

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص

القسم	الخدمات
1	الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية
2	تسجيل منشأة
3	طلب المعلومات \ الإحصائيات
4	مطابقة بيانات الأفراد مع بطاقات الهوية
5	التحقق من الهوية عبر بوابة التحقق الإلكتروني
6	طلب جهاز قارئ لمعلومات هوية الإمارات
7	تقديم خدمة جديدة مخصصة
8	تعديل برمجيات وأجهزة الخدمة
9	طلب الدعم من الهيئة
10	تقديم الآراء والمقترحات
11	التقدم بشكوى



5. التحقق من الهوية
عبر بوابة التحقق
الإلكتروني



4. مطابقة بيانات
الأفراد مع بطاقات
الهوية



3. طلب المعلومات
الإحصائيات



2. تسجيل منشأة



1. الاستفسار عن
خدمات هيئة الإمارات
للهوية



11. التقدم بشكوى



10. تقديم الآراء
والمقترحات



9. طلب الدعم من
الهيئة



8. تعديل برمجيات
وأجهزة الخدمة



7. تقديم خدمة جديدة
مخصصة



6. طلب جهاز قارئ
لمعلومات هوية
الإمارات

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص

[العودة إلى قائمة الخدمات ▲](#)

الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية

1

نطاق الخدمة

- الاستعلام حول كل ما يتعلق بخدمات هيئة الإمارات للهوية
متابعة حالة الطلب \ طلب الخدمة

وصف الخدمة

- تقدم هذه الخدمة للمتعاملين للحصول على المعلومات حول كل ما يتعلق بهيئة الإمارات للهوية من

الفئة المستهدفة

- كافة الجهات الحكومية والمؤسسات المسجلة

الرسوم

- تقدم هذه الخدمة مجاناً لجميع المتعاملين

اتفاقية مستوى الخدمة

- يتم الإجابة على 90% من الاستفسارات منذ الاتصال الأول بهيئة الإمارات للهوية

مدى توافر الخدمة

- تتوفر الخدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من خلال الموقع الإلكتروني ومركز الاتصال
وخدمة التواصل من خلال المحادثة الفورية وخدمة الرد الآلي والرسائل التفاعلية

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاصقنوات الخدمة

- الموقع الإلكتروني
- مراكز الخدمة
- مركز الاتصال
- البريد الإلكتروني
- الرسائل التفاعلية
- مواقع التواصل الاجتماعي
- تطبيق الهاتف المحمول
- المحادثة الفورية
- خدمة الرد الآلي

خطوات رحلة المتعامل

- أرغب في الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية الخاصة بالجهات الحكومية والمؤسسات
- 1 - قمت بالاتصال بهيئة الإمارات للهوية من خلال قناة الخدمة التي أفضلها
 - 2 - قمت بالاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية للحصول على المزيد من المعلومات حول الخدمات المتاحة للجهات الحكومية والمؤسسات
 - 3 - حصلت على المعلومات التي أحتاجها من خلال قناة الخدمة التي أفضلها
 - 4 - حصلت على كافة المعلومات التي أحتاجها حول الخدمات المطلوبة للتقديم
 - 5 - تم حثي على تقديم آرائي وملاحظاتني عن تجربتي في الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية
 - 6 - أقوم بتقديم رأبي عن الخدمة

أرغب بمتابعة حالة طلب الخدمة

- 1 - أقوم بإعطاء رقم الطلب المرجعي لمتابعة حالة الطلب
- 2 - يتم اعلامي عن حالة الطلب
- 3 - تم حثي على تقديم آرائي وملاحظاتني عن تجربتي في الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية
- 4 - أقوم بتقديم رأبي عن الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص[العودة إلى قائمة الخدمات ▲](#)تسجيل منشأة**2**نطاق الخدمة

- تسجيل المنشأة لدى هيئة الإمارات للهوية

وصف الخدمة

- هذه الخدمة تسمح للجهات الحكومية والمؤسسات الخاصة بتسجيل المعلومات الخاصة بهم لدى هيئة الإمارات للهوية بحيث يصبح لديهم ملف شخصي للتمكن من طلب الخدمات

