنسبة للجمعيات ذات النفع العام، أو الاتحادات، أو صناديق التكافل الاجتماعي، أما بالنسبة للمؤسسات الأهلية، فيُشترط صدور قرار بتشكيل مجلس الأمناء.</li> <li>• توزيع المناصب الإدارية على أعضاء المجلس.</li> <li>• وجود حساب بنكي فعال باسم مؤسسة النفع العام.</li> <li>• تحديد اسم البنك والفرع.</li> <li>• تقديم تفاصيل الحساب البنكي: رقم الحساب البنكي / رقم الحساب الدولي (IBAN).</li> <li>• جدول بصلاحيات التوقيع على المعاملات المالية مع تحديد الأسماء والمناصب وحدود الصلاحيات.</li> </ul>
الفئات المستهدفة	مؤسسات النفع العام المشهرة من الوزارة
المستندات المطلوبة	رسالة تفويض صلاحيات التوقيع (إن وجدت).
خطوات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية .</li> <li>2. تقديم الطلب.</li> <li>3. إنجاز الطلب.</li> </ol>

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## رحلة المتعامل لطلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية عبر الموقع الإلكتروني



## 1. الزيارة والبدء

- الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#)
- من القائمة الرئيسية، اختر **الخدمات**
- ثم الضغط على خدمة **طلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية**
- اختيار الخدمة.

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

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

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

## 2. التعرف على الخدمة



- 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.

## 3. التحقق والتسجيل



- تعبئة البيانات المطلوبة.
- تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

## 4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



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

## 5. المتابعة والاستجابة



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

## 6. الرد الرسمي



## القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

## خدمات مؤسسات النفع العام

الخدمة	<b>طلب تصريح انتساب أو انضمام أو اشتراك أو تعامل مع جمعيات أو هيئات خارج الدولة</b>  زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 20 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a> <b>الخدمة مجانية</b>
وصف الخدمة	<p>خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام الحصول على موافقة وزارة تمكين المجتمع الانتساب 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.</p>
الشروط والأحكام	<p>أن تتوافق أهداف الهيئة أو المنظمة الخارجية مع أهداف المؤسسة.</p>
الفئات المستهدفة	<p>مؤسسات النفع العام المشهرة من الوزارة</p>
المستندات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخة من ترخيص المؤسسة أو الجمعية التي يقع مقرها خارج الدولة.</li> <li>• نسخة من النظام الأساسي للمؤسسة أو الجمعية الخارجية.</li> </ul>
خطوات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية.</li> <li>2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة.</li> <li>3. إنجاز الطلب.</li> </ol>

## القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

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



1. الزيارة والبدء

- 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**



2. التعرف على الخدمة

- اضغط على **(التفاصيل)** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:

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



3. التحقق والتسجيل

- 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.



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني

- تعبئة البيانات المطلوبة.
- تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.



5. المتابعة والاستجابة

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



6. الرد الرسمي

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

## القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

## خدمات مؤسسات النفع العام

الخدمة	طلب الموافقة على الفعاليات والأنشطة
	<p>⌚ زمن تقديم الخدمة 15 :دقيقة 📅 زمن إنجاز الخدمة 10 :أيام عمل 🌐 يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a></p> <p>الخدمة مجانية</p>
وصف الخدمة	خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام التقدم 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 وتخدم رسالتها المجتمعية.
الشروط والأحكام	أن تتوافق أهداف الهيئة أو المنظمة الخارجية مع أهداف المؤسسة
الفئات المستهدفة	مؤسسات النفع العام المشهرة من الوزارة
المستندات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخة من الدعوة الرسمية الواردة للمؤسسة (إن وجدت).</li> <li>• موافقة مجلس الإدارة /الأمناء على المشاركة.</li> <li>• أي مستندات داعمة للطلب.</li> <li>• تقرير المشاركة في الفعالية (يتم تقديم التقرير إلكترونياً بعد العودة من المشاركة).</li> </ul>
خطوات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية.</li> <li>2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة.</li> <li>3. إنجاز الطلب.</li> </ol>



## القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

## رحلة المتعامل لطلب الموافقة على الفعاليات والأنشطة عبر الموقع الإلكتروني



1. الزيارة والبدء

- 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



2. التعرف على الخدمة

- 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.



3. التحقق والتسجيل

- الضغط على **ابدأ 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.



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني

- تعبئة البيانات المطلوبة.
- تحميل المستندات المطلوبة.



5. المتابعة والاستجابة

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



6. الرد الرسمي

- يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتيجة الطلب :
- **في حال الموافقة**: يتلقى مقدم الطلب إشعاراً بصدور كتاب الموافقة على المشاركة إلكترونياً من خلال منصة مؤسسات النفع العام .
- **في حال الرفض**: يتلقى مقدم الطلب إشعار إلكترونياً عبر منصة مؤسسات النفع العام برفض الطلب.

## القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

## خدمات مؤسسات النفع العام

الخدمة	طلب المشاركة في الأنشطة والفعاليات (داخل /خارج الدولة )
	<p>⌚ زمن تقديم الخدمة : 15 دقيقة 📅 زمن إنجاز الخدمة : 15 يوم عمل 🌐 يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a></p> <p>الخدمة مجانية</p>
وصف الخدمة	خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام التقدم 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.
الشروط والأحكام	موافقة وزارة تمكين المجتمع.
الفئات المستهدفة	مؤسسات النفع العام المشهرة من الوزارة
المستندات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخة من جواز السفر لكل فرد من الوفد المستضاف.</li> <li>• أي مستندات داعمة للطلب.</li> </ul>
خطوات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية.</li> <li>2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة.</li> <li>3. إنجاز الطلب.</li> </ol>

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

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



## القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

### خدمات تنظيم التبرعات

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

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## رحلة المتعامل لطلب تصريح جمع التبرعات عبر الموقع الإلكتروني



## 1. الزيارة والبدء

- 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:



## 2. التعرف على الخدمة

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:



## 3. التحقق والتسجيل

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 صفحة **مؤسسي** بعد تسجيل الدخول إلى الحساب.
- في حال الحاجة إلى معلومات أو مستندات إضافية، يتم إشعار مقدم الطلب بذلك.



## 4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



## 5. المتابعة والاستجابة

- 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.



## 6. الرد الرسمي

## القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

## خدمات تنظيم التبرعات

الخدمة	<b>طلب تمديد تصريح جمع التبرعات</b>  زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 3 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a> <b>الخدمة مجانية</b>
وصف الخدمة	<p>خدمة تتيح لأي شخصية اعتبارية حاصلة على تصريح بجمع التبرعات، التقدم بطلب إلى وزارة تمكين المجتمع لتمديد التصريح السابق الصادر بشأن جمع التبرعات، وذلك لضمان استمرارية مزاولة أنشطة جمع التبرعات لدعم الأعمال الخيرية و الإنسانية، والمشاريع الاجتماعية والتنمية.</p>
الشروط والأحكام	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أن يكون الطلب مبنياً على مبررات واضحة لاستمرار الحملة أو المبادرة.</li> <li>• أن يتم تقديم الطلب قبل انتهاء مدة التصريح الحالي قبل (15) يوماً من تاريخ انتهاء التصريح.</li> </ul>
الفئات المستهدفة	<p>الشخصيات الاعتبارية الحاصلة على تصريح سابق بجمع التبرعات بالتنسيق مع جمعية خيرية مرخصة.</p>
المستندات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسخة من موافقة الجمعية الخيرية المعتمدة التي تم التنسيق معها في حملة جمع التبرعات بشأن التمديد.</li> <li>• موافقة السلطة المحلية التي يقع في نطاق اختصاصها مقر المؤسسة أو مكان تنفيذ الحملة (إن وجدت).</li> </ul>
خطوات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية .</li> <li>2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت).</li> <li>3. إنجاز الطلب.</li> </ol>

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## رحلة المتعامل لطلب تمديد تصريح جمع التبرعات عبر الموقع الإلكتروني



## 1. الزيارة والبدء

- 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:



## 2. التعرف على الخدمة

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

- التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة



## 3. التحقق والتسجيل

- 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.



## 4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني

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



## 5. المتابعة والاستجابة

- 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.



## 6. الرد الرسمي

- يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتيجة الطلب :
- **في حال الموافقة**: يتلقى مقدم الطلب التصريح إلكترونياً .
- **في حال الرفض**: يتلقى مقدم الطلب اشعار الكتروني برفض الطلب .

## القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

## خدمات تنظيم التبرعات

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



## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## رحلة المتعامل لطلب الموافقة على استلام التبرعات الخارجية عبر الموقع الإلكتروني



## 1. الزيارة والبدء

- الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#)
- من القائمة الرئيسية، اختر **الخدمات**
- ثم الضغط على خدمة **طلب الموافقة على استلام التبرعات الخارجية**
- اضغط على **التفاصيل** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:



## 2. التعرف على الخدمة

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.



## 3. التحقق والتسجيل

- تعبئة البيانات المطلوبة.
- تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.



## 4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني

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



## 5. المتابعة والاستجابة

- 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 إشعاراً الكترونياً برفض الطلب.



