



دليل خدمات وزارة تكين المجتمع

2025

www.moce.gov.ae

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

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

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

ملاحظات هامة:

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

جدول المحتويات

| | |
|-----------|--|
| 07 | القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي |
| 08 | نبذة عن الدليل |
| | الأهداف الرئيسية للدليل |
| 08 | نطاق الدليل والفئات المستهدفة |
| 09 | |
| 10 | محاور استراتيجية الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة |
| 11 | مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمة المتميزة |
| | منهجية قياس تجربة المعامل |
| 12 | |
| 13 | ميثاق سعادة المعاملين |
| 14 | معلومات إصدار الدليل |
| 14 | آلية التحديث المستمر للدليل |
| 15 | القسم الثاني: الهوية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي |
| 16 | رؤية ورسالة وزارة تمكين المجتمع |
| 17 | الأهداف والأولويات الاستراتيجية |
| 18 | القسم الثالث: منظومة الخدمات المتكاملة |
| 17..... | المنهجية الموحدة لتصنيف الخدمات |
| | معايير تصنيف الخدمات حسب فئات المعاملين |
| 17..... | |
| 17 | قنوات تقديم الخدمة المتكاملة |
| 00 | القسم الرابع: تجربة المعامل المتميزة |
| | تصميم تجربة المعامل المتميزة |
| 17 | |
| | رحلة المعامل عبر الموقع الإلكتروني للوزارة |
| 17 | |
| | رحلة المعامل في مراكز سعادة المعاملين |

يتبع: جدول المحتويات

28

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

| | |
|--|--|
| <p>29</p> <p>30</p> <p>35</p> <p>36</p> <p>37</p> <p>.....</p> <p>38</p> <p>39</p> <p>41</p> <p>42</p> <p>43</p> <p>44</p> <p>45</p> <p>46</p> <p>47</p> <p>48</p> <p>49</p> <p>50</p> <p>51</p> <p>.....</p> <p>52</p> <p>53</p> <p>54</p> <p>55</p> <p>56</p> <p>57</p> <p>.....</p> <p>58</p> <p>59</p> <p>60</p> <p>61</p> <p>62</p> <p>63</p> <p>64</p> | <ul style="list-style-type: none"> • خدمات الأفراد الاجتماعية ■ خدمات الدعم الاجتماعي : ○ خدمة طلب الدعم والتمكين الاجتماعي └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ○ خدمة طلب علاوة بدل التضخم └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني <ul style="list-style-type: none"> • خدمات المؤسسات الاجتماعية ● 38 ■ خدمات مؤسسات النفع العام : ○ خدمة طلب إنشاء مؤسسات النفع العام <p>39</p> <ul style="list-style-type: none"> └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ○ خدمة طلب فتح فروع لمؤسسات النفع العام <p>42</p> <ul style="list-style-type: none"> └ 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 انتساب 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 الموافقة على استضافة أشخاص من خارج الدولة └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني <ul style="list-style-type: none"> ■ خدمات تنظيم التبرعات : ○ خدمة طلب تصريح جمع التبرعات <p>52</p> <ul style="list-style-type: none"> └ 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 <ul style="list-style-type: none"> ■ خدمات دور العبادة لغير المسلمين : ○ خدمة طلب ترخيص دور العبادة لغير المسلمين └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني <ul style="list-style-type: none"> ■ خدمات المتعاملين : ○ خدمة الاستفسارات └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ○ خدمة الاقتراحات └ رحلة المتعامل لطلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني |
|--|--|

جدول المحتويات

القسم السادس: المبادرات الاجتماعية والبرامج المجتمعية

67 مبادرة 971 من المجتمع •

68

..... التطوع وخدمة المجتمع •

69

..... مبادرة تحدي المجتمع •

70

..... مبادرة حوار المجتمع •

71

72 مبادرة تمكين°360 •

73 أجندة الفعاليات المجتمعية •

74 مبادرة التدريب المهني •

القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

75 الموقع الإلكتروني للوزارة •

76 الهوية الرقمية وإدارة البيانات •

77 سياسة حماية البيانات وأمن المعلومات •

78 نموذج البيانات المتكاملة والمشتركة •

79 منظومة الربط المؤسسي للتكميل •

80

القسم الثامن: مراكز سعادة المتعاملين

81 تصميم المراكز •

82 مواقع المراكز وبيانات التواصل •

83 المرافق والخدمات المساعدة •

القسم التاسع: الشراكة والتعاون

84 منظومة الشراكات الاستراتيجية •

القسم العاشر: الأسئلة المتكررة والدعم الفني

..... الأسئلة المتكررة: •

..... أسئلة عامة عن الوزارة وخدماتها •

86

..... أسئلة عامة عن خدمات الدعم الاجتماعي •

..... أسئلة عامة عن المنصات الرقمية واستخداماتها •

القسم الأول:

المقدمة والأطمار الاستراتيجي

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

نبذة عن الدليل

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

الأهداف الرئيسية للدليل:

02

تمكين الموظفين

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

01

تعزيز الشفافية والمساءلة

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

04

تعزيز الابتكار في الخدمات

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

03

دعم الجودة والامتثال

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

06

تحسين تجربة المتعامل

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

05

تعزيز الشراكات مع القطاع العام والخاص

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

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

نطاق الدليل والفئات المستهدفة

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



النطاق الجغرافي:

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

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



النطاق الموضوعي:

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



الفئات المستهدفة من الدليل:

الفئات الداخلية:

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

الفئات الخارجية:

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

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية المتميزة 2025-2021



محاور استراتيجية الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

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

الحكومة المتكاملة للخدمات

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

قنوات رقمية متعددة

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

خدمات استباقية ومتكاملة

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

حماية بيانات المتعاملين وضمان سرية معلوماتهم

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

تجربة المتعامل الاستثنائية

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

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

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية 2021-2025



مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمة المتميزة

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



مؤشرات الأداء المؤسسية:



مؤشرات الابتكار والتميز:

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



مؤشرات رضا وسعادة المتعاملين:

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



مؤشرات الكفاءة التشغيلية:

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



مؤشرات التحول الرقمي:

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

منهجية قياس المؤشرات

تعتمد الوزارة منهجية متكاملة لقياس ومتابعة مؤشرات الأداء، تشمل :

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

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

منهجية قياس تجربة المتعامل

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

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

منهجية قياس تجربة المتعامل

أدوات وآليات القياس

- | | |
|--|---|
|  المتسوق السري |  مجالس المتعاملين |
|  تحليل البيانات والمؤشرات |  التفاعل المباشر مع المتعاملين |

الإطار العام لقياس تجربة المتعامل

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

مؤشرات الممكّنات الحكومية لتجربة المتعاملين - المستهدفات 2025



القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

ميثاق سعادة المتعاملين

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

الالتزامات الوزارة تجاه المتعاملين



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

الالتزام بوقت الإنجاز: إنجاز الخدمات ضمن الوقت المحدد وبفاءة 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 والإنقاذ: نلتزم بتقديم خدمات ذات جودة عالية تفوق توقعات المتعاملين.

الابتكار والاستدامة: نسعى دائماً للتطوير والابتكار وتقديم حلول استدامة تسبق احتياجات المتعاملين.

المصداقية والشفافية: نلتزم بالوضوح والشفافية في جميع تعاملاتنا وإجراءاتنا.

احترام والتقدير: نعامل جميع المتعاملين باحترام وتقدير ونراعي خصوصياتهم.

المرونة والاستجابة: نتميز بالمرونة والاستجابة السريعة لاحتياجات المتعاملين والمتغيرات.

آلية قياس الالتزام بالميثاق



تُخضع جميع التزامات الميثاق للقياس والتقييم الدوري من خلال:

مستويات الخدمة المستهدفة



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

الاستجابة للاستفسارات الهاتفية: خلال 20 ثانية
الاستجابة للاستفسارات الإلكترونية (الدردشة الفورية): خلال 30 ثانية

זמן الانتظار في مراكز سعادة المتعاملين :
لا يتجاوز 7 دقائق

זמן إنجاز الخدمات الفورية: خلال 3 دقائق
معالجة الشكاوى: خلال 5 أيام عمل

القسم الأول: المقدمة والإطار الاستراتيجي

معلومات إصدار الدليل

| تاريخ الإصدار ورقم النسخة | الجهة المصدرة |
|--|--|
| معلومات الإصدار الحالي: رقم الإصدار: 1.0 تاريخ الإصدار: سبتمبر 2025 تاريخ السريان: 1 سبتمبر 2025 المراجعة القادمة: مارس 2026 | الجهة المصدرة: وزارة تمكين المجتمع - إدارة الخدمات الحكومية صدر هذا الدليل عن وزارة تمكين المجتمع بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتحديداً من قبل إدارة الخدمات الحكومية، بالتعاون مع مختلف القطاعات والإدارات في الوزارة. |
| المستندات المرجعية | فريق إعداد الدليل |
| المراجع الداخلية: استراتيجية وزارة تمكين المجتمع 2026-2036 المراجع الخارجية: الأدلة الإرشادية للخدمات والمبادرات الحكومية | الإشراف العام: وكيل الوزارة الإدارة التنفيذية: مدير إدارة الخدمات الحكومية الفريق الفني: فريق تطوير الخدمات وتجربة المتعامل المراجعة الفنية: فريق تطوير الخدمات التدقيق اللغوي: إدارة الاتصال الحكومي التصميم والإخراج: إدارة الاتصال الحكومي |

آلية التحديث المستمر للدليل

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



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

القسم الثاني :

الروية المؤسسة والتجوّه الاستراتيجي

القسم الثاني: الرؤية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

رؤى ورسالة وزارة تمكين المجتمع

رؤيتنا

مجتمع متماسك وممكّن بطاقات أفراده.