الفئة المستهدفة

- كافة الجهات الحكومية والمؤسسات المسجلة

الشروط والأحكام

- تعتبر عملية التسجيل إلزامية لكافة الجهات الحكومية والمؤسسات الخاصة

الرسوم- تعتمد على نوع وحجم المؤسسة (يدفع مرة واحدة فقط):
- الجهات الحكومية وشبه الحكومية: لا توجد رسوم

- المؤسسات الخاصة:

- * المؤسسات صغيرة الحجم (1-10 موظفين): 250 درهم إماراتي
- * المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (11-249 موظف): 1000 درهم إماراتي
- * المؤسسات والشركات الكبيرة (أكثر من 250 موظف): 2000 درهم إماراتي

الوثائق المطلوبة

يجب أن يتم إرفاق ما يلي مع الطلب:

- الرخصة التجارية للشركة
- شهادة قوة المحامي
- شهادة الكفالة

اتفاقية مستوى الخدمة

- فترة إتمام عملية التسجيل لا تقل عن 24 ساعة

مدى توافر الخدمة

- تتوفر الخدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من خلال الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول

قنوات الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص

- الموقع الإلكتروني
- مراكز الخدمة
- تطبيق الهاتف المحمول

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص

خطوات رحلة المتعامل

أرغب في تسجيل جهتي أو مؤسستي لدى هيئة الإمارات للهوية

- 0 - راجع خدمة الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية
- 1 - قمت بالاتصال بهيئة الإمارات للهوية من خلال قناة الخدمة التي أفضلها لبدء عملية التسجيل وتوفير
- 2 - أقوم بدفع رسوم التسجيل بطريقة الدفع التي أفضلها
- 3 - أقوم باستلام تنبيه لتأكيد عملية الدفع
- 4 - أقوم باستلام تنبيه برقم مرجعي لطلبي مع الوقت المتوقع لإنهاء العملية
- 4 - أقوم باستلام تنبيه بنجاح واكمال عملية التسجيل
- 5 - تم حثي على تقديم آرائي وملاحظاتني عن تجربتي في التسجيل لدى هيئة الإمارات للهوية
- 6 - أقوم بتقديم رأبي عن الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص[العودة إلى قائمة الخدمات ▲](#)**طلب المعلومات | الإحصائيات****3****نطاق الخدمة**

- طلب معلومات عن المقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة

وصف الخدمة

- تعد هيئة الإمارات للهوية مستودع بيانات يتم تجميعها من مواطني الدولة والمقيمين بها، ويمكن للمؤسسات وتحديدًا الحكومية منها الدخول إلى تلك البيانات التي يمكن استخدامها لأغراض:
- إجراء دراسات وتحليلات إحصائية حول سكان الدولة
- التحقق من هوية الأفراد بما في ذلك بياناتهم الشخصية والبيانات الحيوية مثل الاسم بالكامل وتاريخ الميلاد والجنس والجنسية والرقم السري والبصمات

الفئة المستهدفة

- كافة الجهات الحكومية والمؤسسات المسجلة

الشروط والأحكام

- يجب أن تكون الهيئة مسجلة مع هيئة الإمارات للهوية قبل طلب المعلومات
- لا يتم توفير أية بيانات الخام، وسيتم توفير النتائج المجمعة فقط

الرسوم

- تعتمد على نوع المؤسسة (يدفع مرة واحدة فقط):
- الجهات الحكومية وشبه الحكومية: لا توجد رسوم
- المؤسسات الخاصة: متغير

الوثائق المطلوبة

- الهيئات الحكومية، يجب تقديم المعلومات التالية للدخول لهذه الخدمة
- كتاب رسمي بطلب الخدمة بحيث يحتوي على البيانات التالية:
- بيانات الهيئة
- بيانات الاتصال
- البيانات المطلوبة
- سبب طلب البيانات

