



الإمارات العربية المتحدة
وزارة تمكّن المجتمع

دليل خدمات وزارة تمكّن المجتمع

2026

www.moce.gov.ae

النسخة الثانية
رقم الإصدار: 04
تاريخ الإصدار: أبريل 2026

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

رقم الإصدار: 04

تاريخ الإصدار: إبريل 2026

تاريخ السريان: 1 سبتمبر 2026

تاريخ المراجعة القادمة: مارس 2027

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 الهوية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

- نبذة عن الدليل
- الأهداف الرئيسية للدليل
- ميثاق سعادة المتعاملين
- رؤية ورسالة وزارة تمكين المجتمع
- الأهداف والأولويات الاستراتيجية

12 القسم الثاني: منظومة الخدمات المتكاملة

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

16 القسم الثالث: 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

22	القسم الرابع: الخدمات الاجتماعية
23	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمات الأفراد الاجتماعية <ul style="list-style-type: none"> ■ خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي : <ul style="list-style-type: none"> ○ خدمة طلب الدعم والتمكين الاجتماعي └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ○ خدمة طلب علاوة التضخم └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
32	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمات المؤسسات الاجتماعية <ul style="list-style-type: none"> ■ خدمات مؤسسات النفع العام: <ul style="list-style-type: none"> ○ خدمة طلب إنشاء مؤسسات النفع العام └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ○ خدمة طلب فتح فروع لمؤسسات النفع العام └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ○ خدمة طلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ○ خدمة طلب تصريح حساب اتساب أو انضمام أو اشتراك أو تعامل مع جمعيات أو هيئات خارج الدولة └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ○ خدمة طلب الموافقة على الفعاليات والأنشطة └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ○ خدمة طلب المشاركة في الأنشطة والفعاليات (داخل/خارج الدولة) └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
32	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمات تنظيم التبرعات: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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
32	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمات دور العبادة لغير المسلمين: <ul style="list-style-type: none"> ○ خدمة طلب ترخيص دور العبادة لغير المسلمين └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
54	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمات المتعاملين <ul style="list-style-type: none"> ○ خدمة الاستفسارات └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ○ خدمة الاقتراحات └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ○ خدمة الشكاوي └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني

جدول المحتويات

61 القسم الخامس: 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

69 القسم السادس: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

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

75 القسم السابع: مراكز سعادة المتعاملين

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

79 القسم الثامن: الشراكة والتعاون

- منظومة الشراكات الاستراتيجية

81 القسم التاسع: الأسئلة المتكررة والدعم الفني

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

85 القسم العاشر: الملاحق

- روابط المواقع ذات الصلة
- المصطلحات

القسم الأول:

المقدمة، الهوية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

القسم الأول: المقدمة، الهوية المؤسسية والتوجه 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، الهوية المؤسسية والتوجه 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 تلزم 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 وبكفاءة عالية.

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

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

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

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

القيم الأساسية للميثاق

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

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

الابتكار 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 (الدردشة الفوري): خلال 30 ثانية

زمن الانتظار في مراكز سعادة المتعاملين: لا يتجاوز 5 دقائق

زمن إنجاز الخدمات الفورية: خلال 6 دقائق

معالجة الشكاوى: خلال 5 أيام عمل

القسم الأول: المقدمة، 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 خدمية قصيرة المدى تركز على تقديم المساعدات والإعانات الاجتماعية إلى وزارة تنموية طويلة المدى تعمل على الدمج والتمكين الاجتماعي والاقتصادي.

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

كما تبنّت الوزارة نهجًا تشاركيًا يقوم على الإيمان بقدرات الأفراد، وتعزيز التعاون مع الشركاء على جميع المستويات.

نسعى من خلاله لإطلاق البرامج والمبادرات والخدمات الريادية المستدامة إلى تمكين الأفراد والقطاع ال، وتعزيز المسؤولية المجتمعية والالتزام الاجتماعي.

تستلهم الوزارة رؤيتها من استراتيجيات حكومة دولة الإمارات، مما يتيح لنا وضع خارطة طريق تحولية 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 وممّغن بطاقات أفراد.

رسالتنا

بناء مجتمع متماسك ومتربط من خلال تمكين أفراد، وتفعيل دور مؤسسات النفع العام، وتعزيز قيم المسؤولية المشتركة.

قيمنا المؤسسية

القيم التنظيمية:

- المهنية والمسؤولية
- الابتكار والاستباقية والمرونة
- التميز

تأصيل القيم المجتمعية:

- المسؤولية المجتمعية
- التسامح والتماسك
- الشمولية والمساواة



القسم الأول: المقدمة، الهوية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

الأهداف والأولويات

تسعى الوزارة إلى بناء مجتمع متماسك وممكن بطاقات أفرادها من خلال ترسيخ مفهوم المسؤولية المشتركة بين الأفراد، 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"> ثقافة العطاء والخدمة المجتمعية تعزيز روح الانتماء والولاء التنوع والانسجام المجتمعي 	<p>تطوير بيئة عمل تشريعية وتنظيمية تضمن مضاعفة تأثير مؤسسات القطاع</p> <ul style="list-style-type: none"> بنية متكاملة داعمة ترسيخ نهج تعاوني لتحقيق الأثر إطار تنظيمي يعزز الشفافية 	<p>إدارة منظومة دعم وتمكين اجتماعي شاملة تسعى لتوفير شبكات الحماية</p> <ul style="list-style-type: none"> دعم اجتماعي مستدام مسارات للتمكين الاجتماعي والاقتصادي بنية رقمية محورها الإنسان

مؤشرات الأداء المؤسسي

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

القسم الثاني :

منظومة الخدمات المتكاملة

القسم الثاني: 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

خدمة طلب الدعم الاجتماعي، خدمة طلب علاوة بدل التضخم.