رسالتنا

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

قيمينا المؤسسية

القيم التنظيمية:

- المهنية والمسؤولية
- الابتكار والاستدامة والمرنة
- التميز

تأصيل القيم المجتمعية:

- المسؤولية المجتمعية
- التسامح والتماسك
- الشمولية والمساواة

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

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

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

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

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



القسم الثاني: الهوية المؤسسية والتوجه الاستراتيجي

الأهداف والأولويات

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

| مجتمع متجازر بقيم الانتماء | قطاع ثالث مفعّل | أفراد ممكّنون |
|---|--|---|
| <p>غرس حس المسؤولية المشتركة وترسيخ قيم الانتماء والعطاء، وتوفير فرص المشاركة</p> <ul style="list-style-type: none"> • ثقافة العطاء والخدمة المجتمعية • تعزيز روح الانتماء والولاء • التنوع والانسجام المجتمعي | <p>تطوير بيئه عمل تشريعية وتنظيمية تضمن مضاعفة تأثير مؤسسات القطاع</p> <ul style="list-style-type: none"> • بنية متكماله داعمة • ترسیخ نهج تعاضي لتحقيق الأثر • إطار تنظيمي يعزز الشفافية | <p>إدارة منظومة دعم وتمكين اجتماعي شاملة تسعي لتوفير شبكات الحماية</p> <ul style="list-style-type: none"> • دعم اجتماعي مستدام • مسارات للتمكين الاجتماعي والاقتصادي • بنية قوية موجهة للإنسان |

مؤشرات الأداء المؤسسي

| بيئة العمل | الأسرة | الحركـ بين الأجيـلـ | التمكـن الاقتصادي | الحماية والاستقرار |
|---|--|--|---|--|
| الوعي المجتمعي | التماسـك والاتـماء | العطـاء والمشاركة | الحـوكـمة | |
| <ul style="list-style-type: none"> • سهولة العمل في القطاع الثالث | <ul style="list-style-type: none"> • زيادة مساهمة القطاع الثالث في الناتج المحلي الإجمالي • النمو في عدد مؤسسات القطاع الثالث النشطة | <ul style="list-style-type: none"> • نسبة تحسين المستوى التعليمي للأبناء مقارنة بأولئك أمرهم | <ul style="list-style-type: none"> • نسبة المستفيدين المؤهلين المدموجين في البرنامج سنويًا • نسبة المستفيدين المؤهلين المدموجين في سوق العمل سنويًا | <ul style="list-style-type: none"> • معدل تغطية الدعم الاجتماعي • كفاءة إتفاق مخصصات الدعم الاجتماعي |
| <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 التماسـك الاجتماعـي وأنـظـمةـ التعاونـ الاقتصاديـ والتـنـميةـ | <ul style="list-style-type: none"> • نسبة الزيادة في إجمالي قيمة التبرعات • تصنيف دولة الإمارات في مؤشر العطـاءـ العالميـ • عدد المتطوعـينـ سنويـاـ • ساعات التطوعـ للفردـ | <ul style="list-style-type: none"> • معدل امتثال مؤسسـاتـ القطاعـ الثالثـ | |

القسم الثالث :

منظومة الخدمات المتكاملة

القسم الثالث: منظومة الخدمات المتكاملة

المترجية الموحدة لتصنيف الخدمات

تبني 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 مكملة، لضمان الاستقرار المعيشي وتعزيز فرص التمكين الاقتصادي، وتتضمن:

خدمات مؤسسات النفع العام

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

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

خدمات تنظيم التبرعات

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

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

خدمات دور العبادة لغير المسلمين

خدمة ترخيص دور العبادة لغير المسلمين

منح الموافقات الالزامية لإنشاء دور عبادة للجاليلات غير المسلمة، بما يتيح لهم ممارسة شعائرهم 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، وتتوفر قنوات تواصل فعالة لضمان سرعة الاستجابة وتعزيز الشفافية وتحسين تجربة المتعاملين، وتتضمن:

القسم الثالث: منظومة الخدمات المتكاملة

معايير تصنيف الخدمات حسب فئات المتعاملين

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

خدمات الأفراد الاجتماعية: خدمات الدعم الاجتماعي

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

خدمات المؤسسات

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

القسم الثالث: منظومة الخدمات المتكاملة

قنوات تقديم الخدمة المتكاملة

تبني الوزارة استراتيجية متعددة القنوات لتقديم خدماتها، مع ضمان تكامل وتناسق هذه القنوات 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>المنفذ: تتعاون جهات حكومية مختارة مع الوزارة عبر استضافة منفذها 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 وتنقifyية مستمرة.</p> | <p>واجهة مستخدم سهلة: تصميم يركز على المستخدم وسهولة الوصول.</p> <p>خدمات إلكترونية شاملة: إمكانية إنجاز جميع الخدمات الإلكترونية.</p> <p>محتوى تفاعلي: معلومات شاملة ومحدثة وأدوات تفاعلية.</p> <p>دعم التخصيص: إمكانية تخصيص الواجهة وفق تفضيلات المتعامل.</p> <p>إمكانية الوصول: تواافق مع معايير الوصول الرقمي لجميع الفئات.</p> |
| آخر | |
| قنوات الدعم | مركز الاتصال |
| <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 الرابع :

تجربة المتعامل المتميزة

القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

تصميم تجربة المتعامل المتميزة منهجية التصميم المتمحور حول الإنسان

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

05

04

03

02

01



مبادئ التصميم المتمحور حول الإنسان

مراحل التصميم المتمحور حول الإنسان

3. توليد الأفكار:

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

2. التعريف وتحديد المشكلة:

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

1. الاكتشاف والفهم:

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

5. الاختبار والتنفيذ:

تطوير النموذج النهائي
اختبار واسع النطاق
التنفيذ التدريجي والمراقبة المستمرة

4. النماذج الأولية:

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

تطبيقات تجربة المتعامل في الخدمات

أدوات التصميم المتمحور حول الإنسان

تبسيط النماذج والإجراءات :

تصميم نماذج سهلة الفهم والاستخدام تواءم مع برنامج تصفيير البيروقراطية

لغاً واضحة وسليمة :

استخدام لغة مفهومة و مباشرة في التواصل مع المتعاملين والفتات
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

(User Personas) الملف الشخصي للمستخدم :

لتمثيل فئات المتعاملين المختلفة

(Use Scenarios) سيناريوهات الاستخدام :

لتصور تفاعل المتعامل مع الخدمة

(User Testing) اختبارات المستخدم :

لتقييم تجربة المتعامل مع النماذج الأولية

القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

رحلة المتعامل عبر الموقع الإلكتروني للوزارة

مرحلة الوصول الرقمي وإنشاء الحساب

| تخفيض 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(UAE PASS) 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 رسالة واضحة رقم تتبع فريد لطلب لوحة تتبع شاملة لطلبات إشعارات حية بتحديثات الطلب | <ul style="list-style-type: none"> واجهة سهلة استرجاع المستندات المقمرة سابقاً التحقق الفوري من المستندات | <ul style="list-style-type: none"> نماذج ذكية تقوم بتعقبية 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 طريقة منظمة محرك بحث متقدم دليل الخدمات التفاعلية مساعد افتراضي (Chatbot) يجب 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 مبسط ونظام اقتراحات مجلس المتعاملين للاستماع وتبادل الخبرات مخبر تجربة المستخدم | <ol style="list-style-type: none"> .1. الربط والتكامل لتبادل البيانات مع الجهات الحكومية والخاصة .2. المحفظة الرقمية للوثائق عبر نظام الرواية الرقمية الموحدة(UAE PASS) .3. الوثائق الرقمية المؤثقة (شهادة لمن يهمه الأمر) |

القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

رحلة المتعامل في مراكز سعادة المتعاملين

مرحلة ما قبل الزيارة

التحضير للزيارة

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

التوعية والمعلومات

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

مرحلة الزيارة

| إتمام الخدمة والتقييم | الانتظار | تقديم الخدمة | الوصول والاستقبال |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> التحقق من إنجاز الخدمة وقياس رضا المتعامل مباشرةً بعد انتهاء الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> بيئة انتظار مهيئة ومريحة شاشات عرض وخدمات معلومات وخدمات ضيافة وترفيه | <ul style="list-style-type: none"> الاستقبال والترحيب الشخصي مكاتب خصوصية موظفو 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 ولافتات 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 المؤثقة 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 الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

رحلة المتعامل في مركز الاتصال الموحد

مرحلة التعرف والاستعداد

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

مرحلة تقديم الطلب والتفاعل

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

مرحلة المتابعة واستلام النتائج

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

القسم الرابع: تجربة المتعامل المتميزة

تجربة المتعامل لفئات التركيز الخاصة

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



القنوات المادية

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

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

القسم الخامس :

الخدمات الاجتماعية

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية



خدمات الأفراد الاجتماعية

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

تتضمن خدمات الأفراد الاجتماعية خدمة رئيسية وخدمتين فرعيتين، كالتالي:

