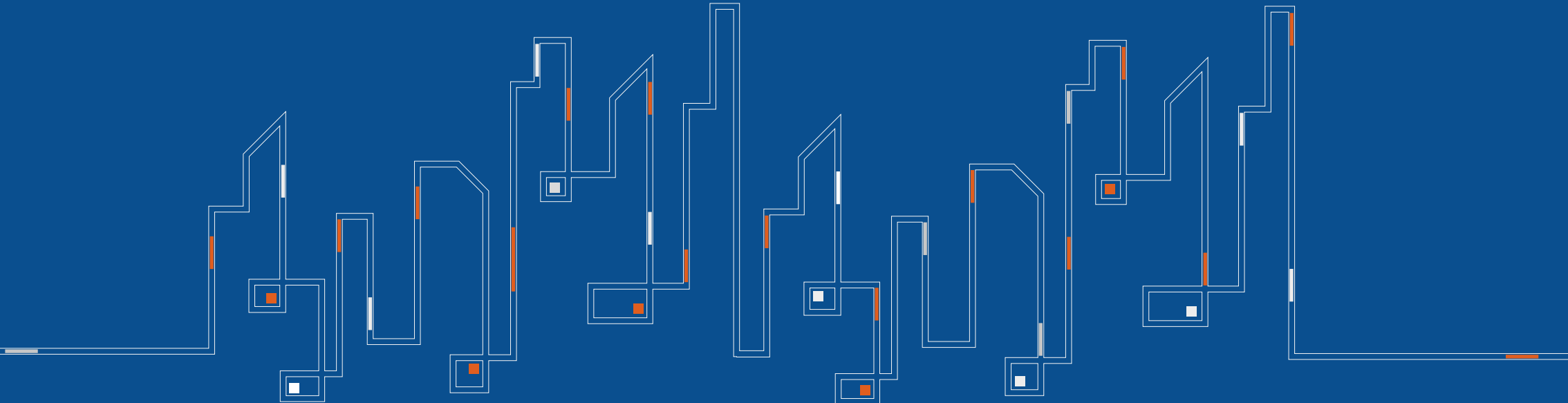


# دليل خدمات دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي



# ميثاق سعادة المتعاملين

## سعادتكم أولويتنا

تأسست دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي بهدف تعزيز التنمية البشرية والاستدامة الاجتماعية في إمارة دبي، وتقوم الدائرة بتوفير خدمات وبرامج تساعد في تطوير الموارد البشرية وتحسين جودة الحياة وتطوير البيئة الوظيفية لتتكامل مع المجتمع. هذا الميثاق هو ترجمة لجهود الدائرة وجديتها في توفير خدمات عالية الجودة للمتعاملين وتعزيز رضاهم، كما و يعكس التزامنا بتحقيق هذا الهدف وضمان توفير تجربة متميزة لجميع متعاملينا، وهو ترجمة لمجموعة القيم والأساليب والمبادئ التي تلتزم دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي بتقديمها من خلال موظفيها.

مبادئ ميثاق خدمة المتعاملين:

1. التركيز على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم
2. تعزيز التفاعلات الإيجابية مع المتعاملين
3. إنشاء بيئة سعيدة وودية
4. تشجيع التحسين المستمر لتجربة المتعاملين
5. قياس وتقييم رضا المتعاملين

## أهداف ميثاق خدمة المتعاملين:

تحرص دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي على تقديم تجربة متعاملين متميزة وذات جودة عالية، من خلال فريق عمل يتمتع بروح المبادرة والشفافية في التعامل مع مختلف شرائح المتعاملين بما يحقق سعادتهم ويفوق توقعاتهم. يهدف هذا الميثاق إلى:

1. تحسين التجربة وزيادة رضا وسعادة متعاملينا
2. توفير خدمات مبتكرة وفعالة
3. ضمان الشفافية والمساءلة
4. تعريف المتعاملين بحقوقهم وواجباتهم تجاه الدائرة.
5. تعريف المتعاملين بالوسائل المتاحة لتقديم الشكاوى أو طرح الاستفسارات.
6. العمل الدائم على تطوير الأساليب والأدوات المستخدمة في خدمة المتعاملين بما يؤهل الدائرة لتصبح أكثر جاهزية لتلبية احتياجاتهم وتقديم خدمات مميزة.
7. توفير خدمة متعاملين عالية الجودة والفعالية.