اتفاقية مستوى الخدمة

- فترة إتمام الخدمة هي 48 ساعة

مدى توافر الخدمة

- تتوفر الخدمة خلال ساعات الدوام الرسمي فقط

قنوات الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص

- الموقع الإلكتروني
- مراكز الخدمة
- البريد الإلكتروني
- تطبيق الهاتف المحمول

خطوات رحلة المتعامل

أرغب فبطلب معلومات عن مقيمين في الدولة

- 0 [راجع خدمة الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية](#) و [تسجيل المنشأة](#)
- 1 قمت بالاتصال بهيئة الإمارات للهوية من خلال قناة الخدمة التي أفضلها لأطلب المعلومات التي أحتاجها
- 2 أقوم باستلام تنبيه لتأكيد الموافقة على طلبي
- 3 أقوم باستلام تنبيه لدفع رسوم الطلب
- 4 أقوم باستلام تنبيه برقم مرجعي لطلبي مع الوقت المتوقع لإنهاء العملية
- 5 أقوم بدفع الرسوم باستخدام طريقة الدفع المفضلة
- 6 أقوم باستلام تنبيه بإتمام عملية الدفع
- 7 أقوم باستلام تنبيه بالفترة الزمنية المتوقعة لاستلام المعلومات
- 8 أقوم باستلام المعلومات عن طريق القناة المفضلة لدي
- 9 تم حثي على تقديم آرائي وملاحظاتني عن تجربتي في طلب المعلومات من هيئة الإمارات للهوية
- 10 أقوم بتقديم رأبي عن الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص[العودة إلى قائمة الخدمات ▲](#)**مطابقة بيانات الأفراد مع بطاقات الهوية****4****نطاق الخدمة**

- خدمة طلب مطابقة بيانات الأفراد مع بطاقات الهوية لمجموعة معينة من الأرقام

وصف الخدمة

- خدمة طلب مطابقة بيانات الأفراد مع بطاقات الهوية، تقدمها هيئة الإمارات للهوية لتمكين الهيئات من مطابقة البيانات المخزنة في مستودع بيانات السجل السكاني للهيئة مع الأفراد. وستقوم الهيئة عند استلامها للطلب بتحديد الأرقام الموحدة ومطابقتها بسجلات المتعاملين لديكم. ويشترط قيامكم بإعداد قائمة بالسجلات المطلوب مضاهاتها على ملف إكسل الذي يجب نسخه على أسطوانة مدمجة وإرسالها مع الكتاب الرسمي إلى مدير عام هيئة الإمارات للهوية لمتابعة طلبكم.

الفئة المستهدفة

- كافة الجهات الحكومية والمؤسسات المسجلة

الشروط والأحكام

- يجب أن تكون الهيئة مسجلة مع هيئة الإمارات للهوية قبل طلب المعلومات
- يجب توفير أرقام التمييز الخاصة على هيئة جدول إكسل

الرسوم

- الجهات الحكومية: لا توجد رسوم
الجهات شبه الحكومية والمؤسسات الخاصة: يعتمد على مدى تعقيد البيانات المطلوبة (عدد الحقول والسندات)

الوثائق المطلوبة

الهيئات الحكومية، يجب تقديم المعلومات التالية للدخول لهذه الخدمة
كتاب رسمي بطلب الخدمة بحيث يحتوي على البيانات التالية:
- بيانات الهيئة
- بيانات الاتصال
- البيانات المطلوبة
- سبب طلب البيانات

اتفاقية مستوى الخدمة

- فترة إتمام الخدمة هي 48 ساعة

مدى توافر الخدمة

- تتوفر الخدمة خلال ساعات الدوام الرسمي فقط

قنوات الخدمة

- الموقع الإلكتروني

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص

- مراكز الخدمة
- البريد الإلكتروني
- تطبيق الهاتف المحمول

خطوات رحلة المتعامل

أرغب بربط المعلومات بأرقام الهويات بقاعدة البيانات الخاصة بي:

- 0 [راجع خدمة الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية](#) و [تسجيل المنشأة](#)
- 1 قمت بالاتصال بهيئة الإمارات للهوية من خلال قناة الخدمة التي أفضلها لأطلب ربط المعلومات التي أحتاجها
- 2 أقوم باستلام تنبيه لتأكيد الموافقة على طلبي
- 3 أقوم باستلام تنبيه لدفع رسوم الطلب
- 4 أقوم باستلام تنبيه برقم مرجعي لطلبي مع الوقت المتوقع لإنهاء العملية
- 5 أقوم بدفع الرسوم باستخدام طريقة الدفع المفضلة
- 6 أقوم باستلام تنبيه بإتمام عملية الدفع
- 7 أقوم باستلام تنبيه بالفترة الزمنية المتوقعة لاستكمال عملية الربط
- 8 أقوم باستلام المعلومات عن طريق القناة المفضلة لدي
- 9 تم حثي على تقديم آرائي وملاحظاتني عن تجربتي في ربط المعلومات من هيئة الإمارات للهوية
- 10 أقوم بتقديم رأبي عن الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص[العودة إلى قائمة الخدمات ▲](#)**التحقق من الهوية عبر بوابة التحقق الإلكتروني****5****نطاق الخدمة**

- طلب الحصول على واحد أو أكثر من خدمات البوابة الإلكترونية لهيئة الإمارات للهوية للتحقق من التالي:
 - التحقق من صحة ومطابقة هوية الإمارات
 - استرجاع المعلومات الشخصية لهوية الإمارات
 - تالقق من المعلومات الحيوية الخاصة بحاملي الهويات باستخدام بصمات الأصابع
 - تحديد \ إعادة ادخال الرقم السري لهوية الإمارات
 - خدمة التوقيع الرقمي
 - خدمة الطابع الزمني للتوقييع الرقمية
 - بروتوكول حالة الشهادة عبر الإنترنت (OCSP)

وصف الخدمة

- تستطيع الهيئات الحكومية التي مقرها أبوظبي من استخدام خدمة التحقق من الهوية عبر بوابة التحقق الإلكتروني التابع لبوابة أبوظبي الحكومية ، ويستطيع حاملو بطاقات الهوية من الدخول إلى الخدمات الحكومية المختارة عبر تلك البوابة. ولاستخدام الخدمات المتوفرة، يجب على صاحب البطاقة التوقيع باستخدام بطاقة الهوية الخاصة به لتأكيد هويته، ويتمثل دورنا، نحن في هيئة الإمارات للهوية، في التحقق من صحة البيانات المقدمة من حامل بطاقة الهوية ومطابقتها مع البيانات المخزنة في السجل السكاني.

الفئة المستهدفة

- كافة الجهات الحكومية والمؤسسات المسجلة

الشروط والأحكام

- يجب أن تكون الهيئة أو المؤسسة مسجلة مع هيئة الإمارات للهوية للتقدم بطلب الوصول إلى بوابة التحقق الإلكتروني

الرسوم

- الجهات الحكومية: لا توجد رسوم
- الجهات شبه الحكومية والمؤسسات الخاصة: يعتمد على مدى حجم الجهة أو المؤسسة:
 - * المؤسسات صغيرة الحجم (1-10 موظفين): 100 درهم إماراتي\ شهريا
 - * المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (11-249 موظف): 500 درهم إماراتي\ شهريا
 - * المؤسسات والشركات الكبيرة (أكثر من 250 موظف): 1000 درهم إماراتي\ شهريا

الوثائق المطلوبة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص

الهيئات الحكومية، يجب تقديم المعلومات التالية للدخول لهذه الخدمة

- كتاب رسمي بطلب الخدمة بحيث يحتوي على البيانات التالية:
- بيانات الهيئة
- بيانات الاتصال