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

خدمات مؤسسات النفع العام

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 ترخيص وإشهار مؤسسات النفع العام، بهدف تمكينها من تنفيذ مبادرات تنموية ومجتمعية تُحدث أثراً إيجابياً مستداماً في حياة الأفراد والمجتمع، وتتضمن:

خدمات تنظيم التبرعات

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

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

خدمات دور العبادة لغير المسلمين

خدمة ترخيص دور العبادة لغير المسلمين

منح الموافقات اللازمة لإنشاء دور عبادة للجاليات 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:

خدمات المتعاملين

خدمة الاستفسارات، خدمة الاقتراحات، خدمة الشكاوى

خدمات إدارية ومعلوماتية تتيح للأفراد والمؤسسات تقديم الاستفسارات، والمقترحات، والشكاوى، وتوفر قنوات تواصل فعّالة لضمان سرعة الاستجابة وتعزيز الشفافية وتحسين تجربة المتعاملين، وتتضمن:

القسم الثاني: 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 المواطنة
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	أصحاب الهمم والعجز الطبي
اليتام أسرة المحكوم عليه مجهولي النسب	المتعطلين عن العمل (54 - 25) الباحثين عن عمل المؤهلين للتمكين الاقتصادي	ذوي الدخل المنخفض ذوي العجز الصحي دون 21 عام ممن يقل دخل أسرهم عن خط الاستحقاق.
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 الثاني: منظومة الخدمات المتكاملة

قنوات تقديم الخدمة المتكاملة

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



القسم الثالث:

تجربة المتعامل المتميّزة

القسم الثالث: تجربة المتعامل المتميزة

تصميم تجربة المتعامل المتميزة

منهجية التصميم المتمحور حول الإنسان

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



مراحل التصميم المتمحور حول الإنسان



تطبيقات تجربة المتعامل في الخدمات

أدوات التصميم المتمحور حول الإنسان

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

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

تذكيرات ذكية:
إرسال تذكيرات في الوقت المناسب لإكمال الإجراءات

تصميم تجارب إيجابية:
التركيز على النقاط الإيجابية في تجربة المتعامل

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

الملف الشخصي للمستخدم (User Personas):
لتمثيل فئات المتفاعلين المختلفة

سيناريوهات الاستخدام (Use Scenarios):
لتصور تفاعل المتعامل مع الخدمة

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

القسم الثالث: تجربة المتعامل المتميزة

رحلة المتعامل عبر الموقع الإلكتروني للوزارة

مرحلة الوصول الرقمي وإنشاء الحساب

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

مرحلة تقديم الطلب وتتبعه

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

مرحلة استلام النتائج وآليات الدعم

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

القسم الثالث: 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 الاستعلام المسبق: إتاحة التحقق من اكتمال الطلب وتتبعه قبل الزيارة</p>	<p>قنوات التوعية: توفير معلومات شاملة عن الخدمات عبر الموقع الإلكتروني أدلة المتعاملين: توفير أدلة تفصيلية حول متطلبات وإجراءات الخدمات قوائم التحقق: قوائم مرجعية للمستندات والوثائق المطلوبة</p>

مرحلة الزيارة

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

مرحلة ما بعد الزيارة

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

القسم الثالث: 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"> منصة المتسوق السري نظام إدارة علاقة المتعاملين الموحد -تواصل 171 منصات التواصل الاجتماعي برامج البث المباشر و مجالس المتعاملين 	<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 هنا</p>

مرحلة تقديم الطلب والتفاعل

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

مرحلة المتابعة واستلام النتائج

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

القسم الثالث: تجربة المتعامل المتميزة

تجربة المتعامل لفئات التركيز الخاصة

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



03
أدوات
مساعدة



02
مسارات خدمة
مخصصة



01
معايير
الوصول
الشامل

تصميم
الخدمات
الشاملة



القنوات المادية

أولوية تقديم الخدمة

الأولوية في تقديم الخدمة دون انتظار

موظفون مؤهلون

تدريب متخصص للتعامل مع الاحتياجات المختلفة

مكاتب استقبال مخصصة

مكاتب مجهزة خصيصاً لخدمة كبار المواطنين و ذوي الاعاقة " أصحاب الهمم "

تصميم مراكز سعادة المتعاملين

المنحدرات، الأبواب الالية، المساحات الواسعة

الإجراءات المبسطة

- المستشار الشخصي: تعيين مستشار شخصي لمتابعة معاملات كبار المواطنين وذوي الاعاقة "أصحاب الهمم"

- تقليل الوثائق والمتطلبات
- استخدام الربط الإلكتروني مع الجهات الحكومية الأخرى لتقليل الطلب من المتعامل.

القنوات الرقمية

- تصميم رقمي شامل: تطبيق معايير WCAG 2.1
- تقنيات مساعدة: قارئات الشاشة، تكبير النص، تباين الألوان
- واجهات مبسطة: سهولة الفهم والاستخدام



القسم الرابع:

الخدمات الاجتماعية

القسم الرابع: 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
- 3. إصدار شهادة لمن يهمله الأمر بشأن الدعم الاجتماعي

القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

<h2 style="text-align: center;">طلب الدعم والتمكين الاجتماعي</h2> <p style="text-align: center;">  زمن تقديم الخدمة: 10 دقائق  زمن إنجاز الخدمة: 21 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;">الخدمة مجانية</p>	<h3 style="text-align: center;">الخدمة</h3>
<p>برنامج الدعم والتمكين الاجتماعي هو برنامج اتحادي يقَدِّم دعماً شهرياً للأسر الإماراتية ذات الدخل المحدود، بهدف تعزيز استقرارها وتمكينها اقتصادياً. يركِّز البرنامج على حماية الفئات الأكثر احتياجاً، ويقَدِّم 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>	<h3 style="text-align: center;">وصف الخدمة</h3>
<ul style="list-style-type: none"> • أن يكون المستفيد مواطناً يحمل جنسية الدولة. • أن يكون المستفيد مقيماً إقامة دائمة في الدولة، وفي حال كان المستفيد يخضع للعلاج أو مرافق لمرضى خارج الدولة، يجب تقديم وتصديق واعتماد إثبات الرحلة الطبية ومدتها من الجهة المختصة. • ألا يقل سن المستفيد الأساسي عن (21) واحد وعشرين سنة ميلادية. • في حال كان المستفيد الأساسي قادراً على العمل ويقل سنه عن (55) خمس وخمسين سنة ميلادية، يُشترط أن يعمل ويكون مُؤمناً عليه من إحدى جهات التأمينات والمعاشات في الدولة أو أن يكون محالاً إلى التقاعد. • أن يقل إجمالي الدخل الشهري من الراتب الشهري والمعاش التقاعدي والرخص التجارية وإيرادات العقارات وأي إيرادات أخرى لكل من الزوج وزوجته / زوجاته عن خط الاستحقاق. • أن يقل إجمالي قيمة الأصول المملوكة للأسرة عن الحد الأدنى للأصول. <p>تم استثناء عدد من الفئات من الشروط المتعلقة بالسن أو العمل، وهم كالتالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الأيتام وأبناء المحكوم عليهم في حال عدم وجود الأم أو عدم استحقاقها، ومجهولي النسب. • ذوي العجز الصحي ممن يثبت عدم قدرتهم على العمل. • الأشخاص ذوي الإعاقة "أصحاب الهمم" ممن يقل دخل أسرهم عن خط الاستحقاق. • الأرملة والمطلقة والمهجورة وزوجة المحكوم عليه بعقوبة، والمتزوجة من أجنبي عاجز عن 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. 	<h3 style="text-align: center;">الشروط والأحكام</h3>