8. تحسين مستوى الرضا لدى المتعاملين من خلال توفير خدمات شاملة.
9. تطوير العمليات الداخلية لضمان تقديم خدمات أفضل وفعالية.

### التزامات موظفي الدائرة:

1. **التميز في خدمة المتعاملين:** الالتزام بمعايير الجودة والمهنية والسعي الدؤوب لتقديم خدمات الدائرة بمستوى متميز وجودة عالية بما يحقق رضا العملاء ويفوق توقعاتهم.
2. **التواصل الفعال:** والاستجابة السريعة للاستفسارات والتعامل بصدق وأمانة مع المتعاملين
3. **التركيز على المتعامل:** التعامل بشفافية واحترام وود وإنصاف مع السعي دائماً لتطوير وتقوية العلاقات من خلال تقديم خدمة فريدة للمتعامل.
4. **المصداقية والتمكين:** الاستجابة لاحتياجات المتعامل بسرعة ومهنية والحرص على سرية ودقة المعلومات.
5. **التعاون والعمل الجماعي:** البحث عن الفرص المتاحة لدعم الزملاء والمساهمة في خلق بيئة عمل محفزة للأداء الجماعي وتلبية كافة احتياجات المتعامل في الوقت المقرر.
6. **التحسين المستمر:** تشجيع ودعم الفرص المتاحة لتلبية احتياجات المتعامل.
7. **توفير المعلومات:** والتوجيه اللازم للمتعاملين.

### التزامنا تجاهكم:

1. **المعاملة برقي:** اللباقة، الابتسامة والاستماع بجدية لملاحظات وشكاوى المتعاملين والبشاشة من سمات موظفي الدائرة.
2. **بيئة صحية:** أماكن استقبال مريحة، نظيفة وسهلة الوصول.
3. **خدمة فورية:** توجيه المتعامل إلى الموظف المختص لتلبية احتياجاته بشكل مُرضي.
4. **خدمة سريعة:** تحسين الخدمات بناءً على ملاحظات المتعاملين والاستجابة السريعة للطلبات الشفوية والمكالمات الهاتفية وتقليص عدد الإجراءات لتوفير خدمة سريعة وسلسة.
5. **الالتزام:** احترام الوقت والإخلاص في العمل.
6. **التعامل بمهنية:** فريق عمل مهني ومتعاون يعمل على الرد على كافة استفسارات المتعاملين والتعامل معها في الوقت المناسب.
7. **توفير المعلومات:** ضمان حماية وسرية بيانات المتعاملين ومعلومات واضحة ودقيقة مع قائمة بالوثائق والمتطلبات اللازمة بعدة لغات فضلاً عن إبلاغ المتعامل عن وقت إنجاز الخدمات.
8. **دقة التواصل:** الفهم التام للمعلومات المقدمة للمتعامل بالوثائق الصحيحة والخطوات المطلوبة.
9. **توفير الخدمة بسهولة:** توفير الخدمات في الأوقات والقنوات التي تتناسب مع احتياجات المتعامل قدر الإمكان.

10. **الجودة:** خدمات متميزة ذات جودة عالية تحقق توقعات المتعامل من الخدمة المقدمة.
11. **ضمان الخصوصية:** المحافظة على السرية عن أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة من قبل فريق خدمة المتعاملين.
12. **رفع مستوى الخدمة:** اتخاذ الإجراءات بناءً على ملاحظات ومقترحات المتعاملين لتوفير أفضل الخدمات لكم.