## 6. الرد الرسمي

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

## خدمات دور العبادة لغير المسلمين

الخدمة	<b>طلب ترخيص دور العبادة لغير المسلمين</b>  زمن تقديم الخدمة 30 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 60 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a> <b>الخدمة مجانية</b>
وصف 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>
الشروط والأحكام	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. أن تكون دار العبادة المراد ترخيصها تتبع إحدى الديانات أو الطوائف أو العقائد التي حددت اللجنة ممارساتها وشعائرها وعباداتها في الدولة.</li> <li>2. ألا يقل عدد الأعضاء المؤسسين عن عشرين عضو، ضمن الشروط التالية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ألا يقل العمر عن أربعين سنة ميلادية، وللجنة المختصة الاستثناء من هذا الشرط.</li> <li>• أن يكون متمتعاً بالأهلية القانونية الكاملة.</li> <li>• أن يكون من أتباع الديانة أو الطائفة أو العقيدة المراد ترخيص دار العبادة لها، ويقدم إقراراً بذلك.</li> <li>• أن يكون قد أقام بالدولة مدة لا تقل عن (5) سنوات سابقة على تقديم الطلب.</li> <li>• أن يقدم شهادة تركية من دار العبادة الأم التي تحددها اللجنة.</li> <li>• ألا يحمل العضو صفة دبلوماسية.</li> <li>• أن يقدم ما يثبت القدرة على تحمل تكاليف إنشاء وتشغيل دار العبادة.</li> </ul> </li> </ol>
الفئات المستهدفة	أفراد من مقيمي دولة الإمارات العربية المتحدة من أتباع الديانات أو الطوائف أو العقائد المعترف بها في الدولة
المستندات المطلوبة	<p><b>أولاً: مرحلة الموافقة المبدئية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- شعار أو الرمز الديني لدار العبادة.</li> </ul> <p><b>ثانياً: الموافقة النهائية :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• شهادة حسن سيرة وسلوك (بحث الحالة الجنائية).</li> <li>• نسخة من موافقة الجهات ذات العلاقة التي تقع داخل النطاق الجغرافي لدار العبادة المراد ترخيصها.</li> <li>• بيان إحصائي تقديري بعدد الأعضاء المنتمين إلى الديانة أو الطائفة أو العقيدة المراد ترخيص دار العبادة لها والمقيمين ضمن النطاق الجغرافي لدار العبادة.</li> <li>• مخطط ومستند ملكية الأرض التي ستقام عليها دار العبادة، أو مخطط ومستند ملكية المبنى المراد تحويله أو تعديله أو استعماله كمقر لدار العبادة.</li> <li>• رسوم هندسية معتمدة لأي إضافات مطلوبة على المبنى (إن وجدت).</li> <li>• نسخة من مشروع الميزانية التقديرية بشأن تكاليف إنشاء وتشغيل دار العبادة والموارد المالية اللازمة لذلك.</li> </ul>
خطوات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية.</li> <li>2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت).</li> <li>3. إنجاز الطلب.</li> </ol>

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

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



## 1. الزيارة والبدء

- الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#)
- من القائمة الرئيسية، اختر **(الخدمات)**
- ثم الضغط على خدمة **(طلب ترخيص دور العبادة لغير المسلمين)**
- اضغط على **(التفاصيل)** لعرض بطاقة الخدمة التي تتضمن:



## 2. التعرف على الخدمة

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.



## 3. التحقق والتسجيل

- تعبئة البيانات المطلوبة.
- تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.



## 4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني

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



## 5. المتابعة والاستجابة

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



## 6. الرد الرسمي

## القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية



### خدمات المتعاملين

تقدم الوزارة خدمات المتعاملين انطلاقاً من حرصها على بناء علاقة تواصل فعّالة ومستمرة مع جميع الفئات، بما يعزز من ثقتهم ويرتقي بتجربتهم. وتتضمن الخدمة ثلاث خدمات فرعية تشمل: الاستفسارات، الملاحظات والمقترحات، 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 المقترحات
3. خدمة الشكاوى

## القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

## خدمات المتعاملين

الخدمة	خدمة الاستفسارات
	 زمن تقديم الخدمة : دقيقة واحدة  زمن إنجاز الخدمة : يومين عمل  يمكن تقديم الخدمة <a href="#">من هنا</a> <b>الخدمة مجانية</b>
وصف الخدمة	هذه الخدمة تتيح الاستفسار عن خدمات الوزارة، مبادراتها وفعاليتها، أو الاستعلام عن حالة الطلب للخدمات المقدمة مسبقاً، أو أي استفسارات أخرى لدى المتعاملين.
الشروط والأحكام	لا يوجد.
الفئات المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أفراد المجتمع</li> <li>• المؤسسات</li> </ul>
المستندات المطلوبة	لا يوجد.
خطوات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية.</li> <li>2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت).</li> <li>3. إنجاز الطلب.</li> </ol>

## القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

### رحلة المتعامل لطلب خدمة الاستفسارات عبر الموقع الإلكتروني



## القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

### خدمات المتعاملين

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

## القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

### رحلة المتعامل لطلب خدمة الاقتراحات عبر الموقع الإلكتروني





القسم الخامس :الخدمات الاجتماعية

خدمات المتعاملين

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

## القسم الخامس : الخدمات الاجتماعية

### رحلة المتعامل لطلب خدمة الشكاوي عبر الموقع الإلكتروني



دليل خدمات وزارة تمكين المجتمع

القسم السادس :

## المبادرات الاجتماعية والبرامج المجتمعية

## القسم السادس :المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

من المجتمع مع 971  
FROM THE COMMUNITY

## 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 المجتمعي، 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 حقيقية للاستقلال المالي الذاتي، تنبع من داخل المجتمع وتعود بالنفع عليه، بما يعزز قدرة الأفراد على التكيف مع التحولات الاجتماعية والاقتصادية.