تمة تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

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



القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

<p>يتبع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي</p> <p>  يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p>  زمن تقديم الخدمة: 10 دقائق  زمن إنجاز الخدمة: 21 يوم عمل </p> <p>الخدمة مجانية</p>	<p>الخدمة</p>
<p>أفراد / أسر مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • طفل يعاني من أوضاع معيشية صعبة وتشمل <ul style="list-style-type: none"> ○ أبناء المحكوم عليه ○ مجهول / مجهولة النسب ○ يتيم • ذوي الدخل المنخفض (موظف / متقاعد) • ذوي العجز الصحي • ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم " (موظف / متقاعد) • ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم " دون 21 عام ممن يقل دخل أسرهم عن خط الاستحقاق. <p>متعطل عن العمل ما بين 25-54 وتتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> • المنتهية خدماته من القطاع الحكومي بسبب خارج عن إرادته • المفرج عنه • الخاضع للعلاج والتأهيل في مراكز التأهيل المعتمدة من الوزارة • متعطل عن العمل 55 عاماً فما فوق • امرأة تُعاني من أوضاع معيشية صعبة والحاضنة لأبنائها والفئة المؤقتة وتتضمن: <ul style="list-style-type: none"> ○ المهجورة ○ المطلقة ○ زوجة المحكوم عليه ○ زوجة أجنبي عاجز ○ الأرملة <p>• تستهدف علاوة السكن:</p> <p>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.</p> <p>• تستهدف علاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي:</p> <p>الأبناء المتفوقين من طلبة التعليم العالي، ضمن الأسر المستفيدة من برنامج الدعم والتمكين الاجتماعي.</p>	<p>الفئات المستهدفة</p>



تمتة تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

<p>يتبع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي</p> <p>  زمن تقديم الخدمة: 10 دقائق  زمن إنجاز الخدمة: 21 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p>الخدمة مجانية</p>	<p>الخدمة</p>
<p>المستندات العامة:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 وتتراوح أعمارهم بين 20 و24 عاماً. <hr/> <p>مستندات أخرى حسب الفئات:</p> <p>طفل يعاني من أوضاع معيشية صعبة:</p> <p>1. أبناء المحكوم عليه</p> <ul style="list-style-type: none"> الحكم بالسجن أو إثبات الإيقاف على ذمة القضية لمدة شهرين على الأقل عند إصدار الإثبات. صورة شخصية للمحكوم عليه. إثبات راتب المحكوم عليه، أو إيقافه، أو ما يثبت انتهاء خدمته. <p>2. مجهول / مجهولة النسب:</p> <ul style="list-style-type: none"> هوية الكافل/الحاضن. إثبات استمرار التعليم الجامعي أو الالتحاق في الخدمة الوطنية لأبناء الكافل الذين لا يعملون وتتراوح أعمارهم بين 20 و24 عاماً. صك الكفالة/ الحضانة. شهادة الراتب التفصيلية للكافل والزوجة/الزوجات. مستندات الأملاك العقارية المؤجرة (مثل عقود الإيجار /نسبة التملك) للكافل والزوجة/الزوجات. إثبات عائدات الرخص التجارية للكافل والزوجة/الزوجات. <p>3. ذوي العجز الصحي</p> <ul style="list-style-type: none"> تقرير طبي لم يمض على إصداره 6 أشهر (تقبل التقارير الطبية الصادرة من مستشفى كليفلاند). <p>4. ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم " أقل من (21) واحد وعشرين عاماً</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 للأخوة الذين لا يعملون وتتراوح أعمارهم بين 20 و 24 عاماً. <p>5. متعطل عن العمل ما بين 25 - 54</p> <ul style="list-style-type: none"> شهادة إنهاء خدمة من جهة حكومية أو شبه حكومية موضحاً فيها أسباب إنهاء الخدمة. 	<p>المستندات المطلوبة</p>



القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

<p>يتبع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي</p> <p>يمكن تقديم الخدمة من هنا</p> <p>زمن تقديم الخدمة: 10 دقائق</p> <p>زمن إنجاز الخدمة: 21 يوم عمل</p> <p>الخدمة مجانية</p>	<p>الخدمة</p>
<p>6. امرأة تُعاني من أوضاع معيشية صعبة المهجورة</p> <ul style="list-style-type: none"> الحكم الصادر في ثبوت الهجران من المحكمة. هويات الأبناء. <p>المطلقة</p> <ul style="list-style-type: none"> إثبات من المحكمة بحضانة ابن واحد على الأقل دون 6 سنوات أو ابن من ذوي الإعاقة "أصحاب الهمم" دون الـ 21 عاماً. هويات الأبناء . <p>زوجة المحكوم عليه</p> <ul style="list-style-type: none"> الحكم بالسجن أو إثبات الإيقاف على ذمة القضية لمدة شهرين على الأقل عند إصدار الإثبات. صورة شخصية للمحكوم عليه. إثبات راتب المحكوم أو إيقافه أو ما يثبت انتهاء خدمته <p>زوجة أجنبي عاجز</p> <ul style="list-style-type: none"> هوية الزوج. تقرير طبي للزوج العاجز صحياً صادر من مستشفى حكومي لم يمض على إصداره 6 أشهر (تقبل التقارير الطبية الصادرة من مستشفى كليفلاند). الحكم بالسجن للزوج المحكوم عليه أو إثبات إيقافه على ذمة القضية لمدة شهرين على الأقل عند إصدار الإثبات، أو حكم الإبعاد الصادر من المحكمة وإثبات تنفيذ. هويات الأبناء. <p>العلوات التكميلية</p> <p>أ. علاوة السكن</p> <ul style="list-style-type: none"> عقد إيجار السكن فاتورة كهرباء ومياه صاحب المنزل إقرار صلة قرابة إثبات عدم وجود عقارات مبنية على الأراضي المملوكة في حال وجودها إثبات الملكية للعقار المشترك أو الموروث. <p>ب. علاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي</p> <ul style="list-style-type: none"> كشف التحصيل العلمي أو السجل الأكاديمي للفصل الأخير للطالب المتفوق ضمن الأسرة المستفيدة من الدعم والتمكين الاجتماعي. 	<p>المستندات المطلوبة</p>



القسم الربع: 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. التعرّف 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:
- **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.