### ما نرجوه منكم لضمان تميز الخدمات

- موافاة الدائرة بالبيانات والمعلومات المطلوبة لغايات انجاز الخدمة بالسرعة المطلوبة
- تقييم الخدمة ووصف التجربة من خلال القنوات المتاحة لذلك.
- تزويدنا بمقترحاتكم وملاحظاتكم بشفافية تامة لمساعدتنا على تحسين مستوى خدماتنا والارتقاء بها وتوفيرها لكم على أكمل وجه.
- الالتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها في دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي.
- التعاون مع موظفي الدائرة لتحقيق أفضل النتائج.
- تقديم ملاحظات واقتراحات بناءة لتحسين جودة.

### قيم التعامل مع الشكاوى:

- **المصداقية:** التعامل مع المتعاملين بشفافية وعدل وإنصاف، بدون انحياز.
- **المسؤولية:** استلام شكاوى المتعاملين والتعامل معها بحرفية وشكل فوري.
- **الكفاءة:** الاستجابة لكل الحالات الواردة دون تأخير مع بذل أقصى الجهود لحلها في الوقت المناسب.
- **الإيجابية:** أفكار مبتكرة يمكن تطبيقها لمواجهة التحديات لحل الشكاوى.

يمكنكم التواصل معنا مباشرة عبر القنوات التالية:

- للاستفسارات: [dghr@dghr.gov.ae](mailto:dghr@dghr.gov.ae)
- لتقديم شكوى أو اقتراح | لتقديم الافكار الابداعية : [www.04.gov.ae](http://www.04.gov.ae)
- قنوات التواصل الاجتماعي :

Dubai Government Human Resources Department



[dubai.government.HR](http://dubai.government.HR)



[dghr\\_gov](https://www.instagram.com/dghr_gov)





# خدمة بناء القدرات الوطنية

---

# رحلة المتعامل

خدمة بناء القدرات الوطنية

## برنامج «بناء» توفير منح دراسية

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- البريد الإلكتروني

04



### انجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة من خلال  
البريد الإلكتروني

03



### تقديم

طلب الخدمة

يتم التقديم على الطلبات  
بعد أن يتم الاعلان عن فتح  
باب التسجيل للمنح الدراسية

02



01



Benaa@dghr.gov.ae



## توفير منح دراسية

توفير منح دراسية لموظفي حكومة دبي بالتعاون مع الجامعات التي تم التوقيع معها	● وصف الخدمة
الخدمة ليست ضمن باقة	● الباقة
فئة الخدمة : أساسية نوع الخدمة: إجرائية	● فئة الخدمة ونوعها
1. نسخة من جواز السفر والجنسية 2. نسخة من الهوية 3. رسالة ترشيح من الجهة 4. رسالة قبول من الجامعة 5. آخر تقييم للموظف	● متطلبات تأمين الخدمة
1. يتم إستقبال ترشيحات للموظفين من إدارة الموارد البشرية من الجهه بالملفات (متطلبات تأمين الخدمة) 2. التأكد من أن كافة المتطلبات تكون مرفقة في البريد الإلكتروني ومتوافقة لشروط الإلتحاق بالبرنامج (قانون الموارد البشرية الفصل التاسع المادة 62) 3. جمع جميع بيانات المرشحين في نموذج اكسل حتى يتم رفعه للقيادة العليا لإختيار أفضل المرشحين (مرفق في الملحق) 4. التواصل مع إدارة الموارد البشرية للموظفين وإخطارهم بقبول الموظف للإلتحاق ببرنامج بناء 5. إرسال نسخة من العقد الى الطالب للقراءة والتوقيع 6. من ثم يتم إرسال نسخة من العقد الموقع من الطرف الثاني الى المدير العام أو من ينوب عنه للتوقيع	● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة
الخدمة تقدم للموظفين المواطنين في الجهات الحكومية المطبقة لقانون الموارد البشرية لحكومة دبي	● محدودية الخدمة
البريد الالكتروني : Benaadg@dg.gov.ae	● قنوات تقديم الخدمة
5 أيام	● متوسط مدة إنجاز الخدمة
موظفي حكومة دبي	● فئات المتعاملين المستهدفة
مجاني	● رسوم الخدمة (إن وجدت)
الصيف (يونيو من كل سنة)	● أوقات تقديم الخدمة