## أهداف المبادرة

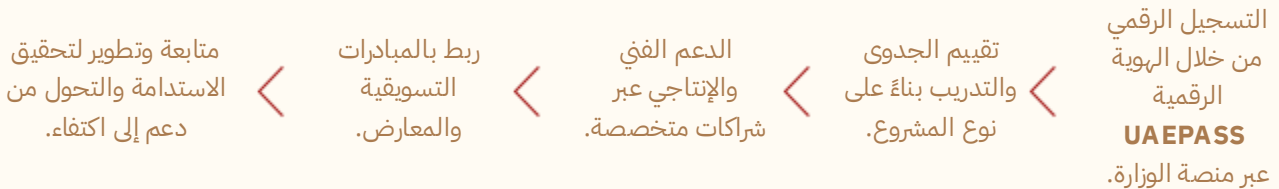
- تمكين الأسر القابلة للتمكين من تأسيس مشاريع منزلية كمصدر آخر للدخل.
- بناء بيئة تشاركية محفزة للنمو والاستدامة.
- تعزيز الإنتاج المحلي والابتكار المجتمعي.
- دعم التمكين المالي الذاتي وتحقيق الاستقلال المعيشي.



## الفئة المستهدفة

الأسر المستفيدة من برامج الدعم والتمكين الاجتماعي والتي تمتلك مشاريع منزلية.

## آلية التقديم



## 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 [هنا](#)

## القسم السادس: المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

## التطوع وخدمة المجتمع

تُجسّد 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 ترسيخ ثقافة التطوع كقيمة وطنية أصيلة، وتعزيز التكاتف المجتمعي، من خلال ربط الأفراد بمبادرات نوعية تُسهم في تلبية احتياجات المجتمع، وترسخ روح الانتماء والعطاء كجزء من "مسؤوليتنا المشتركة".



## أهداف المبادرة

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



## الفئة المستهدفة

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

## آلية التقديم



التسجيل عبر موقع "متطوعين.إمارات": [www.volunteers.ae](http://www.volunteers.ae) < اختيار الفرص التطوعية بحسب الاهتمامات والقطاعات. < تنفيذ المهام وتوثيق الساعات التطوعية إلكترونياً. < المشاركة في البرامج التدريبية المؤهلة للتطوع. < المشاركة الفاعلة في المبادرات التطوعية الجماعية أو الفردية.

## دور الجهات والمؤسسات



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

انضم الآن 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 الوطني، 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 الانتماء، والعطاء، والتلاحم الأسري والمجتمعي.

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



## أهداف المبادرة

- 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 والانتماء للوطن عبر ممارسات يومية واقعية.
- تعريف المقيمين من أفراد المجتمع بعاداته وقيمه الإماراتية الأصيلة.
- تعزيز مشاركة المجتمع في مختلف الممارسات الإيجابية.



## الفئة المستهدفة

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

## 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 المنشور على حسابات الجهات المشاركة.

## دور الجهات والمؤسسات

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

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني 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 ترتبط بالأفراد والمجتمع، وتُساهم في توليد حلول واقعية ومشتركة تدعم مسيرة النمو والتماسك المجتمعي.

تسعى المبادرة إلى تحفيز النقاش البناء وتمكين الأفراد في بيئة تشاركية تركز على الشفافية، وتُبرز النماذج القيادية والمجتمعية المُلهمة، ضمن نهج مسؤولية مجتمعية مشتركة.



## أهداف المبادرة

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



## الفئة المستهدفة

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

## آلية التنفيذ



- تنظيم جلسات حوارية  
حضورية.
- اختيار موضوعات ذات أولوية مجتمعية  
بالتنسيق مع الجهات المعنية.
- ترشيح متحدثين وممثلين رسميين  
من الجهات ذات العلاقة.

## 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.

## 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.



## أهداف المبادرة

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



## الفئة المستهدفة

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

## آلية التنفيذ



- تنظيم مجالس ولقاءات دورية حضورية.
- تخصيص كل لقاء لمحور محدد أو فئة مستهدفة.
- عرض مستجدات الوزارة، وفتح باب النقاش والتغذية الراجعة.
- جمع وتحليل التوصيات ورفعها للفرق المختصة للتنفيذ والمتابعة.

## دور الجهات المشاركة



- المشاركة في اللقاءات الحوارية عبر ممثلين متخصصين.
- 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 وتنفيذ 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 والانتماء والتلاحم المجتمعي.