3. التحقق والتسجيل

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.



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني

- 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.



5. المتابعة والاستجابة

- **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.



6. الرد الرسمي

القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

الخدمة	طلب علاوة التضخم
<p>الخدمة</p>	<p>يمكن تقديم الخدمة من هنا</p> <p>زمن تقديم الخدمة: 10 دقائق</p> <p>زمن إنجاز الخدمة: 10 أيام عمل</p> <p>الخدمة مجانية</p>
<p>وصف الخدمة</p>	<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>
<p>الشروط والأحكام</p>	<p>المواطنون الذين يقل دخلهم الشهري عن 25,000 درهم، وينطبق عليهم أحد هذه الشروط:</p> <p>الأسر:</p> <ul style="list-style-type: none"> أحد الزوجين يعمل ومؤمن عليه بإحدى جهات المعاشات والتأمينات بالدولة. أحد الزوجين محال للتقاعد. الأرمل / الأرملة أو المطلق / المطلقة الحاضنين لإبن واحد على الأقل دون 21 عاماً. <p>الأفراد:</p> <ul style="list-style-type: none"> كبار المواطنين. الأرامل والمطلقات الإناث من سن 45 عاماً وما فوق.
<p>الفئات المستهدفة</p>	<p>أفراد وأسر مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة :</p> <ul style="list-style-type: none"> الأسرة العاملة / المتقاعدة. المطلقات دون ال 45 عاماً وحاضنات لأبناء دون ال 21 عاماً. المطلقات 45 عاماً فما فوق. كبار المواطنين. الأرامل دون ال 45 عاماً وحاضنات لأبناء دون ال 21 عاماً. الأرامل 45 عاماً فما فوق. المستفيدين من الدعم الاجتماعي أو المحلي (يتم تقديم الخدمة تلقائياً بالتنسيق مع الجهة المانحة للدعم). <p>المستندات العامة :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. للأسر التي لا ترتبط بخلاصة واحدة: إثبات الهوية للأفراد المنفصلين بخلاصات قيد مستقلة. <p>مستندات أخرى لفئة المطلقين:</p> <ul style="list-style-type: none"> إثبات من المحكمة بحضانة ابن واحد على الأقل دون 21 عاماً. هويات الأبناء المحضونين. <p>للأسر التي لا ترتبط بخلاصة واحدة:</p> <ul style="list-style-type: none"> إثبات الهوية للأفراد المنفصلين بخلاصات قيد مستقلة.
<p>المستندات المطلوبة</p>	

القسم الرابع: 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**

- 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 إحدى الطريقتين:

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

3. التحقق والتسجيل



- **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 الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

<p>طلب إصدار شهادة لمن يهمله الأمر بشأن الدعم الاجتماعي</p> <p>  زمن تقديم الخدمة: ٣٠ دقائق  زمن إنجاز الخدمة: فورية  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية </p>	<p>الخدمة</p>
<p>تصدر الوزارة رسالة "لمن يهمله الأمر" بناءً على طلب الأفراد أو الجهات، بهدف التحقق من مدى استفادة الأشخاص المستعلم عنهم من الدعم الاجتماعي المقدم من الوزارة. وللاستفادة من هذه الخدمة، يشترط إنشاء ملف شخصي عبر المنصة الإلكترونية المعتمدة.</p>	<p>وصف الخدمة</p>
<p>.....</p>	<p>الشروط والأحكام</p>
<p>جميع المواطنين والمقيمين على أرض الدولة .</p>	<p>الفئات المستهدفة</p>
<p>.....</p>	<p>المستندات المطلوبة</p>

القسم الربع: 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 مؤسسات النفع العام
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 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 الرابع: الخدمات الاجتماعية والمبادرات المجتمعية

خدمات مؤسسات النفع العام

<p style="text-align: center;">طلب إنشاء مؤسسات النفع العام</p> <p style="text-align: center;">  زمن تقديم الخدمة: 60 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة: 30 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;">الخدمة مجانية</p>	<p style="text-align: center;">الخدمة</p>
<p>طلب الحصول على موافقة الوزارة لإنشاء وترخيص مؤسسات النفع العام بكافة أشكالها القانونية، بما يمكنها من إطلاق مبادرات وبرامج تحقق أثراً اجتماعياً إيجابياً ومستداماً لخدمة الأفراد والمجتمع.</p>	<p style="text-align: center;">وصف الخدمة</p>
<p>تُصنف المؤسسات المجتمعية في الدولة إلى أربعة أنواع، لكل منها شروط مختلفة تضمن فاعليتها في العمل المجتمعي: مؤسسات النفع العام والمؤسسة الأهلية:</p> <p>المعايير الأساسية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ألا يقل عدد الأعضاء المؤسسين عن (7). • 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: • ألا تتجاوز نسبة عدد الأعضاء (30%) من إجمالي عدد الأعضاء المؤسسين. • ألا يحمل العضو الصفة الدبلوماسية. • أن تكون له إقامة سارية في الدولة لمدة لا تقل عن (3) سنوات. • أن يكون العضو المؤسس بالغ سن الرشد وفق التشريعات السارية في الدولة. • أن يكون العضو المؤسس محمود السيرة حسن السمعة، ولم يسبق الحكم عليه بعقوبة مقيدة للحرية في جنابة أو في جناحة مخلة بالشرف أو الأمانة ما لم يكن قد رد إليه اعتباره. <p>للمؤسسات الأهلية فقط:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تُؤسس برأسمال لا يقل عن 5 ملايين درهم، وتهدف لتحقيق أهداف خيرية أو إنسانية أو تنمية. وعلى عكس الجمعيات، تستند المؤسسات إلى أصولها ومواردها بدلاً من العضوية لتحقيق أثرها <p>المعايير الأساسية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مؤسس واحد على الأقل. • تخصيص مبلغ مالي لإنشاء المؤسسة، على الأقل عن خمسة ملايين درهم <p>الاتحادات</p> <p>المعايير الأساسية:</p> <p>ويتم إنشاؤها بهدف تنسيق الجهود وتوحيد الموارد وتعزيز القدرة على دعم والدفاع عن أولويات القطاع على نطاق أوسع. كما تُعزز الاتحادات التعاون بين المنظمات وتمثل مصالحها المشتركة.</p> <p>المعايير الأساسية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • أن يتكون الاتحاد من (5) منظمات غير ربحية على الأقل تمارس أنشطة ذات نفع عام. • موافقة الجمعية العمومية لكل جمعية، أو مؤسسي كل مؤسسة، على الانضمام إلى الاتحاد. <p>صناديق التكافل الاجتماعي</p> <p>صناديق خاصة تنشأ تحت مظلة جهة قائمة، سواء كانت حكومية أو خاصة، ويقتصر العضوية فيها على موظفي الجهة نفسها. ويهدف الصندوق إلى تعزيز روح التضامن من خلال جمع مساهمات الأعضاء وتقديم الدعم المالي أو المنافع المتفق عليها في حالات الطوارئ أو الظروف الصعبة.</p> <p>المعايير الأساسية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • أن يكون الصندوق تابعاً لإحدى الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية، أو لمؤسسة نفع عام مشهورة من قبل الوزارة. • ألا يقل عدد الأعضاء المؤسسين للصندوق عند الإنشاء عن (25) عضواً. • في حال كانت الجهة مؤسسة نفع عام، يشترط ألا يقل عدد الأعضاء فيها عن (100) عضو. • أن يكون جميع الأعضاء من الموظفين أو العاملين لدى الجهة أو المؤسسة التي يتبع لها الصندوق. 	<p style="text-align: center;">الشروط والأحكام</p>



القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

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

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



الرجوع للصفحة السابقة لتفاصيل الخدمة

القسم الرابع: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب إنشاء مؤسسات النفع العام عبر الموقع الإلكتروني



القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

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

القسم الرابع: 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:

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.

- تعبئة البيانات المطلوبة.
- تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

- 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.

- 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.



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي

القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

<p style="text-align: center;">طلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية</p> <p style="text-align: center;">  يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p style="text-align: center;">  زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 3 أيام عمل </p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;">الخدمة مجانية</p>	<p style="text-align: center;">الخدمة</p>
<p>خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام المشهورة من قبل وزارة تمكين المجتمع التقدم 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>	<p style="text-align: center;">وصف الخدمة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أن تكون مؤسسة النفع العام مشهورة من قبل وزارة تمكين المجتمع. • عقد اجتماع الجمعية العمومية العادي وانتخاب مجلس الإدارة بالنسبة للجمعيات ذات النفع العام، أو الاتحادات، أو صناديق التكافل الاجتماعي، أما بالنسبة للمؤسسات الأهلية، فيُشترط صدور قرار بتشكيل مجلس الأمناء. • توزيع المناصب الإدارية على أعضاء المجلس. • وجود حساب بنكي فَعَال باسم مؤسسة النفع العام. • تحديد اسم البنك والفرع. • تقديم تفاصيل الحساب البنكي: رقم الحساب البنكي /رقم الحساب الدولي (IBAN). • جدول بصلاحيات التوقيع على المعاملات المالية مع تحديد الأسماء والمناصب وحدود الصلاحيات. 	<p style="text-align: center;">الشروط والأحكام</p>
<p style="text-align: right;">مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة</p>	<p style="text-align: center;">الفئات المستهدفة</p>
<p style="text-align: right;">رسالة تفويض صلاحيات التوقيع (إن وجدت).</p>	<p style="text-align: center;">المستندات المطلوبة</p>

القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية عبر الموقع الإلكتروني

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

1. الزيارة والبدء



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

- 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



- تعبئة البيانات المطلوبة.
- تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

5. المتابعة والاستجابة



- يمكن لمقدم الطلب متابعة حالة الطلب عبر النظام الإلكتروني .
- 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**: يتم إصدار الكتاب الموجه للبنك أو الجهة الرسمية ويتم إشعار مقدم الطلب تلقائياً .
- في حال **الرفض**: يتم رفض الطلب وإشعار مقدم الطلب تلقائياً .

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

<p>طلب الانتساب أو الاشتراك أو الانضمام إلى الجمعيات والهيئات الإقليمية أو الدولية</p> <p>  يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p>  زمن إنجاز الخدمة 20 يوم عمل </p> <p>  زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة </p> <p>الخدمة مجانية</p>	<p>الخدمة</p>
<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>	<p>وصف الخدمة</p>
<p>أن تتوافق أهداف الهيئة أو المنظمة الخارجية مع أهداف المؤسسة.</p>	<p>الشروط والأحكام</p>
<p>مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة</p>	<p>الفئات المستهدفة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نسخة من ترخيص المؤسسة أو الجمعية التي يقع مقرها خارج الدولة. • نسخة من النظام الأساسي للمؤسسة أو الجمعية الخارجية. 	<p>المستندات المطلوبة</p>

القسم الرابع: الخدمات الاجتماعية

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

- الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هنا](#)
- من القائمة الرئيسية، اختر **الخدمات**
- ثم الضغط على خدمة **طلب تصريح انتساب أو انضمام أو اشتراك أو تعامل مع جمعيات أو هيئات خارج الدولة**

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

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

- التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة

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

- تعبئة البيانات المطلوبة.
- تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

- 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).

- 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.

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

الخدمة	<p>طلب الموافقة على تنظيم الأنشطة والفعاليات داخل الدولة</p> <p>  زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 10 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p>الخدمة مجانية</p>
وصف الخدمة	<p>خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام التقدم بطلب إلى وزارة تمكين المجتمع للحصول على الموافقة الرسمية لتنظيم الأنشطة أو الفعاليات التي تنظمها المؤسسة داخل الدولة والحصول على موافقة بشأن استضافة أشخاص سواء من داخل أو خارج الدولة، شريطة أن تكون هذه المشاركة ضمن نطاق أهداف الجمعية وتخدم رسالتها المجتمعية.</p>
الشروط والأحكام	<p>أن تتوافق أهداف المؤسسة مع النشاط أو الفعالية</p>
الفئات المستهدفة	<p>مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة</p>
المستندات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> • نسخة من جواز السفر (في حال كانت الاستضافة من خارج الدولة) • أي مستندات داعمة للطلب.

القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب الموافقة على الفعاليات والأنشطة عبر الموقع الإلكتروني



القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

<p>طلب المشاركة في الأنشطة والفعاليات (داخل / خارج الدولة)</p> <p>  يمكن تقديم الخدمة هنا </p> <p>  زمن إنجاز الخدمة 15 يوم عمل </p> <p>  زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة </p> <p>الخدمة مجانية</p>	<p>الخدمة</p>
<p>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.</p>	<p>وصف الخدمة</p>
<p>موافقة وزارة تمكين المجتمع.</p>	<p>الشروط والأحكام</p>
<p>مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة</p>	<p>الفئات المستهدفة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نسخة من جواز السفر لكل فرد من الوفد المستضاف. • أي مستندات داعمة للطلب. 	<p>المستندات المطلوبة</p>

القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

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

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

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

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

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

- التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

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

- تعبئة البيانات المطلوبة.
- تحميل المستندات المطلوبة.

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

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

1. الزيارة والبدء



2. التعرف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات تنظيم التبرعات

<p style="text-align: center;">طلب تصريح جمع التبرعات</p> <p>  زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 20 يوم عمل.  يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;">الخدمة مجانية</p>	<p style="text-align: center;">الخدمة</p>
<p>منح أي شخصية اعتبارية الموافقة على جمع التبرعات بهدف دعم الأعمال الخيرية والإنسانية والمشاريع الاجتماعية والتنمية</p>	<p style="text-align: center;">وصف الخدمة</p>
<p> <input type="radio"/> أن يكون جمع التبرعات من خلال جمعية خيرية مرخصة لها من السلطة المختصة لجمع التبرعات. <input type="radio"/> أن يكون قياس كفاءة وتقييم الجهة المصرح لها جيداً وفقاً للمؤشرات المعتمدة. </p>	<p style="text-align: center;">الشروط والأحكام</p>
<p>الشخصيات الاعتبارية الحاصلة على تصريح سابق بجمع التبرعات بالتنسيق مع جمعية خيرية مرخصة</p>	<p style="text-align: center;">الفئات المستهدفة</p>
<p style="text-align: center;">للقطاع الحكومي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسخة من الخطاب الرسمي الموجه للوزارة. • نسخة من موافقة الجمعية الخيرية المسؤولة عن جمع التبرعات. • نسخة من أعمال الدعاية والإعلان المرتبطة بجمع التبرعات (إن وجدت) <p style="text-align: center;">للقطاع الخاص:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسخة من الرخصة التجارية. • نسخة من بطاقة الهوية لمدير الرخصة التجارية. • نسخة من التوكيل. • نسخة من الخطاب الرسمي الموجه للوزارة. • نسخة من موافقة الجمعية الخيرية المسؤولة عن جمع التبرعات. • نسخة من أعمال الدعاية والإعلان المرتبطة بجمع التبرعات (إن وجدت) 	<p style="text-align: center;">المستندات المطلوبة</p>

القسم الرابع: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب تصريح جمع التبرعات عبر الموقع الإلكتروني



القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات تنظيم التبرعات

الخدمة	<p style="text-align: center;">طلب تمديد تصريح جمع التبرعات</p> <p>  يمكن تقديم الخدمة هنا </p> <p>  زمن إنجاز الخدمة 3 أيام عمل  زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة </p> <p style="text-align: center; border: 1px solid white; border-radius: 15px; padding: 5px;">الخدمة مجانية</p>
وصف الخدمة	<p>خدمة تتيح لأي شخصية اعتبارية حاصلة على تصريح بجمع التبرعات، التقدّم 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"> • أن يكون الطلب مبنياً على مبررات واضحة لاستمرار الحملة أو المبادرة. • أن يتم تقديم الطلب قبل انتهاء مدة التصريح الحالي قبل (15) يوماً من تاريخ انتهاء التصريح.
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"> • نسخة من موافقة الجمعية الخيرية المعتمدة التي تم التنسيق معها في حملة جمع التبرعات بشأن التمديد. • موافقة السلطة المحلية التي يقع في نطاق اختصاصها مقر المؤسسة أو مكان تنفيذ الحملة (إن وجدت).

القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب تمديد تصريح جمع التبرعات عبر الموقع الإلكتروني



القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات تنظيم التبرعات

<p>طلب الموافقة على استلام التبرعات الخارجية</p> <p>  يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p>  زمن زمن تقديم الخدمة 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة 3 أيام عمل </p> <p>الخدمة مجانية</p>	<p>الخدمة</p>
<p>خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام المشهورة من قبل وزارة تمكين المجتمع التقدّم بطلب رسمي للحصول على موافقة الوزارة لاستلام التبرعات من جهات خارج الدولة، وذلك لضمان توافق مصادر التمويل مع التشريعات الوطنية والضوابط المعتمدة في الدولة.</p>	<p>وصف الخدمة</p>
<p>ألا يتعارض الغرض من التبرع مع أهداف المؤسسة أو النظام الأساسي لها حسب الضوابط المعتمدة في الدولة.</p>	<p>الشروط والأحكام</p>
<p>مؤسسات النفع العام.</p>	<p>الفئات المستهدفة</p>
<p> <ul style="list-style-type: none"> • نسخة من رخصة الجهة المتبرعة. • موافقة مجلس الإدارة أو مجلس الأمناء على استلام التبرع. </p>	<p>المستندات المطلوبة</p>

القسم الرابع: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب الموافقة على استلام التبرعات الخارجية عبر الموقع الإلكتروني