# رحلة المتعامل

خدمة بناء القدرات الوطنية

## برنامج «ريادة» التدوير التطويري للموظف الإماراتي

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- البريد الإلكتروني

04



### إنجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة من خلال  
البريد الإلكتروني

03



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
التواصل عبر البريد الإلكتروني

02



01



Tawteen@dghr.gov.ae





● وصف الخدمة	لرفع مستوى الكفاءات الفنية والسلوكية لدى الموظف الإماراتي من خلال تبادل المعارف والخبرات بين الجهات الحكومية والخاصة داخل الدولة وخارجها إن لزم، بحيث يتم تبادل الموظفين المواطنين مع تلك الجهات بفترة زمنية محددة، يتم من خلالها التدريب على رأس العمل والظل الوظيفي وفقاً للتخصصات التي تتميز بها كل جهة والمستهدفة لتطوير كفاءات المواهب الإماراتية.
● الباقية	ليست ضمن باقية
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية نوع الخدمة: إجرائية
● متطلبات تأمين الخدمة	الموافقة من المدير المباشر الموافقة من إدارة الموارد البشرية تعبئة نموذج التسجيل
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. يتم إستقبال ترشيح للموظف من إدارة الموارد البشرية من الجهة أو من الشركاء الإستراتيجيين من خلال نموذج التسجيل 2. يتم التأكد من قبل الفريق في قسم التوظيف أن كافة البيانات المطلوبة في الجزء الأول من نموذج تسجيل تم تعبئته (مرفق النموذج في الملحق) 3. إرسال نموذج التسجيل الى الشريك الإستراتيجي الذي تم اختياره من قبل الجهة المرسله 4. يتم الاتفاق مع الشريك الإستراتيجي على أن (تاريخ البدء، التخصص، عدد المنتسبين الخ)، ملائم لإستقبال الموظف 5. تعبئة الجزء الثاني من نموذج التسجيل من الشريك الإستراتيجي 6. إرسال نموذج التسجيل بعد تعبئته واستكمال كافة البيانات للجهة المرسله
● محدودية الخدمة	إدارات الموارد البشرية لحكومة دبي، إدارات الموارد البشرية للشركاء الإستراتيجيين
● قنوات تقديم الخدمة	البريد الالكتروني : Tawteen@dghr.gov.ae
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	يوم واحد
● فئات المتعاملين المستهدفة	الموظفين المواطنين في الجهات الحكومية المطبقة لقانون الموارد البشرية لحكومة دبي، الموظفين المواطنين من الشركاء الإستراتيجيين
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجانية
● أوقات تقديم الخدمة	أوقات العمل الرسمية على مدار السنة

● وصف الخدمة	منصة رقمية توفر فرص التعلم والتطوير بطرق مختلفة منها التعلم الذاتي من خلال حضور البرامج الرقمية والتسجيل لحضور الجلسات التفاعلية افتراضياً أو حضورياً. كما توفر المنصة العديد من الخصائص التي تساهم في إدارة التعلم بشكل فعال بالإضافة إلى فرصة الحصول على شهادات اجتياز الدورات التدريبية.
● الباقية	ليست ضمن باقية
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية نوع الخدمة: إجرائية
● متطلبات تأمين الخدمة	متاحة لكل الموظفين على نظام GRP
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. الدخول على المسار الذكي 2. تصفح دليل برامج دائرة الموارد البشرية بدبي 3. التسجيل في البرامج المتاحة
● محدودية الخدمة	متاحة لجميع موظفي حكومة دبي
● قنوات تقديم الخدمة	منصة المسار الذكي على الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	مستمر
● فئات المتعاملين المستهدفة	جميع موظفي حكومة دبي
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجانية
● أوقات تقديم الخدمة	٧/٢٤