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

| طلب الدعم والتمكين الاجتماعي | الخدمة |
|--|--|
| <p> زمـن تقديم الخـدمة: 10 دقـائق  زـمـن إنجـاز الخـدـمة: 21 يـوـم عـمـل  يـمـكـن تقديم الخـدـمة مـن هـنـا</p> <p style="text-align: center;">الخدمة مجانية</p> | <p>وصف الخدمة</p> <p>برنامج اتحادي يقدم دعماً شهرياً للأسر الإماراتية ذات الدخل المحدود، بهدف تعزيز استقرارها وتمكينها اقتصادياً. يرتكز البرنامج على حماية الفئات الأكثر احتياجاً، ويقدم منظومة دعم متكاملة تشمل علاوات شهرية محددة وفق فئات الأسر المختلفة بالإضافة إلى علاوات تكميلية للأسر المستفيدة من هذه العلاوات الأساسية، كعلاوة السكن للأسر التي لم تحصل على دعم سكني الحكومي، وعلاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي التي تمنح للطلبة من الأبناء والأخوة المستفيدون من العلاوة الأساسية، ومن يحقون مستويات متميزة في التحصيل الجامعي، وبخضوع لشروط وضوابط استحقاق تُحدد بحسب الحالة الاجتماعية والاقتصادية للمتقدم.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • أن يكون المستفيد مواطناً يحمل جنسية الدولة. • أن يكون المستفيد مقيماً إقامة دائمة في الدولة، وفي حال كان المستفيد يخضع للعلاج أو مرافق لمريض خارج الدولة، يجب تقديم وتصديق واعتماد إثبات الرحلة الطبية ومدتها من الجهة المختصة. • أن لا يقل سن المستفيد الأساسي عن (21) واحد وعشرين سنة ميلادية. • في حال كان المستفيد الأساسي قادراً على العمل ويقل سنه عن (45) خمس وأربعين سنة ميلادية، يُشترط أن يعمل ويكون مؤمناً عليه من إحدى جهات التأمينات والمعاشات في الدولة وأن يكون محالاً إلى التقاعد. • أن يقل إجمالي الدخل الشهري من الراتب الشهري والمعاش التقاعدي والرخص التجارية وإيرادات العقارات وأي إيرادات أخرى لكل من الزوج وزوجته / زوجاته عن خط الاستحقاق. • أن يقل إجمالي قيمة الأصول المملوكة للأسرة عن الحد الأدنى للأصول. <p>الشروط والأحكام</p> <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، ومحبولي النسب. • ذوي العجز الصحي ومن يثبت عدم قدرتهم على العمل. • الأشخاص ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم " من يقل دخل أسرهم عن خط الاستحقاق. • الأرملة والمطلقة والمهجورة وزوجة المحكوم عليه بعقوبة، والمتزوجة من أجني عاجز عن العمل. • العمل إذا كانت حاضنة وتربى أبناء دون 6 سنوات، أو أبناء من أصحاب الهمم دون 21 عام أو 25 عام إذا كانوا مستمررين في الدراسة الجامعية أو متلقين بالخدمة الوطنية. وستنبع شرط الحضانة أو رعاية الأطفال ضمن الأعمار المحددة في حال كان التغیر من ترمل أو طلاق أو هجر أو سجن الزوج أو عجز الزوج الاجنبي عن العمل قد حصل في مدة لم تتجاوز الـ 6 أشهر. | <p>وصف الخدمة</p> |



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

| الخدمة | يتبع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي |
|--|--|
| <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> <p>مع مراعاة شروط استحقاق العلاوات الأساسية، على المستفيد الأساسي استيفاء الشروط التالية للحصول على علاوة السكن:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 بغير ملكية كاملة. • ألا يتلقى دعماً مالياً للسكن من أي جهة حكومية اتحادية أو محلية، أو أن يكون الدعم الذي يتلقاه من أي تلك الجهات أقل عن علاوة السكن المقررة وفق الضوابط والأحكام. • ألا يكون مقيناً في مسكن تم توفيره من جهة عمله، أو جهة عمل أحد المستفيدين من أفراد أسرته. <p>ملاحظة: العقار قيد الإنشاء لا يعد عقاراً سكنياً، كذلك الأرض الفضاء المملوكة للمستفيد أو أي من المستفيدين معه في الدعم 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"> • مقيناً 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 تراكيبي 3.3 أو ما يعادله. • انتهى من الفصل الأكاديمي بساعات دراسية لا تقل عن 12 ساعة معتمدة. <p>للاطلاع على التفاصيل الكاملة لشروط الاستحقاق وإجراءات التقديم، يرجى مراجعة دليل العلاوات التكميلية - النسخة الأولى يوليو 2025 المتوفر على الموقع الرسمي للوزارة عبر الرابط دليل العلاوات التكميلية.</p> |



تنمية تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

| الخدمة | يتابع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي |
|---|---|
|  زمن تقديم الخدمة: 10 دقائق  زمن إنجاز الخدمة: 21 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا | الخدمة مجانية |
| أفراد / أسر مواطنين دولة الإمارات العربية المتحدة: <ul style="list-style-type: none"> ◦ طفل يعاني من أوضاع معيشية صعبة وتشمل . ◦ أبناء المحكوم عليه. ◦ مجهولي النسب. ◦ الأيتام. ذوي الدخل المنخفض (موظف / متلاعِد) <ul style="list-style-type: none"> ◦ ذوي العجز الصحي. ◦ ذوي الاعاقة " أصحاب الهمم " الموظف / المتلاعِد - الطفل - المتعطل عن العمل. ◦ متعطل عن العمل ما بين 54-25 وتنص: . ◦ 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 والفتاة المؤقتة وتتضمن: <ul style="list-style-type: none"> ◦ المهجورة ◦ المطلقة ◦ زوجة المحكوم عليه ◦ زوجة أخرى عاجز ◦ الأمومة تستهدف علاوة السكن: <ul style="list-style-type: none"> ◦ الأسر المقيمة في سكن مستأجر، وليس لديها مسكن مملوک، 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. تستهدف علاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي: <ul style="list-style-type: none"> ◦ الأبناء المتفوقين من طلبة التعليم العالي، ضمن الأسر المستفيدة من برنامج الدعم والتمكين الاجتماعي. | الفئات المستهدفة |



تماماً تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

| الخدمة | يتابع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي | يمكن تقديم الخدمة من هنا | زمن إنجاز الخدمة: 10 دقائق |
|---|---|--------------------------|----------------------------|
| ال المستندات العامة: | | | |
| | <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 الشخص التجارية لرب الأسرة والزوجة/ الزوجات. • إثبات استمرار التعليم الجامعي أو الالتحاق في الخدمة الوطنية للأبناء الذين لا يعملون وتتراوح أعمارهم بين 20 و 24 عاماً. | | |
| المستندات المطلوبة: | | | |
| طفل يعاني من أوضاع معيشية صعبة: | | | |
| 1. أبناء المحكوم عليه | <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. | | |
| 2. مجرول / مجرولة النسب: | <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 و 24 عاماً. • صك الكفالة/ الحضانة. • شهادة الراتب التفصيلية للكافل والزوجة/ الزوجات. • مستندات الأملاك العقارية المؤجرة (مثل عقود الإيجار/ نسبة التملك) للكافل والزوجة/ الزوجات. • إثبات عائدات الشخص التجارية للكافل والزوجة/ الزوجات. | المستندات المطلوبة | |
| 3. ذوي العجز الصحي | <ul style="list-style-type: none"> • تقرير طبي لم يمض على إصداره 6 أشهر (تقبل التقارير الطبية الصادرة من مستشفى كليفلاند). | | |
| 4. ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم " أقل من (21) واحد وعشرين عاماً | <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 الشخص التجارية لرب الأسرة والزوجة/ الزوجات. • إثبات استمرار التعليم الجامعي أو الالتحاق في الخدمة الوطنية للأخوة الذين لا يعملون وتتراوح أعمارهم بين 20 و 24 عاماً. | | |
| 5. متعطل عن العمل ما بين 54 - 25 | <ul style="list-style-type: none"> • شهادة إنهاء خدمة من جهة حكومية أو شبه حكومية موضحاً فيها أسباب إنهاء الخدمة. | | |



تنمية تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

| الخدمة | يتابع / طلب الدعم والتمكين الاجتماعي | الخدمة مجانية |
|---|--|---------------------------|
| 6. امرأة تعاني من أوضاع معيشية صعبة المهجورة الحكم الصادر في ثبوت الهرجن من المحكمة. هوبيات الأبناء. |  زمان تقديم الخدمة: 10 دقائق  زمان إنجاز الخدمة: 21 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا | |
| المطلقة إثبات من المحكمة بحضانة ابن واحد على الأقل دون 6 سنوات أو ابن من ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم " دون الـ 21 عاماً. هوبيات الأبناء . | | |
| زوجة المحكوم عليه الحكم بالسجن أو إثبات إيقافه على ذمة القضية لمدة شهرين على الأقل عند إصدار الإثبات. صورة شخصية للمحكوم عليه. إثبات راتب المحكوم أو إيقافه أو ما يثبت انتهاء خدمته | | |
| زوجة أجنبي عاجز هوية الزوج. تقرير طبي للزوج العاجز صحيحاً 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 تنفيذه. هوبيات الأبناء . | | المستندات المطلوبة |
| العلاوات التكميلية أ. علاوة السكن عقد إيجار السكن فاتورة كهرباء ومياه صاحب المنزل إقرار صلة القرابة إثبات عدم وجود عقارات مبنية على الأراضي المملوكة في حال وجودها إثبات الملكية للعقار المشترك أو الموروث. | | |
| ب. علاوة التفوق الدراسي للتعليم العالي كشف التحصيل العلمي أو السجل الأكاديمي للفصل الأخير للطالب المتفوق ضمن الأسرة المستفيدة من الدعم والتمكين الاجتماعي. | | |
| التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام البوصلة الرقمية / إنشاء حساب. تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. إنجاز الطلب. | | خطوات تقديم الخدمة |



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة الدعم والتمكين الاجتماعي عبر الموقع الإلكتروني

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:

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

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

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

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

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

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

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

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

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

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل

4. تعبئة نموذج
الطلب الإلكتروني

5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات الدعم والتمكين الاجتماعي

| الخدمة | وصف الخدمة |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">طلب علاوة بدل التضخم</p> <p style="text-align: center;">يمكن تقديم الخدمة من هنا </p> <p style="text-align: center;">زمن إنجاز الخدمة: 21 يوم عمل </p> <p style="text-align: center;">زمن تقديم الخدمة: 10 دقائق </p> <p style="text-align: center;">الخدمة مجانية</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>الأسر:</p> <ul style="list-style-type: none"> • أحد الزوجين يعمل ومؤمن عليه بإحدى جهات المعاشات والتأمينات بالدولة. • أحد الزوجين محال للتقاعد. • الأرامل / الأرملة أو المطلقة / 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>أفراد وأسر مواطنين في دولة الإمارات العربية المتحدة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الأسرة العاملة/ المتقدعة. • المطلقات دون الـ 45 عاماً وحاصلنات لأنباء دون الـ 21 عاماً. • المطلقات 45 عاماً فما فوق. • كبار المواطنين. • الأرامل دون الـ 45 عاماً وحاصلنات لأنباء دون الـ 21 عاماً. • الأرامل 45 عاماً فما فوق. <p>الفئات المستهدفة</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 الأموال 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 بخلافات قيد مستقلة. <p>مستندات أخرى لفئة المطلقات:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ إثبات من المحكمة بحضانة ابن واحد على الأقل دون 21 عاماً. ◦ هويات الأبناء المحضوبين. <p>للأسر التي لا ترتبط بخلاصة واحدة:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ إثبات الهوية للأفراد المنفصلين بخلافات قيد مستقلة. | <p>المستندات المطلوبة</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> .1 التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. .2 تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. .3 إنجاز الطلب. | <p>خطوات تقديم الخدمة</p> |

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة علاوة بدل التضخم عبر الموقع الإلكتروني

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

ثم الضغط على خدمة [طلب علاوة بدل التضخم](#)

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل

4. تعبئة نموذج
الطلب الإلكتروني

5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية



خدمات المؤسسات الاجتماعية

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

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

- خدمات مؤسسات النفع العام:

- .1 خدمة طلب إنشاء مؤسسات النفع العام
- .2 خدمة طلب فتح فروع ومرافق
- .3 خدمة طلب إصدار شهادة 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 المشاركين الخارجيين
- .6 خدمة طلب الموافقة على استضافة أشخاص من خارج الدولة
- .7 خدمة طلب تنظيم الأنشطة والفعاليات واستضافة الأشخاص من داخل الدولة

- خدمات تنظيم التبرعات:

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

- خدمات دور العبادة لغير المسلمين:

- .1 خدمة ترخيص دور العبادة لغير المسلمين

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

| الخدمة | وصف الخدمة |
|-----------------|--|
| | <p>طلب إنشاء مؤسسات النفع العام</p> <p>زمن تقديم الخدمة: 60 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة: 30 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا</p> <p>الخدمة مجانية</p> <p>إنشاء مؤسسات النفع العام بكافة أشكالها القانونية لغرض اكتساب الشخصية الاعتبارية، والتي تمكّنها من المساهمة بتقديم مجموعة من المبادرات والبرامج لتحقيق أثراً اجتماعياً ويجابياً مستداماً لخدمة الأفراد والمجتمع.</p> <p>ُصنف المؤسسات المجتمعية في الدولة إلى أربعة أنواع، لكل منها شروط مختلفة تضمن فاعليتها في العمل المجتمعي:</p> <p>شروط تأسيس جمعية النفع العام والمؤسسة الأهلية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ١. لا يقل عدد الأعضاء المؤسسين عن(7) أعضاء. ٢. لا تقل نسبة عدد الأعضاء المؤسسين الحاملين لجنسية الدولة عن(70%) من إجمالي عدد الأعضاء المؤسسين، ويجوز للأشخاص الذين لا يحملون جنسية الدولة المشاركة في التأسيس وفق، الضوابط الآتية: <ul style="list-style-type: none"> ٠. لا تتجاوز نسبة عدد الأعضاء عن(30%) من إجمالي عدد الأعضاء المؤسسين. ٠. لا يحمل العضو الصفة الدبلوماسية. ٠. أن تكون له إقامة سارية في الدولة لمدة لا تقل عن (3) سنوات. ٣. أن يكون العضو المؤسس بالغ سن الرشد وفق التشريعات السارية في الدولة. ٤. أن يكون العضو المؤسس محمود السيرة حسن السمعة، ولم يسبق الحكم عليه بعقوبة مقيدة للحرية في جنائية أو في جنحة مخلة بالشرف أو الأمانة ما لم يكن قد رد إليه اعتباره. ٥. للمؤسسات الأهلية فقط: يتشرط عضو واحد على الأقل عند التأسيس، ويشترط تخصيص مبلغ مالي لإنشاء المؤسسة، على لا يقل عن خمسة ملايين درهم. <p>شروط تأسيس صندوق التكافل الاجتماعي:</p> <p>صناديق الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية، أو مؤسسات النفع العام المشهورة:</p> <ul style="list-style-type: none"> ١. أن يكون الصندوق تابعاً لإحدى الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية، أو لمؤسسة نفع عام المشهورة. ٢. لا يقل عدد الأعضاء المؤسسين للصندوق عند الإنشاء عن (25) عضواً. ٣. في حال كانت الجهة مؤسسة نفع عام، يتشرط لا يقل عدد الأعضاء لديها عن(100) عضو. ٤. أن يكون جميع الأعضاء من الموظفين أو العاملين لدى الجهة أو المؤسسة التي يتبع لها الصندوق. <p>صناديق شركات القطاع الخاص:</p> <ul style="list-style-type: none"> ٠. لا يقل عدد الموظفين أو العاملين لدى الشركة عن(100) موظف. <p>شروط تأسيس الاتحاد:</p> <ul style="list-style-type: none"> ١. لا يقل عدد الجمعيات والمؤسسات الأهلية التي تمارس نشاطاً متشابهاً من أنشطة النفع العام عن(5) أعضاء عند تشكيل الاتحاد. ٢. موافقة الجمعية العمومية العادية أو مؤسسي المؤسسة الأهلية على الانضمام إلى عضوية الاتحاد. |
| الشروط والأحكام | شروط تأسيس صندوق التكافل الاجتماعي: |



تممه تفاصيل الخدمة في الصفحة التالية

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

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

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



الرجوع للصفحة السابقة لتفاصيل الخدمة

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب إنشاء مؤسسات النفع العام عبر الموقع الإلكتروني

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

ثم الضغط على خدمة [طلب إنشاء مؤسسات النفع العام](#)

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

الضغط على [ابداً الخدمة](#) لتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
من خلال المفوض عن اللجنة المؤقتة بتقديم الطلب عبر الموقع الإلكتروني.
بعد إدخال رقم الهوية، سيتم إرسال إشعار تحقق إلى الهاتف المسجل في
تطبيق الهوية الرقمية لإتمام عملية الدخول.

اختر نوع مؤسسة النفع العام المراد إنشاءها من القائمة:

جمعية | مؤسسة أهلية | اتحاد اصدوق تكافل اجتماعي

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

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

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

يتلقى المفوض إشعاراً حول نتائج الطلب:

في حال [الموافقة](#): يتلقى المفوض إشعاراً بصدور رخصة المؤسسة وقرار
الإشهار من خلال منصة مؤسسات النفع العام.

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

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



**4. تعبئة نموذج
الطلب الإلكتروني**



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

| الخدمة | طلب فتح فروع لمؤسسات النفع العام | الخدمة مجانية |
|--------------------|--|---|
| وصف الخدمة |  زمـن تقديم الخـدمـة: 15 دـقـيقـة  زـمـن إنجـاز الخـدمـة: 15 يـوـم عـمـل  يـمـكـن تـقـديـم الخـدمـة مـن هـنـا | |
| الشروط والأحكام | الـأـيـقـلـ عـدـد الـأـعـضـاء الـمـقـيـمـين فـي الإـمـارـة الـقـيـرـاد فـتحـ الفـرعـ بـهـا عـن سـبـعـة (7) أـعـضـاء. | |
| الفئات المستهدفة | مـؤـسـسـاتـ الـنـفـعـ الـعـامـ الـمـشـبـرـةـ مـنـ الـوزـارـةـ. | |
| المستندات المطلوبة | نـسـخـةـ مـنـ موـافـقـةـ السـلـطـةـ الـمـخـصـصـةـ الـقـيـرـادـ فـيـ نـطـاقـهـاـ مـقـرـ الفـرعـ الـجـدـيدـ. نـسـخـةـ مـنـ موـافـقـةـ الـجـمـعـيـةـ الـعـمـومـيـةـ عـلـىـ إـشـاءـ الفـرعـ. نـسـخـةـ مـنـ لـائـحةـ الـفـروـعـ الـمـعـتـمـدـةـ مـنـ قـبـلـ الـمـؤـسـسـةـ. | <ul style="list-style-type: none"> • • • |
| خطوات تقديم الخدمة | 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. 3. إنجاز الطلب. | |

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب فروع لمؤسسات النفع العام عبر الموقع الإلكتروني