تتطلب بعض خدمات الهيئة الحكومية التحقق من هوية الشخص

اتفاقية مستوى الخدمة

- الطلب: خلال أوقات الدوام الرسمي
- العمليات: على مدار الساعة

مدى توافر الخدمة

- تتوفر الخدمة خلال ساعات الدوام الرسمي فقط

قنوات الخدمة

- الموقع الإلكتروني
- مراكز الخدمة
- تطبيق الهاتف المحمول

خطوات رحلة المتعامل

أرغب بطلب خدمة او اكثر من خدمات التحقق الالكتروني

- 0 - [راجع خدمة الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية](#) و [تسجيل المنشأة](#)
- 1 - قمت بالاتصال بهيئة الإمارات للهوية من خلال قناة الخدمة التي أفضلها لأطلب خدمة التحقق الالكتروني التي أحتاجها
- 2 - أقوم باستلام تنبيه لتأكيد الموافقة على طلبي
- 3 - أقوم باستلام تنبيه لدفع رسوم الطلب
- 4 - أقوم بدفع الرسوم باستخدام طريقة الدفع المفضلة
- 5 - أقوم باستلام تنبيه بإتمام عملية الدفع
- 6 - أقوم باستلام تنبيه بالفترة الزمنية المتوقعة لاستكمال الطلب
- 7 - أقوم باستلام تنبيه بتفعيل الخدمة مع إرشادات عن كيفية الاستخدام
- 8 - أقوم باتباع الإرشادات و البدء باستخدام الخدمة
- 9 - تم حثي على تقديم آرائي وملاحظاتني عن تجربتي
- 10 - أقوم بتقديم رأيي عن الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص[العودة إلى قائمة الخدمات ▲](#)**طلب جهاز قارئ لمعلومات هوية الإمارات****6****نطاق الخدمة**

- طلب جهاز عينة للاختبار
- طلب مجموعة من الأجهزة للتنفيذ

وصف الخدمة

- هذه الخدمة تسمح الجهات الحكومية والخاصة لطلب الأجهزة التي تمكن استخدام خدمات هيئة الإمارات للهوية، وتشمل هذه الأجهزة:
- قارئ البطاقة الذكية
- قارئ البصمة
- أداة التوقيع الرقمي

الفئة المستهدفة

- كافة الجهات الحكومية والمؤسسات المسجلة

الشروط والأحكام

- يجب أن تكون الهيئة أو المؤسسة مسجلة مع هيئة الإمارات للهوية للتقدم بطلب الحصر على أجهزة القارئ

الرسوم

- الجهات الحكومية:
- الأجهزة القارئة للتجربة: لا توجد رسوم
- مجموعة من الأجهزة: لا توجد رسوم
- الجهات شبه الحكومية والمؤسسات الخاصة:
- أجهزة القارئة للتجربة: لا توجد رسوم (أول مرو فقط)
- مجموعة من الأجهزة: يعتمد على الطراز، عدد الأجهزة وتكاليف الشحن

الوثائق المطلوبة

- المعلومات التالية ضرورية لتقديم طلب للحصول على الخدمة:
- معلومات الهيئة أو المؤسسة
- معلومات الاتصال الخاصة بالهيئة أو المؤسسة

اتفاقية مستوى الخدمة

- فترة إتمام الخدمة هي 48 ساعة

مدى توافر الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص

الطلب: خلال أوقات الدوام الرسمي
_ الدعم: على مدار الساعة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاصقنوات الخدمة

- الموقع الإلكتروني
- مراكز الخدمة
- تطبيق الهاتف المحمول

خطوات رحلة المتعامل

أرغب بطلب جهاز قارئ واحد

- 0 [راجع خدمة الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية](#) و [تسجيل المنشأة](#)
- 1 قمت بالاتصال بهيئة الإمارات للهوية من خلال قناة الخدمة التي أفضلها لأطلب الخدمة
- 2 أقوم باستلام تنبيه لتأكيد الموافقة على طلبي
- 3 أقوم بزيارة الموقع الإلكتروني للهيئة لاستعراض قائمة الأجهزة القارئة المتوفرة
- 4 أقوم باختيار الجهاز واستكمل الطلب الخاص بي
- 5 أقوم باستلام تنبيه للتأكيد على الطلب والفترة الزمنية المتوقعة لاستلام الجهاز
- 6 أقوم باستلام الجهاز للتجربة حسب الوقت المحدد
- 7 تم حثي على تقديم آرائي وملاحظاتني عن تجربتي
- 8 أقوم بتقديم رأيي عن الخدمة