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



## أهداف المبادرة

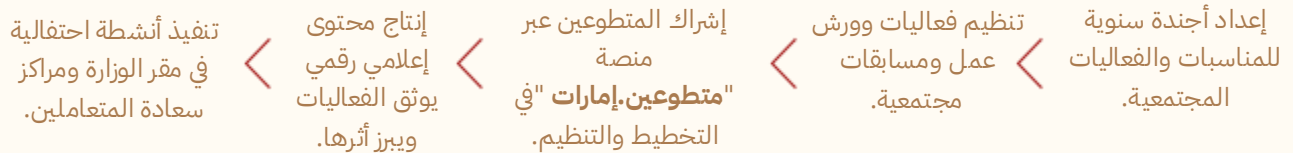
- الاحتفاء بالمناسبات الوطنية والأيام العالمية والفعاليات الموسمية.
- تعزيز قيم الانتماء والهوية الوطنية لدى المشاركين من أفراد المجتمع ومؤسساته.
- تحفيز العمل التطوعي والمبادرات المجتمعية المرتبطة بالمناسبات.
- توحيد جهود المؤسسات في تنظيم فعاليات مشتركة وذات أثر.
- إبراز دور القطاع الثالث والمجتمع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



## الفئة المستهدفة

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

## آلية التنفيذ



## دور الشركاء



- القطاع الحكومي: الدعم اللوجستي 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، لتوفير برامج تدريبية متخصصة تمكّن أفراد المجتمع من اكتساب المهارات اللازمة للانخراط في سوق العمل أو إطلاق مشاريعهم الخاصة من خلال برامج تدريبية مهنية تُواكب التحولات المستقبلية وتُعزز 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 الإنتاجية المجتمعية.



## أهداف المبادرة

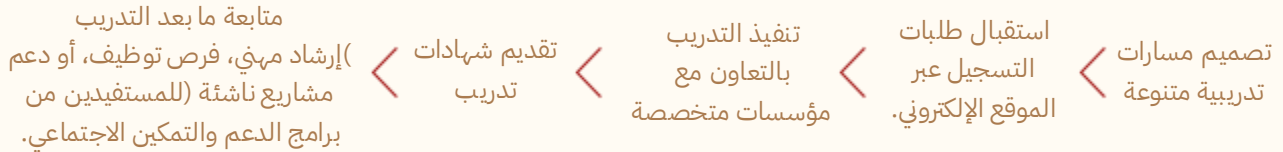
- تهيئة طلبة الجامعات والخريجين لسوق العمل من خلال التدريب العملي.
- تطوير المهارات المهنية والحياتية للمستفيدين من برامج الدعم.
- تعزيز فرص التوظيف أو بدء مشاريع خاصة.
- بناء جيل مؤهل وقادر على التكيف مع متطلبات المستقبل المهني.
- ربط البرامج التدريبية بفرص تطبيقية واقعية.



## الفئة المستهدفة

- طلبة الجامعات والمعاهد والكليات.
- الخريجون الجدد من مختلف التخصصات.
- المستفيدون من برامج الدعم والتمكين الاجتماعي.

## آلية التنفيذ



## دور الشركاء



- **الجامعات والمعاهد**: ترشيح الطلبة وتقديم المحتوى التدريبي المشترك.
- **مؤسسات التدريب**: تنفيذ برامج معتمدة ومتخصصة تتوافق مع سوق العمل.
- **القطاع الخاص**: توفير فرص التدريب العملي والتوظيف للمستفيدين المؤهلين من برامج الدعم والتمكين الاجتماعي.
- **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 وتسهل الإجراءات الحكومية.

## الميزات الرئيسية

تصميم متوافق مع جميع الأجهزة والشاشات ويناسب جميع فئات المجتمع	واجهة سهلة الاستخدام وتنظيم منطقي للمحتوى وسهولة التنقل	الخدمات الإلكترونية الشاملة لجميع خدمات الوزارة متاحة إلكترونياً
البحث الذكي من خلال محرك بحث متقدم للوصول السريع	الدعم متعدد اللغات من خلال، واجهة متعددة اللغات تدعم سهولة التصفح لأصحاب الهمم	الأمن والخصوصية لحماية عالية المستوى للبيانات والعمليات

## الأقسام الرئيسية

## مزايا الخدمات الإلكترونية

<ul style="list-style-type: none"> <li>الصفحة الرئيسية: أهم الخدمات والأخبار</li> <li>عن الوزارة: معلومات عن الوزارة ورؤيتها</li> <li>الخدمات: قائمة شاملة بالخدمات المصنفة</li> <li>المركز الإعلامي: أخبار وإعلانات وفعاليات</li> <li>البيانات المفتوحة: بيانات وإحصائيات عامة</li> <li>تواصل معنا: أدوات التواصل مع الوزارة ومراكز سعادة المتعاملين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التسجيل الموحد: دخول واحد (UAE PASS)</li> <li>لوحة متعاملين شخصية لإدارة الطلبات</li> <li>البيانات المعبأة مسبقاً لتوفير الوقت</li> <li>التتبع الآلي لحالة الطلبات والمعاملات</li> </ul>
--	---



دليل  
استخدام  
الموقع  
الإلكتروني  
خطوة  
خطوة

## 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

## تصفح وطلب الخدمات

البحث عن الخدمات  
استخدام شريط البحث أو تصفح الفئات

تقديم الطلب  
تعبئة الطلب وإرفاق المستندات

متابعة الطلب  
تتبع حالة الطلب عبر لوحة المتعامل "طلباتي"

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 ومقيمي دولة الإمارات العربية المتحدة، تتيح للمستخدمين الدخول الموحد إلى خدمات الجهات الحكومية والخاصة، وإجراء المعاملات والتوقيع الرقمي للمستندات، دون الحاجة إلى زيارة مراكز سعادة المتعاملين شخصياً بسهولة وأمان.