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

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

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

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

تبيئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

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

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

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



**4. تبيئة نموذج
الطلب الإلكتروني**



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

| الخدمة | وصف الخدمة |
|---|---------------------------|
| طلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية  زمـن تقديم الخـدمـة: 15 دقـيقـة  زمـن إنجـاز الخـدمـة: 3 أيام عمل  يـمـكـن تـقـديـم الخـدمـة من هنا الخدمة مجانية | |
| <p>خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام المشهورة من قبل وزارة تمكين المجتمع التقديم بطلب إصدار شهادة لمن يهمه الأمر، تُفيد بتخصيص المؤسسة وإشارتها الرسمي، وذلك لتقديمها إلى البنوك أو الجهات الرسمية لأغراض فتح حسابات بنكية، تفعيل أو اعتماد الحسابات، تمييز صلاحيات التوقيع، أو استكمال المعاملات الرسمية لدى الجهات ذات العلاقة.</p> | وصف الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> • أن تكون مؤسسة النفع العام مشهورة من قبـل وزـارـة تمـكـين المجتمع. • عـقد اجـتمـاعـ الجـمـعـيـة العمـومـيـة العـادـيـ وـانتـخـابـ مجلسـ الإـدـارـةـ بالـنـسـبـةـ لـلـجـمـعـيـاتـ ذاتـ النـفعـ العـامـ،ـ أوـ الـاـتـحـادـاتـ،ـ أوـ صـنـادـيقـ التـكـافـلـ الـاجـتمـاعـيـ،ـ أـمـاـ بـالـنـسـبـةـ لـلـمـؤـسـسـاتـ الـأـهـلـيـةـ،ـ فـيـشـرـطـ صـدـورـ قـرـارـ بـتـشـكـيلـ مجلسـ الـأـمـانـاءـ. • تـوزـيعـ المـنـاصـبـ الـإـدـارـيـةـ عـلـىـ أـعـضـاءـ الـمـجـلـسـ. • وجودـ حـسـابـ بنـكـيـ فـيـ قـالـلـ باـسـمـ مـؤـسـسـةـ النـفعـ العـامـ. • تحـديـدـ اـسـمـ الـبـنـكـ وـالـفـرعـ. • تقـيـيمـ تـفـاصـيلـ الـحـسـابـ الـبـنـكـيـ:ـ (ـرـقـمـ الـحـسـابـ الـبـنـكـيـ /ـ رـقـمـ الـحـسـابـ الدـولـيـ (IBAN)). • جـدـولـ بـصـلـاحـيـاتـ التـوـقـيـعـ عـلـىـ الـمـعـالـمـاتـ الـمـالـيـةـ معـ تحـديـدـ الـأـسـمـاءـ وـالـمـنـاصـبـ وـحدـودـ الصـلـاحـيـاتـ. | الشروط والأحكام |
| مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة | الفئات المستهدفة |
| رسالة تفويض صلاحيات التوقيع (إن وجدت). | المستندات المطلوبة |
| 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية . 2. تقديم الطلب. 3. إنجاز الطلب. | خطوات تقديم الخدمة |

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية عبر الموقع الإلكتروني

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

[الخدمات](#)

من القائمة الرئيسية، اختر [طلب إصدار شهادة للبنوك والجهات الرسمية](#)
ثم الضغط على خدمة [اختيار الخدمة.](#)

-
-
-
-

1. الزيارة والبدء



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

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

-

الضغط على [ابداً 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.

-
-

2. التعريف على الخدمة



تعبئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

-
-

3. التحقق والتسجيل



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

-
-

4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



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

-
-
-

5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

| | |
|--|---------------------------|
| طلب تصريح انتساب أو انضمام أو الاشتراك أو تعامل مع جمعيات أو هيئات خارج الدولة | الخدمة |
|  زمن تقديم الخدمة: 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة: 20 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا | وصف الخدمة |
| <p>خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام الحصول على موافقة وزارة تمكين المجتمع للانتساب أو الاشتراك أو الانضمام إلى عضوية أي جمعية أو هيئة مقرها خارج الدولة، على أن تكون مماثلة لها في الأغراض أو الأهداف، أو للتعامل معها ضمن نطاق اختصاصها، وذلك بما يضمن توافق الأنشطة مع القوانين والتشريعات المعمول بها في الدولة.</p> | الشروط والأحكام |
| <p>مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة</p> | الفئات المستهدفة |
| <ul style="list-style-type: none"> • نسخة من ترخيص المؤسسة أو الجمعية التي يقع مقرها خارج الدولة. • نسخة من النظام الأساسي للمؤسسة أو الجمعية الخارجية. | المستندات المطلوبة |
| <ol style="list-style-type: none"> .1 التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. .2 تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. .3 إنجاز الطلب. | خطوات تقديم الخدمة |

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

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

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

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

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة

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

تبيئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

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

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

-
-
-

1. الزيارة والبدء



-
-
-

2. التعريف على الخدمة



-
-

3. التتحقق والتسجيل



-
-

4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



-
-
-

5. المتابعة والاستجابة



-

6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

| الخدمة | |
|--|---------------------------|
| طلب الموافقة على الفعاليات والأنشطة  زمن تقديم الخدمة: 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة: 10 أيام عمل  الخدمة مجانية | |
| خدمة تتيح لمؤسسات النفع العام التقديم بطلب إلى وزارة تمكين المجتمع للحصول على الموافقة الرسمية للمشاركة في الأنشطة أو الفعاليات التي تنظمها جمعيات أو هيئات خارج الدولة، شريطة أن تكون هذه المشاركات ضمن نطاق أهداف الجمعية وخدم رسالتها المجتمعية. | وصف الخدمة |
| أن تتوافق أهداف الهيئة أو المنظمة الخارجية مع أهداف المؤسسة | الشروط والأحكام |
| مؤسسات النفع العام المشهورة من الوزارة | الفئات المستهدفة |
| <ul style="list-style-type: none"> • نسخة من الدعوة الرسمية الواردة للمؤسسة (إن وجدت). • موافقة مجلس الإدارة / الأماناء على المشاركة. • أي مستندات داعمة لطلب. • تقرير المشاركة في الفعالية (يتم تقديم التقرير الكترونياً بعد العودة من المشاركة). | المستندات المطلوبة |
| 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. 3. إنجاز الطلب. | خطوات تقديم الخدمة |

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب الموافقة على الفعاليات والأنشطة عبر الموقع الإلكتروني



1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات مؤسسات النفع العام

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

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

الإلكتروني

- الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [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 [ابداً 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 تسوية الطلب:
في حال الموافقة: يتلقى مقدم الطلب إشعاراً بصدور كتاب الموافقة على
 المشاركة الكترونياً من خلال منصة مؤسسات النفع العام.
في حال الرفض: يتلقى مقدم الطلب إشعاراً كترونياً عبر منصة مؤسسات
 النفع العام برفض الطلب.
- -
 -

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات تنظيم التبرعات

| طلب تصريح جمع التبرعات | الخدمة |
|--|--|
|  زمن تقديم الخدمة: 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة: 20 يوم عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا | الخدمة مجانية |
| وصف الخدمة | الشروط والأحكام |
| منح أي شخصية اعتبارية الموافقة على جمع التبرعات بهدف دعم الأعمال الخيرية والإنسانية والمشاريع الاجتماعية والتنموية | ● أن يكون جمع التبرعات من خلال جمعية خيرية مرخصة لها من السلطة المختصة لجمع التبرعات. ● أن يكون قياس كفاءة وتقدير الجهة المصرح لها جيداً وفقاً للمؤشرات المعتمدة. |
| الفئات المستهدفة | ال المستندات المطلوبة |
| شخصية اعتبارية من القطاع الحكومي أو القطاع الخاص | للقطاع الحكومي: نسخة من الخطاب الرسمي الموجه للوزارة. نسخة من موافقة الجمعية الخيرية المسئولة عن جمع التبرعات. نسخة من أعمال الدعاية والإعلان المرتبطة بجمع التبرعات (إن وجدت). |
| ال المستندات المطلوبة | للقطاع الخاص: نسخة من الرخصة التجارية. نسخة من بطاقة الهوية لمدير الرخصة التجارية. نسخة من التوكيل. نسخة من الخطاب الرسمي الموجه للوزارة. نسخة من موافقة الجمعية الخيرية المسئولة عن جمع التبرعات. نسخة من أعمال الدعاية والإعلان المرتبطة بجمع التبرعات (إن وجدت). |
| خطوات تقديم الخدمة | الخطوات |
| | 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت). 3. إنجاز الطلب. |

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب تصريح جمع التبرعات عبر الموقع الإلكتروني

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

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

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

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

اختر نوع الفئة من القائمة:

القطاع الحكومي | القطاع الخاص

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

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

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نتاحة الطلب:
في حال الموافقة: يتلقى مقدم الطلب التصريح الكترونياً.
في حال الرفض: يتلقى مقدم الطلب إشعار الكتروني برفض الطلب.

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج
الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات تنظيم التبرعات

| الخدمة | وصف الخدمة |
|---|------------|
| طلب تجديد تصريح جمع التبرعات  زمن تقديم الخدمة: 15 دقيقة  زمن إنجاز الخدمة: 3 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية | |
| وصفات الخدمة <p>خدمة تتيح لأي شخصية اعتبارية حاصلة على تصريح جمع التبرعات، التقديم بطلب إلى وزارة تمكين المجتمع لتجديد التصريح السابق الصادر بشأن جمع التبرعات، وذلك لضمان استمرارية مزاولة أنشطة جمع التبرعات لدعم الأعمال الخيرية والإنسانية، والمشاريع الاجتماعية والتنموية.</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 التجديد. • موافقة السلطة المحلية التي يقع في نطاق اختصاصها مقر المؤسسة أو مكان تنفيذ الحملة (إن وجدت). | |
| خطوات تقديم الخدمة <ol style="list-style-type: none"> 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت). 3. إنجاز الطلب. | |

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب تمديد تصريح جمع التبرعات عبر الموقع الإلكتروني

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

ثم الضغط على خدمة **طلب تمديد تصريح جمع التبرعات**

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة

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

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

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

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول نسخة الطلب:
في حال **الموافقة**: يتلقى مقدم الطلب التصريح الإلكتروني.
في حال **الرفض**: يتلقى مقدم الطلب إشعار الكتروني برفض الطلب .