أرغب بطلب مجموعة أجهزة قارئة

- 0 [راجع خدمة الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية](#) و [تسجيل المنشأة](#)
- 1 قمت بالاتصال بهيئة الإمارات للهوية من خلال قناة الخدمة التي أفضلها لأطلب الخدمة
- 2 أقوم باستلام تنبيه لتأكيد الموافقة على طلبي
- 3 أقوم بزيارة الموقع الإلكتروني للهيئة لاستعراض قائمة الأجهزة القارئة المتوفرة
- 4 أقوم باختيار الجهاز واستكمل الطلب الخاص بي
- 5 يتم الطلب مني على دفع المبلغ المستحق لاستكمال الطلب
- 6 أقوم بدفع الرسوم باستخدام طريقة الدفع المفضلة
- 7 أقوم باستلام تنبيه بإتمام عملية الدفع
- 8 أقوم باستلام تنبيه بالفترة الزمنية المتوقعة لاستكمال الطلب
- 9 أقوم باستلام الأجهزة بالوقت المحدد
- 10 تم حثي على تقديم آرائي وملاحظاتني عن تجربتي
- 11 أقوم بتقديم رأيي عن الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص

[العودة إلى قائمة الخدمات ▲](#)

تقديم خدمة جديدة مخصصة

7

نطاق الخدمة

- طلب خدمة خاصة من هيئة الإمارات للهوية

وصف الخدمة

- هذه الخدمة تمكن الجهات الحكومية والخاصة من طلب إضافة \ تعديل خدمة الوكيل (البروكسي) التي يتم توفيرها من قبل هيئة الإمارات للهوية

الفئة المستهدفة

- كافة الجهات الحكومية والمؤسسات المسجلة

الرسوم

- إضافة خدمة: متغيرة
تعديل الخدمة الحالية: متغيرة
حذف الخدمة: لا يوجد رسوم

اتفاقية مستوى الخدمة

- يعتمد على مستوى تعقيد تطبيق الخدمة

مدى توافر الخدمة

الطلب: خلال أوقات الدوام الرسمي
الدعم: على مدار الساعة

قنوات الخدمة

- الموقع الإلكتروني
- مراكز الخدمة
- تطبيق الهاتف المحمول

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاصخطوات رحلة المتعامل

أرغب بطلب خدمة خاصة من الهيئة

- 0 - [راجع خدمة الاستفسار عن خدمات هيئة الإمارات للهوية](#) و [تسجيل المنشأة](#)
- 1 - قمت بالاتصال بهيئة الإمارات للهوية من خلال قناة الخدمة التي أفضلها لأطلب الخدمة
- 2 - أقوم باستلام تنبيه لتأكيد الموافقة على طلبي
- 3 - يتم حثي على دفع رسوم الخدمة
- 4 - أقوم بدفع الرسوم باستخدام طريقة الدفع المفضلة
- 5 - أقوم باستلام تنبيه بإتمام عملية الدفع
- 6 - أقوم باستلام تنبيه بالجدول الزمني لعمل دراسة الجدوى من قبل الهيئة
- 7 - أقوم بتوفير المعلومات المطلوبة لدراسة الجدوى
- 8 - أقوم بتوفير الدعم اللازم خلال فترة دراسة الجدوى
- 9 - أقوم باستلام تنبيه بنتائج دراسة الجدوى
- 10 - أقوم باستلام تنبيه بالوقت المتوقع للتطبيق
- 11 - أقوم بتوفير الدعم اللازم خلال فترة التطبيق
- 12 - أقوم بتجربة الخدمة والتأكد للهيئة بصحة عملها
- 13 - تم حثي على تقديم آرائي وملاحظاتني عن تجربتي
- 14 - أقوم بتقديم رأيي عن الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص[العودة إلى قائمة الخدمات ▲](#)تعديل برمجيات وأجهزة الخدمة

8

نطاق الخدمة

- تنفيذ الخدمات المخصصة من هيئة الإمارات للهوية (عن طريق تعديل في خدمة الوكيل (البروكسي) القائمة)