#### الميزات الرئيسية

<b>1. الدخول الموحد</b> الوصول إلى خدمات أكثر من 200 جهة حكومية وخاصة برقم هوية واحد.	<b>2. التوقيع الرقمي</b> توقيع المستندات والمعاملات بشكل إلكتروني معترف به قانونياً.	<b>3. المصادقة الآمنة</b> نظام مصادقة متعدد المستويات لضمان أمن الحساب.
<b>4. المستندات الرقمية</b> الوصول إلى المستندات والوثائق الشخصية في أي وقت ومن أي مكان.	<b>5. الإشعارات الفورية</b> تلقي إشعارات فورية بحالة المعاملات والطلبات.	<b>6. تفويض الآخرين</b> إمكانية تفويض شخص آخر لإتمام المعاملات نيابة عنك.


#### كيفية الاستخدام

<b>الدخول للخدمات الحكومية:</b> اختيار خيار تسجيل الدخول باستخدام UAE PASS تأكيد الدخول عبر تطبيق UAE PASS الوصول المباشر للخدمات
<b>التوقيع الرقمي للمستندات:</b> اختيار المستند المراد توقيعه اختيار خيار "التوقيع باستخدام UAE PASS"


#### كيفية التسجيل

<b>التسجيل الذاتي:</b> تحميل تطبيق الهوية الرقمية UAE PASS إدخال البيانات الشخصية
<b>التسجيل في مراكز سعادة المتعاملين:</b> 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  
الرسمي من خلال الرابط [هنا](#)

## 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

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

## حقوق المتعاملين

- 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.

## التدابير الأمنية

- التشفير: تشفير البيانات أثناء النقل والتخزين.
- المصادقة متعددة العوامل: طبقات متعددة من التحقق من الهوية.
- جدران الحماية: حماية الأنظمة من الهجمات الإلكترونية.
- المراقبة المستمرة: مراقبة مستمرة لأنشطة الدخول وحركة البيانات.
- النسخ الاحتياطي: نسخ احتياطي منتظمة لضمان استمرارية البيانات.
- التحديثات الأمنية: تحديثات دورية للأنظمة والبرمجيات.

## الامتثال التنظيمي

- 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 والتدقيق الدوري للامتثال.
- التحديث المستمر للسياسات وفق المستجدات التشريعية.

## بروتوكولات التعامل مع الحوادث

- 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 توعية  
عن مخاطر  
الاحتيال  
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 والمشاركة

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



☆ يتطلب هذا النوع موافقات إضافية



تقارير استخدام  
البيانات



الإشعارات  
والتقارير



إلغاء  
الموافقة



سجل  
المشاركة



لوحة تحكم  
البيانات

**تمكين  
المتعاملين**

## القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

## منظومة الربط المؤسسي للتكامل

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

أنواع البيانات المتكاملة		آليات الربط والتكامل
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 (مثال: مرصد الخدمات الحكومية، هيئة تنظيم الاتصالات).
- السجلات الوطنية (مثال: الهوية والجنسية في بيانات الدعم، السجل الوطني لمؤسسات العام، السجل الوطني الاقتصادي).
- أنظمة الشركاء في القطاعين العام والخاص (مثال: 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 بيئة محفزة تجمع بين الراحة والتقنيات المتطورة.