-
-
-
-

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



**4. تعبئة نموذج
الطلب الإلكتروني**



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات تنظيم التبرعات

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

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب الموافقة على استلام التبرعات الخارجية عبر الموقع الإلكتروني

الدخول إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط [هذا](#)
من القائمة الرئيسية، اختر [الخدمات](#)
ثم الضغط على خدمة [طلب الموافقة على استلام التبرعات الخارجية](#)

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

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

تعبئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

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

يتلقى مقدم الطلب إشعاراً حول تسوية الطلب:
في حال الموافقة: يتلقى مقدم الطلب كتاب الموافقة عبر منصة مؤسسات
النفع العام.
في حال الرفض: يتلقى مقدم الطلب إشعار الكتروني برفض الطلب.

-
-
-
-

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات دور العبادة لغير المسلمين

| الخدمة | وصف الخدمة | الشروط والأحكام | الفئات المستهدفة | المستندات المطلوبة | خطوات تقديم الخدمة |
|---|--|--|---|---|--|
| <p style="text-align: center;">طلب ترخيص دور العبادة لغير المسلمين</p> <p style="text-align: center;">⌚ زمن تقديم الخدمة: 30 دقيقة 🏠 زمن إنجاز الخدمة: 60 يوم عمل 🌐 يمكن تقديم الخدمة من هنا</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; border-radius: 15px; padding: 5px; margin-top: 10px;">الخدمة مجانية</p> | <p>تُتيح وزارة تمكين المجتمع للراغبين في إنشاء دور عبادة لغير المسلمين داخل الدولة إمكانية التقديم 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>1. أن تكون دار العبادة المراد ترخيصها تتبع إحدى الديانات أو الطوائف أو العقائد التي حددت اللجنة ممارساتها وشعائرها وعباداتها في الدولة.</p> <p>2. لا يقل عدد الأعضاء المؤسسين عن عشرين عضواً، ضمن الشروط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • لا يقل العمر عن أربعين سنة ميلادية، ولل جهة المختصة الاستثناء من هذا الشرط. • أن يكون متمنعاً 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 تربكة من دار العبادة الأم التي تحددها اللجنة. • لا يحمل العضو صفة دبلوماسية. • أن يقدم ما يثبت القدرة على تحمل تكاليف إنشاء وتشغيل دار العبادة. | <p>أفراد من مقيمي دولة الإمارات العربية المتحدة من أتباع الديانات أو الطوائف أو العقائد المعترف بها في الدولة</p> | <p>أولاً: مرحلة الموافقة المبدئية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - شعار أو الرمز الديني لدار العبادة. <p>ثانياً: الموافقة النهائية :</p> <ul style="list-style-type: none"> - شهادة حسن سيرة وسلوك (بحث الحالة الجنائية). - نسخة من موافقة الجهات ذات العلاقة التي تقع داخل النطاق الجغرافي لدار العبادة المراد ترخيصها. - بيان إحصائي تقييري بعدد الأعضاء المنتسبين إلى الديانة أو الطائفة أو العقيدة المراد ترخيص دار العبادة لها والمقيمين ضمن النطاق الجغرافي لدار العبادة. - مخطط ومستند ملكية الأرض التي ستقام عليها دار العبادة، أو مخطط ومستند ملكية المبنى المراد تحويله أو تعديله أو استعماله كمقر لدار العبادة. - رسوم هندسية معتمدة لأي إضافات مطلوبة على المبنى (إن وجدت). - نسخة من مشروع الميزانية التقديرية بشأن تكاليف إنشاء وتشغيل دار العبادة والموارد المالية اللازمة لذلك. | <p>.1 التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية.</p> <p>.2 تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت).</p> <p>.3 إنجاز الطلب.</p> |

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

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

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

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

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

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

تعبئة البيانات المطلوبة.
تحميل المستندات الداعمة المطلوبة.

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

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

-
-
-
-

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. التحقق والتسجيل



4. تعبئة نموذج
الطلب الإلكتروني



5. المتابعة والاستجابة



6. الرد الرسمي



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية



خدمات المتعاملين

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

تتضمن خدمات المتعاملين عدد ثلاثة خدمات فرعية، كالتالي:

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات المتعاملين

| الخدمة | خدمة الاستفسارات |
|---------------------------|--|
| وصف الخدمة | زمن تقديم الخدمة: دقيقة واحدة زمن إنجاز الخدمة: يومين عمل يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية |
| الشروط والأحكام | لا يوجد. |
| الفئات المستهدفة | أفراد المجتمع المؤسسات <ul style="list-style-type: none"> • • |
| المستندات المطلوبة | لا يوجد. |
| خطوات تقديم الخدمة | 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت). 3. إنجاز الطلب. |

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة الاستفسارات عبر الموقع الإلكتروني

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

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

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

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

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

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



4. المتابعة والاستجابة



5. استلام النتيجة



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات المتعاملين

| خدمة الاقتراحات | الخدمة |
|---|---------------------------|
|  زمن تقديم الخدمة: دقيقة واحدة  زمن إنجاز الخدمة: 5 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية | وصف الخدمة |
| هذه الخدمة تتيح تقديم أي مقتراحات ضمن نطاق اختصاصات عمل الوزارة وخدماتها وبمبارايتها؛ بهدف تحسين جودة الخدمات وتطوير تجربة أفضل لمعامليها. | الشروط والأحكام |
| لا يوجد. | الفئات المستهدفة |
| أفراد المجتمع المؤسسات | • • |
| لا يوجد. | المستندات المطلوبة |
| 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت). 3. إنجاز الطلب. | خطوات تقديم الخدمة |

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة الاقتراحات عبر الموقع الإلكتروني

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

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة.

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

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

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

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



4. المتابعة والاستجابة



5. استلام النتيجة



القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

خدمات المتعاملين

| الخدمة | وصف الخدمة |
|--|---------------------------|
| خدمة الشكاوى  زمن تقديم الخدمة: دقيقة واحدة  زمن إنجاز الخدمة: 5 أيام عمل  يمكن تقديم الخدمة من هنا الخدمة مجانية | |
| هذه الخدمة تتيح تقديم الملاحظات والشكاوى حول الطلبات السابقة لخدمات الوزارة أو إجراءاتها وعملياتها وبرامجهما، بهدف تحسين جودة الخدمة وتوفير تجربة أفضل للمتعاملين. | وصف الخدمة |
| لا يوجد. | الشروط والأحكام |
| أفراد المجتمع المؤسسات | الفئات المستهدفة |
| لا يوجد. | المستندات المطلوبة |
| 1. التسجيل في الموقع الإلكتروني باستخدام الهوية الرقمية. 2. تقديم الطلب وإرفاق المستندات الداعمة (إن وجدت). 3. إنجاز الطلب. | خطوات تقديم الخدمة |

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

القسم الخامس: الخدمات الاجتماعية

رحلة المتعامل لطلب خدمة الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني

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

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

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

التأكد من جاهزية المستندات المطلوبة وسريان مفعولها قبل المتابعة

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

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

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

1. الزيارة والبدء



2. التعريف على الخدمة



3. تعبئة نموذج الطلب الإلكتروني



4. المتابعة والاستجابة



5. استلام النتيجة





القسم السادس :

المبادرات الاجتماعية والبرامج المجتمعية

القسم السادس: المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية



مبادرة 971 من المجتمع

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

تحتسب 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 تعزيز الشراكات المجتمعية مع القطاع الثالث والقطاع الخاص، لخلق فرص حقيقة للاستقلال المالي الذاتي، تتبع من داخل المجتمع وتعود بالنفع عليه، بما يعزز قدرة الأفراد على التكيف مع التحولات الاجتماعية والاقتصادية.

- 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.



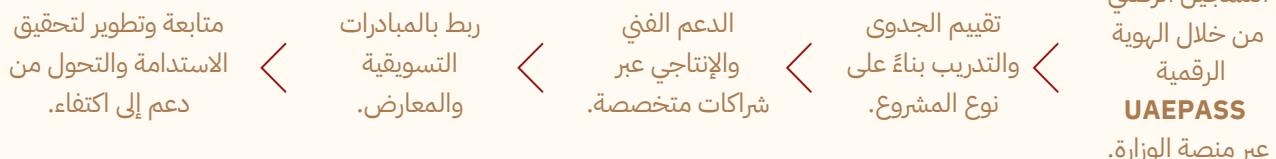
أهداف المبادرة

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



الفترة المستهدفة

آلية التقديم



دور الشركاء

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

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



القسم السادس: المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

التطوع وخدمة المجتمع

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

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

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



أهداف المبادرة

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



الفئة المستهدفة

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

آلية التقديم

المشاركة الفاعلة في
المبادرات التطوعية
الجماعية أو الفردية.

المشاركة في
البرامج التدريبية
المؤهلة للتطوع.

تنفيذ المهام
وتوثيق الساعات
التطوعية إلكترونياً.

اختيار الفرص
التطوعية بحسب
الاهتمامات
والقطاعات.

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

دور الجهات والمؤسسات

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

انضم الان وكن شريكاً في صناعة الأثر والتغيير الإيجابي

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

القسم السادس: المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

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 الشهيرية، تُسلط المبادرة الضوء على القيم الإماراتية الأصيلة، والعادات اليومية التي تعكس روح الاتباع، والعطاء، والتلاحم الأسري والمجتمعي.

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

تعزيز الهوية الوطنية والاعتزاز بال מורوث الإماراتي.



تمكين الأسرة وتعزيز التلاحم المجتمعي.



تنمية المهارات الحياتية والمهنية من خلال التجربة والمشاركة.



ترسيخ ثقافة العمل التطوعي والعطاء الإنساني.



غرس قيم الولاء والاتباع للوطن عبر ممارسات يومية واقعية.



تعريف المقيمين من أفراد المجتمع بعاداته وقيمه الإماراتية الأصيلة.