وصف الخدمة

- هذه الخدمة تمكن الجهات الحكومية والخاصة من تنفيذ الخدمات المخصصة المطلوبة من هيئة الإمارات للهوية

الفئة المستهدفة

- كافة الجهات الحكومية والمؤسسات المسجلة

الشروط والأحكام

- يجب أن تقوم هيئة الإمارات للهوية بإجراء دراسة الجدوى أولاً ومن ثم الموافقة على تنفيذ الخدمة المطلوبة

الرسوم

- دراسة الجدوى: رسوم بقيمة 5000 درهم إماراتيغير مستردةلتقييم دراسة الجدوى
تطبيق خدمة جديدة: متغير
تعديل خدمة حالية: متغير
إلغاء خدمة: متغير

الوثائق المطلوبة

يجب القيام بتنفيذ دراسة الجدوى أولاً

اتفاقية مستوى الخدمة

- يعتمد على مستوى تعقيد تنفيذ الخدمة

مدى توافر الخدمة

- خلال أوقات الدوام الرسمي

قنوات الخدمة

- الموقع الإلكتروني
- مراكز الخدمة
- تطبيق الهاتف المحمول

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاصخطوات رحلة المتعامل

أرغب بتطبيق خدمة مخصصة من الهيئة

- 1 - قمت بالاتصال بهيئة الإمارات للهوية من خلال قناة الخدمة التي أفضلها لأطلب الخدمة
- 2 - أقوم بتوفير المعلومات المطلوبة على نموذج معد مسبقاً للخدمة التي يجب تطبيقها مع التركيز على
- 3 - أقوم باستلام تنبيه للتأكيد على البدء بدراسة الطلب
- 4 - أقوم باستلام طلب لعرض الجوانب التقنية للتعديلات
- 5 - أقوم باستلام تنبيه بالموافقة على الطلب
- 6 - يتم اخباري للقيام بدفع رسوم دراسة الجدوى للتعديلات
- 7 - أقوم بدفع الرسوم باستخدام طريقة الدفع المفضلة
- 8 - أقوم باستلام تنبيه بإتمام عملية الدفع
- 9 - أقوم باستلام تنبيه بالجدول الزمني لعمل دراسة الجدوى من قبل الهيئة
- 10 - أقوم باستلام تنبيه بنتائج دراسة الجدوى
- 11 - أقوم باستلام تنبيه بالوقت المتوقع للتطبيق
- 12 - أقوم بتوفير الدعم اللازم خلال فترة التطبيق
- 13 - أقوم بتجربة الخدمة والتأكد للهيئة بصحة عملها
- 14 - تم حثي على تقديم آرائي وملاحظاتني عن تجربتي
- 15 - أقوم بتقديم رأيي عن الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص[العودة إلى قائمة الخدمات ▲](#)طلب الدعم من الهيئة

9

نطاق الخدمة

- طلب الدعم من هيئة الإمارات للهوية

وصف الخدمة

- هذه الخدمة تمكن الجهات الحكومية والخاصة لطلب الدعم من هيئة الإمارات للهوية عن القضايا المتعلقة بخدمات الإمارات للهوية

الفئة المستهدفة

- كافة الجهات الحكومية والمؤسسات المسجلة

الرسوم

- لا يوجد رسوم

الوثائق المطلوبة

يجب على المتعامل أن يكون قد حصل على الخدمة من الهيئة مع عقد دعم

اتفاقية مستوى الخدمة

- يجب توفير الدعم خلال 24 ساعة

مدى توافر الخدمة

- على مدار الساعة

قنوات الخدمة

- الموقع الإلكتروني
- مركز الاتصال
- البريد الإلكتروني
- تطبيق الهاتف المحمول
- المحادثة الفورية

خطوات رحلة المتعامل

أرغب بالحصول على الدعم اللازم للخدمة التي تم الحصول عليها من قبل

- 1 - قمت بالاتصال بهيئة الإمارات للهوية من خلال قناة الخدمة التي أفضلها لأطلب الخدمة
- 2 - أقوم بتوفير المعلومات المطلوبة عن الخدمة والدعم المطلوب
- 3 - أقوم باستلام رقم مرجعي للمتابعة من خلاله على الطلب في حال لم يتم حل المشكلة مباشرة
- 4 - يتم التواصل معي من قبل ممثل الهيئة للمتابعة على الطلب
- 5 - أقوم بالتأكد من حل المشكلة
- 6 - يتم ارسال تنبيه لي بإغلاق الطلب