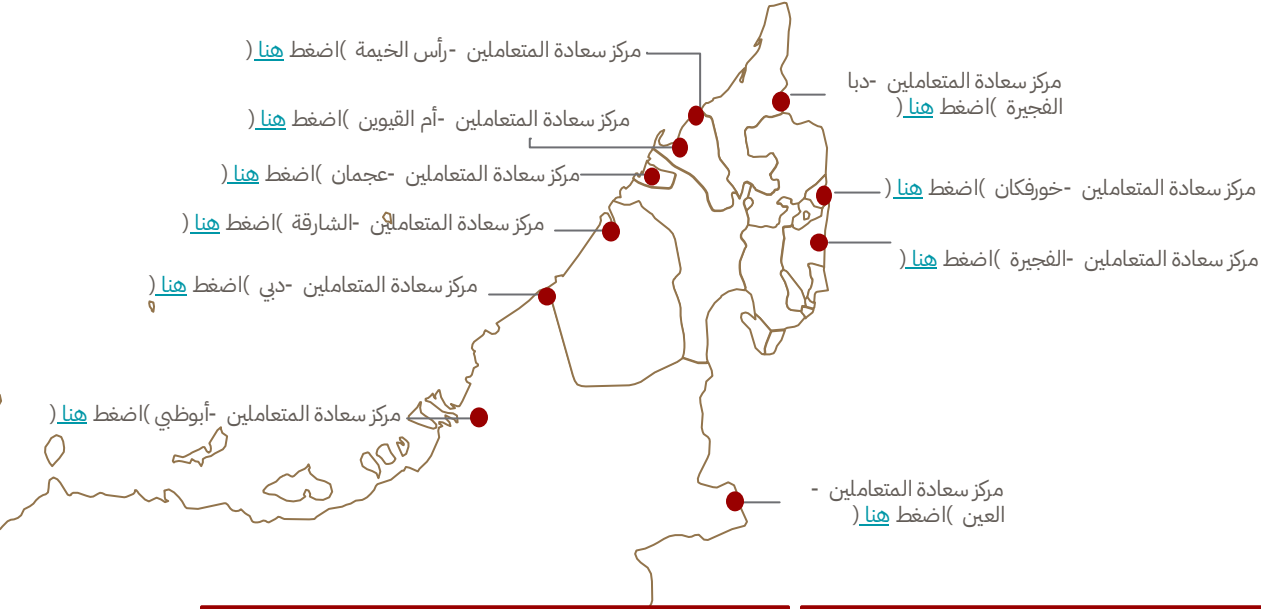
التجهيزات	المساحات
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أثاث مريح</li> <li>• أنظمة إضاءة</li> <li>• أنظمة تكييف وتهوية</li> <li>• شاشات عرض و أنظمة معلومات تفاعلية</li> <li>• تجهيزات خاصة لذوي الاعاقة "أصحاب الهمم" وكبار المواطنين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مساحات واسعة ومريحة</li> <li>• تقسيم وظيفي متخصص للمساحات</li> <li>• ممرات فسيحة تسهل الحركة</li> <li>• مساحات مخصصة للجلوس والاستراحة</li> <li>• مساحات مخصصة لضمان الخصوصية في طلب الخدمات</li> <li>• مساحات مخصصة للأطفال وذوي الاعاقة "أصحاب الهمم"</li> </ul>

### تقنيات وأنظمة الخدمة الذكية

<p><b>نظام قياس تجربة المتعامل</b></p> <p>أجهزة تقييم توضع عند نقاط الخدمة المختلفة</p>	<p><b>شاشات المعلومات التفاعلية</b></p> <p>توفر معلومات عن الخدمات وإرشادات للمتعاملين</p>	<p><b>منصات الخدمة الذاتية</b></p> <p>أكشاك ذكية تتيح للمتعاملين إنجاز الخدمات دون الحاجة لموظف</p>
---	--	---

## القسم الثامن: مراكز سعادة المتعاملين

### مواقع المراكز وبيانات التواصل



مواقع التواصل المباشر	مواعيد العمل
<ul style="list-style-type: none"><li>• مركز الاتصال الموحد 800623 :</li><li>• المراسلة الفورية عبر الواتساب 800623 :</li><li>• المحادثة المباشرة (Chatbot) عبر الموقع الإلكتروني</li><li>• البريد الإلكتروني info@moce.gov.ae</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• من الاثنين إلى الخميس : من الساعة 7:30 صباحاً ولغاية الساعة 15:30 مساءً</li><li>• يوم الجمعة : من الساعة 7:30 صباحاً حتى 12:00 مساءً</li></ul>

### تواصل معنا عبر منصات التواصل الاجتماعي



البريد الإلكتروني  
info@moce.gov.ae



منصات التواصل الاجتماعي  
@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 المساندة

#### خدمات الداعمة للفئات الخاصة

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

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

#### المرافق والتجهيزات

<ul style="list-style-type: none"> <li>• مواقف سيارات مخصصة قريبة من المدخل</li> <li>• منحدرات ومسارات مجهزة لاستخدام الكراسي المتحركة</li> <li>• أبواب أوتوماتيكية واسعة</li> <li>• دورات مياه مخصصة ومجهزة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقاعد مريحة ومناسبة</li> <li>• إضاءة مناسبة</li> <li>• لافتات ومواد إرشادية</li> <li>• موظفون مؤهلون على التعامل مع كبار المواطنين</li> </ul>
---	--

#### الاستراحة ومساحة الانتظار

<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقاعد مريحة</li> <li>• شاشات عرض للدور والطابور</li> <li>• شاشات تثقيفية وإعلامية</li> <li>• مساحة مخصصة للعمل</li> <li>• خدمة انترنت لاسلكي مجانية ( Wi-Fi )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مساحة ألعاب للأطفال</li> <li>• مساحة هادئة للمطالعة والقراءة</li> <li>• مساحة للضيافة</li> <li>• ركن مخصص للمطبوعات</li> <li>• مصليات مستقلة للرجال والنساء</li> </ul>
---	---

#### خدمات مساندة أخرى

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

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 شاملاً يجمع بين الابتكار والتأثير الإيجابي في المجتمع