تعزيز مشاركة المجتمع في مختلف الممارسات الإيجابية.



أهداف المبادرة

أفراد المجتمع من مختلف الأعمار والفئات.



الجهات الحكومية والخاصة ومؤسسات النفع العام المهتمة بنشر القيم المجتمعية



وتعزيز الهوية الوطنية.



الفترة 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

تعظيم التحديات على الموظفين والمجتمع.



إنتاج محتوى توعوي مواكب لكل تحدي وفق اختصاص الجهة.



إعادة نشر المشاركات المجتمعية المتميزة وتحفيز الإبداع المحلي.



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



القسم السادس: المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

حوار المجتمع

مبادرة حوار المجتمع

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

تسعى المبادرة إلى تحفيز النقاش البناء وتمكين الأفراد في بيئة تشاركية ترتكز على الشفافية، وتعزز النماذج القيادية والمجتمعية الملهمة، ضمن نهج مسؤولية مجتمعية مشتركة.

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



أهداف المبادرة

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



الفترة المستهدفة

آلية التنفيذ

ترشيح متحدثين وممثليين رسميين من الجهات ذات العلاقة.

اختيار موضوعات ذات أولوية مجتمعية بالتنسيق مع الجهات المعنية.

تنظيم جلسات حوارية حضورية.

دور الجهات المشاركة

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

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



القسم السادس: المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

تمكين° 360

مبادرة تمكين° 360

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

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

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



أهداف المبادرة

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



الفئة المستهدفة

جمع وتحليل التوصيات
ورفعها للفرق المختصة
للتتنفيذ والمتابعة.

عرض مستجدات الوزارة،
وفتح باب النقاش
والتجذير الراجعة.

تخصيص كل لقاء لمحور
محدد أو فئة مستهدفة.

تنظيم مجالس ولقاءات
دولية حضورية.

آلية التنفيذ

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 السادس: المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

أجندة الفعاليات المجتمعية

"أجندة الفعاليات المجتمعية" هي منصة مجتمعية شاملة للاحتفاء بالمناسبات الوطنية، والأيام العالمية، والفعاليات الموسمية، من خلال أنشطة وفعاليات تفاعلية تعكس قيم البوهية والانتماء والتلاحم المجتمعي.

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

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



أهداف المبادرة

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



الفئة المستهدفة

تنفيذ أنشطة احتفالية في مقر الوزارة ومرافق سعادة المتعاملين.

إنتاج محتوى إعلامي رقمي يوثق الفعاليات ويزرع أثراها.

آلية التنفيذ



آلية التنفيذ

إعداد أجندة سنوية للمناسبات والفعاليات المجتمعية.

تنظيم فعاليات وورش عمل ومسابقات مجتمعية.

إشراك المتطوعين عبر منصة "متطوعون إمارات" في التخطيط والتنظيم.

إنتاج محتوى إعلامي رقمي يوثق الفعاليات ويزرع أثراها.

دور الشركاء



القطاع الحكومي: الدعم اللوجستي والتنظيمي.

القطاع الخاص: رعاية الفعاليات والمساهمة في المحتوى الإبداعي.

القطاع الثالث: تحفيز المشاركة المجتمعية وإشراك المتطوعين.

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



القسم السادس: المبادرات المجتمعية والبرامج المجتمعية

التدريب المهني

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

تعكس المبادرة توجه الوزارة نحو الاستثمار في الإنسان، من خلال تطوير مجموعة من المهارات التقنية، الرقمية، المعرفية وغيرها، وذلك بالشراكة مع مختلف المؤسسات الرائدة. تُسهم المبادرة في توسيع فرص التمكين الاقتصادي والمشاركة المجتمعية، وخلق مسارات مهنية مرنّة تُسهم في تحقيق الاستقلال المالي، والاستقرار الوظيفي، وتعزيز الإناتجية 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 قادر على التكيف مع متطلبات المستقبل المهني.
- ربط البرامج التدريبية بفرص تطبيقية واقعية.



أهداف المبادرة

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



الفئة المستهدفة

متابعة ما بعد التدريب
(إرشاد مهني، فرص توظيف، أو دعم
مشاريع ناشئة) للمستفيدين من
برامج الدعم والتمكين الاجتماعي.

تقديم شهادات
تدريب < تدريب

تنفيذ التدريب
بالتعاون مع
مؤسسات متخصصة

استقبال طلبات
التسجيل عبر
الموقع الإلكتروني.

تصميم مسارات
تدريبية متنوعة

دور الشركاء

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

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



القسم السابع:

منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

الموقع الإلكتروني للوزارة

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

الميزات الرئيسية

الخدمات الإلكترونية الشاملة لجميع خدمات الوزارة متاحة إلكترونياً

واجهة سهلة الاستخدام وتنظيم منطقي للمحتوى وسرعة التنقل

تصميم متواافق مع جميع الأجهزة والشاشات ويناسب جميع فئات المجتمع

الأمن والخصوصية لحماية عالية المستوى للبيانات والمعاملات

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

البحث الذكي من خلال محرك بحث متقدم للوصول السريع

مزايا الخدمات الإلكترونية

الأقسام الرئيسية

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

- الصفحة الرئيسية: أهم الخدمات والأخبار عن الوزارة: معلومات عن الوزارة ورؤيتها
- الخدمات: قائمة شاملة بالخدمات المصنفة
- 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 "طلبي"

التسجيل

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

خيارات تسجيل الدخول
استخدام الهوية الرقمية أو الهوية الإماراتية

تفعيل الحساب
إدخال رمز التحقق وإكمال البيانات



دليل
استخدام
الموقع
الإلكتروني
خطوة
خطوة

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

القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

الهوية الرقمية وإدارة البيانات

منظومة الهوية الرقمية UAE PASS

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

الميزات الرئيسية

3.المصادقة الآمنة.

نظام مصادقة متعدد المستويات لضمان أمن الحساب.

2.التواقيع الرقمي.

توقيع المستندات والمعاملات بشكل إلكتروني معترف به قانونياً.

1.الدخول الموحد.

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

6.تفويض الآخرين.

إمكانية تفويض شخص آخر لإتمام المعاملات نيابة عنك.

5.الإشعارات الفورية.

تلقي إشعارات فورية بحالة المعاملات والطلبات.

4.المستندات الرقمية.

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

كيفية الاستخدام

الدخول للخدمات الحكومية:

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

التواقيع الرقمي للمستندات:

اختيار المستند المراد توقيعه
اختيار خيار "التواقيع 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
إثبات بطاقة الهوية الإماراتية الأصلية

لتفاصيل أكثر حول الموضوع أو لطلب أي دعم



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



التواصل عبر الرقم :
600561111



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

القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

سياسة حماية البيانات وأمن المعلومات

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

المبادئ الأساسية

الحد الأدنى من البيانات:

جمع البيانات الضرورية فقط لتقديم الخدمة

الموافقة المستنيرة:

الحصول على موافقة صريحة قبل جمع أو استخدام البيانات

الشفافية:

الإفصاح الواضح عن آليات جمع ومعالجة البيانات

سلامة البيانات:

ضمان دقة وسلامة البيانات

سرية البيانات:

الحفاظ على سرية وخصوصية البيانات

الغرض المحدد:

استخدام البيانات لغرض المحدد فقط

حقوق المتعاملين

التدابير الأمنية

- 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.

- التشفير: تشفير البيانات أثناء النقل والتخزين.
- المصادقة متعددة العوامل: طبقات متعددة من التحقق من الهوية.
- جدار 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

بروتوكولات التعامل مع الحوادث

- 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.

- خطة الاستجابة للحوادث: استجابة منتظمة 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 السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

نموذج البيانات المتكاملة والمشتركة

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

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--------------------------|
| | | | | | |
| منصة البيانات المفتوحة بيانات متاحة للعلوم وفق ضوابط محددة. | منصة التحليلات أدوات تحليل البيانات | معايير البيانات معايير موحدة لبيانات واستخراج الرؤى | سجلات البيانات الرئيسية سجلات موحدة للبيانات | منصة تبادل البيانات نظام مركزي لتبادل البيانات الأساسية | المكونات الرئيسية |

مبادئ تبادل البيانات

مبدأ "طلب البيانات مرة واحدة فقط" المموافقة 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 والأكتمال.
دورة حياة البيانات: من الإنشاء إلى الأرشفة.

أنواع البيانات المتبادلة

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

بروتوكولات تبادل البيانات

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

☆ يتطلب هذا النوع موافقات إضافية

| | | | | |
|-------------------------|---------------------|----------------|--------------|--------------------|
| | | | | |
| تقارير استخدام البيانات | الإشعارات والتقارير | إلغاء الموافقة | سجل المشاركة | لوحة تحكم البيانات |

تمكين المتعاملين

القسم السابع: منظومة الخدمات الرقمية المتكاملة

منظومة الربط المؤسسي للتكمال

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

| أنواع البيانات المتكاملة | | آليات الربط والتكمال |
|------------------------------|---------------------------|---|
| بيانات الاتصال | البيانات الشخصية الأساسية | (APIs) واجهات برمجة التطبيقات 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 لضمان دقتها. | تجربة متسقة تجربة موحدة عبر مختلف الخدمات والقنوات. |

أمثلة على تكامل البيانات

منصات التكامل الحكومية (مثال: مرصد الخدمات الحكومية، هيئة تنظيم الاتصالات).

السجلات الوطنية (مثال: الهوية والجنسية في بيانات الدعم، السجل الوطني لمؤسسات العام، السجل الوطني الاقتصادي).

أنظمة الشركاء في القطاعين العام والخاص (مثال: أدنوك للتوزيع، صندوق الزكاة، الأوقاف).