القسم الرابع: الخدمات الاجتماعية

خدمات دور العبادة لغير المسلمين

<p style="text-align: center;">طلب ترخيص دور العبادة لغير المسلمين</p> <p style="text-align: center;">  يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p style="text-align: center;">  زمن تقديم الخدمة: 30 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة: 60 يوم عمل </p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 15px; display: inline-block;">الخدمة مجانية</p>	<p style="text-align: center;">الخدمة</p>
<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>	<p style="text-align: center;">وصف الخدمة</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. أن تكون دار العبادة المراد ترخيصها تتبع إحدى الديانات أو الطوائف أو العقائد التي حددت اللجنة ممارساتها وشعائرها وعباداتها في الدولة. 2. ألا يقل عدد الأعضاء المؤسسين عن عشرين عضواً، ضمن الشروط التالية: <ul style="list-style-type: none"> • ألا يقل العمر عن أربعين سنة ميلادية، وللجهة المختصة الاستثناء من هذا الشرط. • أن يكون متمتعاً بالأهلية القانونية الكاملة. • أن يكون من أتباع الديانة أو الطائفة أو العقيدة المراد ترخيص دار العبادة لها، ويقدم إقراراً بذلك. • أن يكون قد أقام بالدولة مدة لا تقل عن (5) سنوات سابقة على تقديم الطلب. • أن يقدم شهادة تزكية من دار العبادة الأم التي تحددها اللجنة. • ألا يحمل العضو صفة دبلوماسية. • أن يقدم ما يثبت القدرة على تحمل تكاليف إنشاء وتشغيل دار العبادة. 	<p style="text-align: center;">الشروط والأحكام</p>
<p>أفراد من مقيمي دولة الإمارات العربية المتحدة من أتباع الديانات أو الطوائف أو العقائد المعترف بها في الدولة</p>	<p style="text-align: center;">الفئات المستهدفة</p>
<p>أولاً: مرحلة الموافقة المبدئية:</p> <p>- شعار أو الرمز الديني لدار العبادة.</p> <p>ثانياً: الموافقة النهائية :</p> <ul style="list-style-type: none"> • شهادة حسن سيرة وسلوك (بحسب الحالة الجنائية). • نسخة من موافقة الجهات ذات العلاقة التي تقع داخل النطاق الجغرافي لدار العبادة المراد ترخيصها. • بيان إحصائي تقديري بعدد الأعضاء المنتمين إلى الديانة أو الطائفة أو العقيدة المراد ترخيص دار العبادة لها والمقيمين ضمن النطاق الجغرافي لدار العبادة. • مخطط ومستند ملكية الأرض التي ستقام عليها دار العبادة، أو مخطط ومستند ملكية المبنى المراد تحويله أو تعديله أو استعماله كمقر لدار العبادة. • رسوم هندسية معتمدة لأي إضافات مطلوبة على المبنى (إن وجدت). • نسخة من مشروع الميزانية التقديرية بشأن تكاليف إنشاء وتشغيل دار العبادة والموارد المالية اللازمة لذلك. 	<p style="text-align: center;">المستندات المطلوبة</p>

القسم الرابع: الخدمات الاجتماعية

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



القسم الربع: 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 الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات المتعاملين

الخدمة	<p>خدمة الاستفسارات</p> <p>  زمن تقديم الخدمة: دقيقة واحدة  زمن إنجاز الخدمة: يومين عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p>الخدمة مجانية</p>
وصف الخدمة	<p>هذه الخدمة تتيح الاستفسار عن خدمات الوزارة، مبادراتها وفعاليتها، أو الاستعلام عن حالة الطلب للخدمات المقدمة مسبقاً، أو أي استفسارات أخرى لدى المتعاملين.</p>
الشروط والأحكام	لا يوجد.
الفئات المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> • أفراد المجتمع. • المؤسسات.
المستندات المطلوبة	لا يوجد.

القسم الرابع: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة الاستفسارات عبر الموقع الإلكتروني



القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات المتعاملين

الخدمة	<p>خدمة الاقتراحات</p> <p>  زمن تقديم الخدمة: دقيقة واحدة  زمن إنجاز الخدمة: 5 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة هنا </p> <p>الخدمة مجانية</p>
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"> • أفراد المجتمع. • المؤسسات.
المستندات المطلوبة	لا يوجد.

القسم الرابع: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة الاقتراحات عبر الموقع الإلكتروني



القسم الربع: الخدمات الاجتماعية

خدمات المتعاملين

الخدمة	<p>خدمة الشكاوي</p> <p>  زمن تقديم الخدمة: دقيقة واحدة  زمن إنجاز الخدمة: 5 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية </p>
وصف الخدمة	<p>هذه الخدمة تتيح تقديم الملاحظات والشكاوي حول الطلبات السابقة لخدمات الوزارة أو إجراءاتها وعملياتها وبرامجها، بهدف تحسين جودة الخدمة وتوفير تجربة أفضل للمتعاملين.</p>
الشروط والأحكام	لا يوجد.
الفئات المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> • أفراد المجتمع. • المؤسسات.
المستندات المطلوبة	لا يوجد.

القسم الرابع: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة الشكاوي عبر الموقع الإلكتروني



القسم الخامس:

المبادرات الاجتماعية والبرامج المجتمعية

القسم الخامس: 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.

تُجسد المبادرة توجه الوزارة نحو التمكين الاقتصادي الذكي، 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 الخاص، لخلق فرص حقيقية لاستقلال 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



التسجيل الرقمي من خلال الهوية الرقمية UAEPASS عبر منصة الوزارة. < تقييم الجدوى والتدريب بناءً على نوع المشروع. < الدعم الفني والإنتاجي عبر شراكات متخصصة. < ربط بالمبادرات التسويقية والمعارض. < متابعة وتطوير لتحقيق الاستدامة والتحول من دعم إلى اكتفاء.

دور الشركاء



- مؤسسات النفع العام: 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 الخامس: 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".

- 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 مؤسسات النفع العام كمساهم رئيسي في تحقيق الأثر المجتمعي.
- تعزيز رأس المال الاجتماعي بين الأفراد والمؤسسات وتحقيق التلاحم الوطني.



أهداف المبادرة

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



الفئة المستهدفة

آلية التقديم



- التسجيل عبر موقع "متطوعين.إمارات": 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 الخامس: المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

تحدي المجتمع

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.

- 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.



أهداف المبادرة

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



الفئة المستهدفة

آلية المشاركة

ندعو أفراد المجتمع للمشاركة من خلال:

- توثيق التجربة بصورة أو مقطع فيديو.
- استخدام الوسوم المخصصة للمبادرة (# وزارة_تمكين_المجتمع ، #تحدي_المجتمع ، #عام_المجتمع ، #عاداتنا_وتقاليدنا ، #القيم_المجتمعية).
- التفاعل مع محتوى المبادرة 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 الخامس: 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 الملهمة، ضمن نهج مسؤولية مجتمعية مشتركة.



أهداف المبادرة

- فتح قنوات حوار مباشرة بين المجتمع وصنّاع القرار.
- تسليط الضوء على النماذج المجتمعية والقيادية الملهمة.
- 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 < اختيار موضوعات ذات أولوية مجتمعية < 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.

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

القسم الخامس: 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.
- مؤسسات النفع العام 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 وتفعيل اللقاءات.
- تعزيز الحضور المجتمعي والإعلامي للجهة عبر التفاعل الإيجابي.

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

القسم الخامس: 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 للتلاقح، واستعراض المواهب والمهارات، ومشاركة الاهتمامات والشغف، بالشراكة مع أفراد المجتمع والجهات الحكومية والخاصة و مؤسسات النفع العام، 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.