# رحلة المتعامل

## خدمة بناء القدرات الوطنية

### مرايا



maraya@dghr.gov.ae 

● وصف الخدمة	هي عبارة عن جلسات إرشادية للأفراد لمساعدتهم للتعرف على إمكانياتهم الشخصية والمهنية، وللتحفيز على الإبداع وزيادة الإلهام، من خلال التغيير والارتقاء نحو التقدم والنجاح المهني، والعمل على تنفيذ النتائج الإيجابية، وإدارة التغيير الشخصي نحو الأفضل وتحقيق الأهداف. ويتم توقيع عقد بين الموجه والمستفيد لضمان السرية والالتزام من الطرفين.
● الباقية	ليست ضمن باقية
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية نوع الخدمة: إجرائية
● متطلبات تأمين الخدمة	رسالة موافقة خطية من الجهة (في حال كان الطلب من إحدى الجهات)
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. استلام الطلب 2. تحديد موعد الجلسة 3. عقد جلسة أولية، ويتم فيها تحديد عدد الجلسات (حسب الأهداف التي يتم تحديدها من خلال أول جلسة)
● محدودية الخدمة	موظفي الجهات الحكومية والشبه حكوميه والخاصه
● قنوات تقديم الخدمة	البريد الإلكتروني : maraya@dghr.gov.ae
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	من 4 جلسات كحد أدنى حتى 12 جلسة ويتم التجديد حسب الحاجه وحسب الوصول إلى الأهداف المحدده في أول جلسة
● فئات المتعاملين المستهدفة	موظفي إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية، موظفي الجهات شبه الحكومية والقطاع الخاص
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	حسب عدد الجلسات
● أوقات تقديم الخدمة	أوقات العمل الرسمية على مدار السنة

# رحلة المتعامل

خدمة بناء القدرات الوطنية

## قياس الكفاءات السلوكية

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- البريد الإلكتروني

04



### إنجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة من خلال  
البوابة

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
تسجيل الدخول على  
الحساب المسجل في البوابة

01



assessments@dghr.gov.ae



## قياس الكفاءات السلوكية

● وصف الخدمة	استخدام مجموعة متنوعة من الاختبارات والتمارين العالمية من قبل مقيمين حاصلين على شهادات معتمدة والتي يتم من خلالها تقييم الكفاءات السلوكية المرتبطة بالمهام الوظيفية وطبيعة العمل للفرد أو المجموعات سواء بهدف التوظيف، الترقية، التطوير، النقل والتدوير الوظيفي أو حتى التوجيه المهني للطلاب والموظفين، ويتبع إجراء التقييم إعداد تقرير تفصيلي لي يتم فيه توضيح نقاط القوة والنقاط التطويرية لدى الموظف أو المرشح
● الباقية	ليست ضمن باقية
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية نوع الخدمة: إجرائية
● متطلبات تأمين الخدمة	1. الوصف الوظيفي 2. بيان الغرض من إجراء التقييم (توظيف، ترقية، تطوير) 3. بطاقة الهوية
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. استلام الطلب 2. تحديد موعد التقييم 3. إجراء التقييم (حضور شخصي) 4. إرسال نتائج التقييم
● محدودية الخدمة	موظفي الجهات الحكومية والشبه حكوميه والخاصه
● قنوات تقديم الخدمة	البريد الالكتروني : <a href="mailto:assessments@dghr.gov.ae">assessments@dghr.gov.ae</a>
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	3 أيام
● فئات المتعاملين المستهدفة	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية، الجهات شبه الحكومية والقطاع الخاص
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	حسب الدرجة الوظيفيه أو اختيار العملاء
● أوقات تقديم الخدمة	أوقات العمل الرسمية على مدار السنة