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص

- 14 - تم حثي على تقديم آرائي وملاحظاتني عن تجربتي
15 - أقوم بتقديم رأيي عن الخدمة

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص[العودة إلى قائمة الخدمات ▲](#)تقديم الآراء والمقترحات

10

نطاق الخدمة

- تقديم الآراء والملاحظات

وصف الخدمة

- تقدم هيئة الإمارات للهوية العديد من القنوات لاستلام آراء المتعاملين في حالة الرغبة في تزويد الهيئة بملاحظاتهم عن تجربتهم في التعامل مع هيئة الإمارات للهوية

الفئة المستهدفة

- كافة الجهات الحكومية والمؤسسات المسجلة

الرسوم

- لا يوجد رسوم

مدى توافر الخدمة

- على مدار 24 ساعة

قنوات تقديم الخدمة

- الموقع الإلكتروني
- مراكز الخدمة
- مركز الاتصال
- الرسائل النصية
- البريد الإلكتروني
- الرسائل التفاعلية
- البريد
- كشك الخدمة
- مواقع التواصل الاجتماعي
- تطبيق الهاتف المحمول
- المحادثة الفورية

خطوات رحلة المتعامل

- 1 - أرغب في تقديم آرائ وملاحظاتي عن تجربتي مع خدمات هيئة الإمارات للهوية
- 2 - لقد قمت بالتواصل مع هيئة الإمارات للهوية من خلال قناتي المفضلة وقدمت آرائ وملاحظاتي
- 3 - استلمت رسالة نصية تؤكد استلام آرائ وملاحظاتي

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص[العودة إلى قائمة الخدمات ▲](#)التقدم بشكوى

11

نطاق الخدمة

- التقدم بشكوى

وصف الخدمة

- تقديم شكوى حول تجربة المتعاملين في التعامل مع هيئة الإمارات للهوية

الفئة المستهدفة

- كافة الجهات الحكومية والمؤسسات المسجلة

الرسوم

- لا يوجد رسوم

اتفاقية مستوى الخدمة

- يتم معالجة الشكوى المقدمة خلال 12 ساعة

مدى توافر الخدمة

- ستكون الخدمة متاحة على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع من خلال كافة القنوات
- ستكون الخدمة متاحة خلال ساعات العمل من خلال مركز الخدمة

قنوات تقديم الخدمة

- الموقع الإلكتروني
- مراكز الخدمة
- مركز الاتصال
- الرسائل النصية
- البريد الإلكتروني
- الرسائل التفاعلية
- البريد
- كشك الخدمة
- مواقع التواصل الاجتماعي
- تطبيق الهاتف المحمول
- المحادثة الفورية

خطوات رحلة المتعامل

- 1 - لقد مررت بمشاكل عند التعامل مع هيئة الإمارات للهوية وأرغب في تقديم شكوى
- 2 - لقد قمت بالتواصل بهيئة الإمارات للهوية من خلال قناتي المفضلة وقدمت شكواي
- 3 - استلمت رسالة نصية بالرقم المرجعي الذي تم إسناده لشكواي وتاريخ الحل المتوقع
- 4 - تم الاتصال بي من قبل هيئة الإمارات للهوية لمتابعة شكواي وتقديم المزيد من التفاصيل إذا لزم
- 5 - استلمت رسالة نصية تأكيداً على معالجة شكواي وقد تم اتخاذ إجراء من قبل هيئة الإمارات للهوية

قائمة خدمات مؤسسات القطاعين العام والخاص

- 6 - لقد قمت بالرد على الاستبيان من خلال قناتي المفضلة لتوضيح مدى رضاي عن الحل المقدم
- 7 - في حالة عدم الرضا عن الحل أقوم باستلام تنبيهه بأنه سيتم إعادة النظر بالمشكلة