- 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 مؤسسات النفع العام والمجتمع في صناعة الفعاليات والاحتفالات.



أهداف المبادرة

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



الفئة المستهدفة

آلية التنفيذ



- إعداد أجندة سنوية للمناسبات والفعاليات المجتمعية. < تنظيم فعاليات وورش عمل ومسابقات مجتمعية. < إشراك المتطوعين عبر منصة "متطوعين إمارات" في التخطيط والتنظيم. < إنتاج محتوى إعلامي رقمي يوثق الفعاليات ويبرز أثرها. < تنفيذ أنشطة احتفالية في مقر الوزارة ومراكز سعادة المتعاملين.

دور الشركاء



- القطاع الحكومي: الدعم اللوجستي والتنظيمي.
- القطاع الخاص: رعاية الفعاليات والمساهمة في المحتوى الإبداعي.
- قطاع مؤسسات النفع العام: تحفيز المشاركة المجتمعية وإشراك المتطوعين.

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



القسم الخامس: 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.

- 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.



أهداف المبادرة

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



الفئة المستهدفة

آلية التنفيذ



- تصميم مسارات < تسجيل عبر < تنفيذ التدريب < تقديم شهادات < متابعة ما بعد التدريب
- الموقع الإلكتروني. < بالتعاون مع < تقديم شهادات < مشاريع ناشئة (للمستفيدين من < فرص توظيف، أو دعم
- مؤسسات متخصصة < مؤسسات متخصصة < مشاريع ناشئة (للمستفيدين من < مشاريع ناشئة (للمستفيدين من < مشاريع ناشئة (للمستفيدين من
- مؤسسات متخصصة < مشاريع ناشئة (للمستفيدين من < مشاريع ناشئة (للمستفيدين من < مشاريع ناشئة (للمستفيدين من

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 السادس:

منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

القسم السادس: 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

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

مزايا الخدمات الإلكترونية

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

الأقسام الرئيسية

- الصفحة الرئيسية: أهم الخدمات والأخبار
- عن الوزارة: معلومات عن الوزارة ورؤيتها
- الخدمات: قائمة شاملة بالخدمات المصنفة
- المشاركة الرقمية: المشاركة في تحسين الخدمات
- المركز الإعلامي: أخبار وإعلانات وفعاليات
- البيانات المفتوحة: بيانات وإحصائيات عامة
- تواصل معنا: أدوات التواصل مع الوزارة ومراكز سعادة المتعاملين

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 "

التسجيل

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

خيارات تسجيل الدخول
استخدام الهوية الرقمية أو الهوية الإماراتية

تفعيل الحساب
إدخال رمز التحقق وإكمال البيانات



دليل
استخدام
الموقع
الإلكتروني
خطوة
خطوة

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

القسم السادس: 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

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


كيفية الاستخدام


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

كيفية التسجيل

التسجيل الذاتي: تحميل تطبيق الهوية الرقمية UAE PASS إدخال البيانات الشخصية
التسجيل في مراكز سعادة المتعاملين: زيارة أحد مراكز سعادة المتعاملين المعتمدة إبراز بطاقة الهوية الإماراتية الأصلية

لتفاصيل أكثر حول الموضوع أو لطلب أي دعم


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


التواصل عبر الرقم :
600561111


يمكنكم زيارة الموقع الإلكتروني
الرسمي من خلال الرابط [هنا](#)

القسم السادس: 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

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

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 احتياطية 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 توعوية
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 السادس: 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.



مبادئ تبادل البيانات

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

آليات حوكمة البيانات

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

أنواع البيانات المتبادلة

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

بروتوكولات تبادل البيانات

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

☆ يتطلب هذا النوع موافقات إضافية



القسم السادس: 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 النفع العام، السجل الوطني الاقتصادي).
- أنظمة الشركاء في القطاعين العام والخاص (مثال: أدنوك للتوزيع، صندوق الزكاة، الأوقاف).



القسم السابع:

مراكز سعادة المتعاملين

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

تقنيات وأنظمة الخدمة الذكية

<p>نظام قياس تجربة المتعامل</p> <p>نيل المتعامل</p>	<p>شاشات المعلومات التفاعلية</p> <p>توفر معلومات عن الخدمات وإرشادات للمتعاملين</p>	<p>منصات الخدمة الذاتية</p> <p>أكشاك ذكية تتيح للمتعاملين إنجاز الخدمات دون الحاجة لموظف</p>
--	--	---

القسم السابع: مراكز سعادة المتعاملين

مواقع المراكز وبيانات التواصل



قنوات التواصل المباشر

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

مواعيد العمل

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

تواصل معنا عبر منصات التواصل الاجتماعي



البريد الإلكتروني
info@moce.gov.ae



منصات التواصل الاجتماعي
@moceuae



الموقع الإلكتروني
www.moce.gov.ae



المراسلة الفورية - واتساب :
800623

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

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

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

المرافق والتجهيزات

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

الاستراحة ومساحة الانتظار

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

خدمات مساندة أخرى

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

القسم الثامن:

الشراكة والتعاون

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

القسم التاسع:

الأسئلة المتكررة والدعم الفني

القسم التاسع: 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 ومتربط من خلال تمكين أفراد، وتفعيل دور القطاع النفع العام، 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

إضغط [هنا](#)

- مراكز سعادة المتعاملين في مختلف الإمارات

إضغط [هنا](#)

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 التاسع: 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 54 - 25 سنة
- المتعطل عن العمل 55 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 -ملفاتي
- مركز الاتصال الموحد (800623)
- زيارة أقرب مركز 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 24عاماً.

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

القسم التاسع: 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. وثق 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 :

○ زيارة أقرب مركز خدمة (للتعرف على قائمة المراكز، 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 18:00 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 90% من الاستفسارات
- نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة 90%

نظام إدارة الاتصالات

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

القسم العاشر:

الملاحق

القسم العاشر: الملاحق

روابط المواقع ذات الصلة

المواقع والمنصات الحكومية الرسمية

- [البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة](#)
- [فنادة 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 للمتغطل 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 العاشر: 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 وقيمتها.
- **مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):** أدوات قياس لمدى تحقيق الأهداف الإستراتيجية 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 تناسب 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.

دليل خدمات وزارة تمكين المجتمع

UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF COMMUNITY EMPOWERMENT



الإمارات العربية المتحدة
وزارة تمكين المجتمع



800 623



www.moce.gov.ae



[moceuae](https://www.facebook.com/moceuae)