الشركاء الحكوميين وآليات التكامل	الشراكات مع القطاع الخاص
<ul style="list-style-type: none"> <li>الوزارات والهيئات والمؤسسات الاتحادية</li> <li>المجالس والدوائر والهيئات والمؤسسات المحلية</li> <li>الجامعات والمؤسسات التعليمية الوطنية</li> </ul> <p><b>آليات التكامل الحكومي:</b> تبادل البيانات والربط الإلكتروني، التنسيق المشترك لضمان التكامل في الخدمات، المنصات الرقمية، فرق العمل المشتركة</p>	<p><b>مجالات الشراكة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>المؤسسات المالية والبنوك الوطنية</li> <li>الشركات والمؤسسات الخاصة</li> <li>مؤسسات النفع العام المتخصصة في القطاع الاجتماعي</li> </ul> <p><b>استراتيجية التعاون:</b> برامج المسؤولية المجتمعية، دعم المبادرات التنموية المشتركة، التمكين الاقتصادي، توفير فرص للتمكين الاقتصادي والاجتماعي</p>
التعاون مع المؤسسات والمنظمات الدولية	مبادرات التعاون المشترك
<p><b>الشركاء الدوليون:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>المنظمات الدولية (الأمم المتحدة، البنك الدولي، منظمات العالمية)</li> <li>مراكز البحوث والدراسات (الجامعات العالمية، مراكز الأبحاث المتخصصة)</li> <li>تبادل الخبرات وعقد مذكرات التفاهم مع الدول المتقدمة في القطاع الاجتماعي</li> </ul> <p><b>مجالات التعاون الدولي:</b> تبادل الخبرات، برامج التدريب، الدراسات المشتركة، نقل الممارسات المتميزة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>برامج التبادل المعرفي:</b> ورش العمل، الدورات التدريبية، والمؤتمرات، برامج التدريب المشتركة</li> <li><b>المشاريع المشتركة:</b> مبادرات التمكين الاجتماعي، برامج دعم الفئات المستهدفة، المشاريع البحثية، المبادرات المجتمعية</li> </ul>

## الشراكة مع مؤسسات القطاع الثالث وبرامج التطوع

**دعم مؤسسات القطاع الثالث:** تسهيل الإجراءات، بناء القدرات، الدعم الفني والمالي، الربط والتكامل.

**برامج التطوع والمشاركة المجتمعية:** تسجيل التطوعين، توفير الفرص التطوعية، تحفيز ثقافة العطاء، تكريم التطوعين.

دليل خدمات وزارة تمكين المجتمع

القسم العاشر :

# الأسئلة المتكررة والدعم الفني

## القسم العاشر: الأسئلة المتكررة والدعم الفني

### 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

##### ما هي رؤية ورسالة وزارة تمكين المجتمع؟

- **الرؤية:** مجتمع متماسك وممكّن بطاقات أفراد
- **الرسالة:** بناء مجتمع متماسك ومترابط من خلال تمكين أفراد، وتفعيل دور القطاع الثالث، وتعزيز قيم المسؤولية المشتركة والتلاحم بين جميع أفراد المجتمع

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

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

##### 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 والفئات المستهدفة)

##### 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 الفني

### أسئلة عن خدمات الدعم الاجتماعي

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

- أفراد /أسر مواطني 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 (25 - 44) سنة
- المتعطل عن العمل 45 عاماً فما فوق
- امرأة تُعاني من أوضاع معيشية صعبة:
  - المهجورة
  - المطلقة
  - زوجة المحكوم عليه
  - زوجة أجنبي عاجز عن العمل
  - الأرملة

**ما هي قيمة الدعم الاجتماعي الذي تقدمه الوزارة؟**

تختلف 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. التعهد وإرسال الطلب

**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 (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 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 المنصات الرقمية واستخدامها

#### كيف يمكنني التسجيل في الموقع الإلكتروني للوزارة؟

خطوات التسجيل:

1. زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة من [هنا](#)
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 زُر الرابط [هنا](#)

**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](mailto:info@moce.gov.ae) :

○ زيارة أقرب مركز خدمة (للتعرف على قائمة

المركز، اضغط [هنا](#))

#### 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 المتاحة 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% من الاستفسارات
- زمن معالجة الحالات المحولة 24 ساعة كحد أقصى
- نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة 95% مستهدف

#### نظام إدارة الاتصالات

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

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

القسم الحادي عشر:

## الملاحق

## القسم الحادي عشر: الملاحق

### روابط المواقع ذات الصلة

#### المواقع والمنصات الحكومية الرسمية

- [البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة](#)
- [وزارة تمكين المجتمع](#)
- [المركز الاتحادي للتنافسية والإحصاء](#)
- [منصة تشريعات الإمارات](#)
- [منصة الهوية الرقمية UAE PASS](#)
- [منصة "متطوعين، 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 للمتغلب 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](#)

##### المواثيق 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 الاستراتيجية وكفاءة الخدمات المقدمة للمتعاملين.
- **منهجية قياس تجربة المتعامل:** آليات لتقييم رضا المتعاملين عبر الاستبانات 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، يُمكن المتعاملين من تسجيل الدخول إلى جميع الخدمات الحكومية والمحلية 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):** الربط بين منصات الوزارة والجهات الحكومية والخاصة على مستوى دولة الإمارات.
- **الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي:** تقنيات حديثة لتحسين الكفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمتعاملين.