-
-
-



القسم الثامن:

مراكز سعادة المتعاملين

القسم الثامن: مراكز سعادة المتعاملين

تصميم المراكز

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



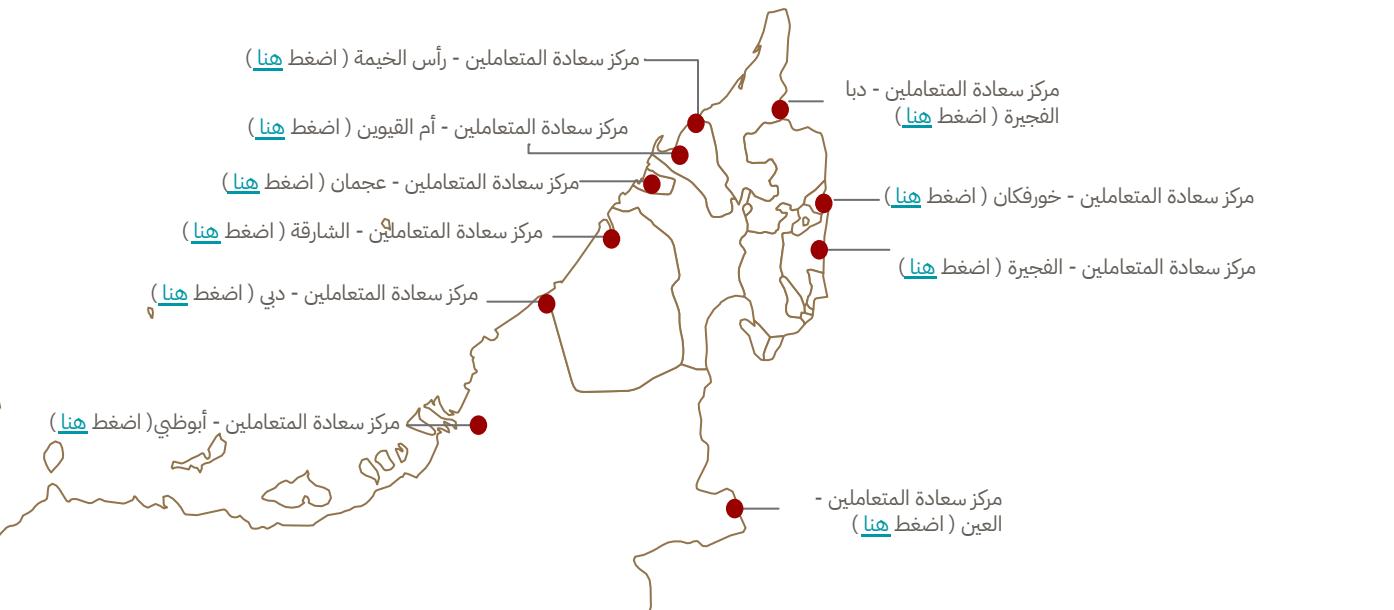
| التجهيزات | المساحات |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> أثاث مريح أنظمة إضاءة أنظمة تكييف وتهوية شاشات عرض وأنظمة معلومات تفاعلية تجهيزات خاصة لذوي الاعاقة " أصحاب الهمم " وكبار المواطنين | <ul style="list-style-type: none"> مساحات واسعة ومرحة تقسيم وظيفي متخصص للمساحات ممرات فسيحة تسهل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

تقنيات وأنظمة الخدمة الذكية

| نظام قياس تجربة المتعامل | شاشات المعلومات التفاعلية | منصات الخدمة الذاتية |
|---|--|---|
| أجهزة تقييم توضع عند نقاط الخدمة المختلفة | توفّر معلومات عن الخدمات وإرشادات للمتعاملين | أكشاك ذكية تتيح للمتعاملين إنجاز الخدمات دون الحاجة لموظف |

القسم الثامن: مراكز سعادة المتعاملين

موقع المراكز وبيانات التواصل



مواعيد العمل

للوافد المهاجر

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

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

تواصل معنا عبر منصات التواصل الاجتماعي



البريد الإلكتروني
info@moce.gov.ae



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



الموقع الإلكتروني
www.moce.gov.ae



المراسلة الفورية - واتساب:
800623

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

لت تقديم الخدمات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني واختيار الخدمة المناسبة من خلال الرابط [هذا](#)

القسم الثامن: مراكز سعادة المتعاملين

المرافق والخدمات المساعدة

خدمات الداعمة للفئات الخاصة

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

الأولوية للفئات الخاصة:

كبار المواطنين، ذوي الإعاقة " أصحاب الهمم " والنساء الحوامل

توفير كراسي متحركة

خدمة الترجمة بلغة الإشارة

خدمة التوصيلبطاقة خدمة الدعم الاجتماعي

أولوية في الخدمة مع مسار مخصص

موظفو مؤهلون

خدمة المرافقة من وإلى السيارة

المرافق والتجهيزات

- مقاعد مريحة ومناسبة
- إضاءة مناسبة
- لافتات ومواد إرشادية
- موظفو مؤهلون على التعامل مع كبار المواطنين

- مواقف سيارات مخصصة قربة من المدخل
- منحدرات ومسارات مجهزة لاستخدام الكراسي المتحركة
- أبواب أوتوماتيكية واسعة
- دورات مياه مخصصة ومجهرة

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 إنترنت لاسلكي مجانية (Wi-Fi)

خدمات مساندة أخرى

خدمة الإسعافات الأولية
موظفو مؤهلون على الإسعافات الأولية

خدمات التصوير والطباعة
متوفرة طوال ساعات العمل الرسمية

القسم التاسع :

الشراكة والتعاون

القسم التاسع: الشراكة والتعاون

منظومة الشراكات الاستراتيجية

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

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

القسم العاشر :

الأسئلة المتكررة والدعم الفني

القسم العاشر: الأسئلة المتكررة والدعم الفني

الأسئلة المتكررة

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

أسئلة عامة عن الوزارة وخدماتها

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

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

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

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

ما هي رؤية ورسالة وزارة تمكين المجتمع؟

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

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

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

ما هي قنوات تقديم الخدمة المقدمة؟

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

ما هي ساعات عمل مراكز سعادة المتعاملين؟

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

القسم العاشر: الأسئلة المتكررة والدعم الفي

أسئلة عن خدمات الدعم الاجتماعي

ما هي قيمة الدعم الاجتماعي الذي تقدمه الوزارة؟

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

كيف يمكنني متابعة طلب الدعم الاجتماعي الخاص بي؟

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

كيف يمكنني طلب الخدمة؟ لطلب الخدمة تُتبع الخطوات التالية:

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

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

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

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

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

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

القسم العاشر: الأسئلة المتكررة والدعم الفني

أسئلة عن المنتصات الرقمية واستخدامها

مركز الاتصال الموحد

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

معلومات الاتصال

- **الرقم الموحد:** 800623
- **ساعات العمل الرسمية:**

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

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

نظام إدارة الاتصالات

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

كيف يمكنني التسجيل في الموقع الإلكتروني للوزارة؟

خطوات التسجيل:

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

كيف يمكنني إنشاء حساب على الهوية الرقمية UAE PASS؟ سجل بـ 3 خطوات بسيطة من خلال التسجيل الرقمي:

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

لمزيد من المعلومات رُّجُّر الرابط [هذا](#)

ماذا أفعل إذا واجهت مشكلة فنية في الموقع الإلكتروني للوزارة ؟ في حال واجهت مشكلة فنية:

1. تصفح الموقع بمتصفح آخر
2. التواصل مع الوزارة من خلال:

 - مركز الاتصال: 800623
 - البريد الإلكتروني: info@moce.gov.ae
 - زيارة أقرب مركز خدمة (للتعرف على قائمة المركز، اضغط [هذا](#))

القسم الحادي عشر:

الملاحق

القسم الحادي عشر: الملاحق

روابط المواقع ذات الصلة

المواقع والمنصات الحكومية الرسمية

- [البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة](#)
- [وزارة تمكين المجتمع](#)
- [المركز الاتحادي للتنافسية والإحصاء](#)
- [منصة تشريعات الإمارات](#)
- [منصة UAE PASS](#)
- [منصة "متطوعن الإمارات"](#)
- [نظام تصميم المواقع الإلكترونية](#)

القوانين المنظمة للخدمات

المراسيم بقوانين اتحادية

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

القوانين الاتحادية

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

القرارات الوزارية

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

المواقيع والاستراتيجيات والبرامج الوطنية

- [برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة](#)
- [نموذج تطوير الخدمات "خدمات 2.0" - نهج الإمارات في تصميم الخدمات الحكومية](#)
- [ممارسات تطبيق ميثاق إسعاد المتعاملين للخدمات الحكومية الاتحادية](#)

القسم الحادي عشر: الملاحق

المصطلحات:

- **استبيان نبض المتعامل:** أداة لقياس رضا المتعاملين عن تجربتهم مع الخدمات الحكومية، حيث يُطلب منهم مشاركة آرائهم سواء على شكل اقتراح أو شكوى أو شكر وتقدير.
- **الإطار الاستراتيجي:** المرجع العام الذي يحدد توجهات الوزارة ورسالتها ورؤيتها وقيمها.
- **مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):** أدوات قياس لمدى تحقيق الأهداف الإستراتيجية وكفاءة الخدمات المقدمة للمتعاملين.
- **منهجية قياس تجربة المتعامل:** آليات لتقدير رضا المتعاملين عبر الاستبيانات والرحلات التفاعلية.
- **ميثاق المتعاملين:** التزام رسمي من الوزارة بتقديم خدمات ذات جودة عالية وفق قيم تمحور 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، يُمكّن 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):** الرابط بين منصات الوزارة والجهات الحكومية والخاصة على مستوى دولة الإمارات.
- **الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي:** تكنولوجيا حديثة لتحسين الكفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمتعاملين.