# رحلة المتعامل

خدمة بناء القدرات الوطنية

## تسجيل المواطنين أصحاب الكفاءات الحرة في منصة خبراتي



## تسجيل المواطنين أصحاب الكفاءات الحرة في منصة خبراتي

● وصف الخدمة	هي منصة للعمل الحر، تهدف لإبراز ودعم المواطنين أصحاب المهارات والكفاءات الحرة والمبدعين والباحثين عن نماذج عمل مرنة وجديدة، وأصحاب المواهب، من الخريجين والموظفين والمتقاعدين وكبار المواطنين والباحثين عن الفرص في تقديم خدماتهم بمقابل مادي. بالإضافة إلى ذلك فهي أيضاً حلقة الوصل بين دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي، وأصحاب المهارات المواطنين من جميع الأعمار والفئات والخبرات. إذ تتيح المنصة لكافة القطاعات الحكومية والخاصة الوصول إليها بسهولة والتعرف على الخدمات المطروحة لمزيد من شراكات الأعمال.
● الباقة	لخدمة ليست ضمن باقة
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية نوع الخدمة: إجرائية
● متطلبات تأمين الخدمة	طلب شهادات وتصاريح معتمدة على الخدمات الفنية
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. تسجيل في المنصة 2. ارفاق صورة الهوية 3. تسجيل الخدمة
● محدودية الخدمة	أصحاب الاعمال الحرة للمواطنين فقط
● قنوات تقديم الخدمة	منصة خبراتي <a href="http://www.khbrati.ae">www.khbrati.ae</a>
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	مستمر
● فئات المتعاملين المستهدفة	المواطنين من عمر 16 الموظفين الطلبة أصحاب الهمم
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجانية
● أوقات تقديم الخدمة	٧/٢٤



# رحلة المتعامل

خدمة بناء القدرات الوطنية

## توظيف المواطنين في القطاع الخاص

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة

- 1- استلام قائمة الباحثين عن العمل محدثة من منصة نافس
- 2- ترشيح وربط الباحثين عن العمل بالشواغر المتاحة حسب الشهادة العلمية والمتطلبات الخاصة لكل جهة.

### الحصول على

معلومات الخدمة

دليل الخدمات- البريد الإلكتروني

04



### انجاز

الخدمة

ارسال السير الذاتية للجهات  
الخاصة للتعيين

03



### تقديم

طلب الخدمة

التسجيل في منصة نافس  
وتحديث البيانات

02



01



dghr@dghr.gov.ae



## توظيف المواطنين في القطاع الخاص

يقوم المجلس بتوظيف الإماراتيين الباحثين عن العمل من إمارة دبي وتوفير فرص عمل لهم بالتعاون مع جهات مختلفة في القطاع الخاص	● وصف الخدمة
بدون باقة	● الباقة
بناء القدرات الوطنية	● فئة الخدمة ونوعها (معتمدة في الخدمات)
1. بيانات الباحثين عن العمل 2. السير الذاتية للباحثين عن العمل 3. الشواغر المتاحة في الجهات الخاصة حتى يتم ترشيح الباحثين عن العمل	● متطلبات تأمين الخدمة
1. استلام قائمة الجهات الخاصة في إمارة دبي من وزارة الموارد البشرية والتوطين 2. التواصل مع الجهات في القطاع الخاص لتوفير الشواغر المتاحة لديهم 3. استلام قائمة بالشواغر المتاحة من قبل القطاع الخاص 4. استلام قائمة الباحثين عن العمل محدثة من منصة نافس 5. ترشيح وربط الباحثين عن العمل بالشواغر المتاحة حسب الشهادة العلمية والمتطلبات الخاصة لكل جهة. 6. ارسال السير الذاتية للجهات للتعيين.	● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة (الخطوات الخاصة بتقديم الخدمة من أ - ي)
التوظيف في القطاع الخاص فقط	● محدودية الخدمة
الاتصال والبريد الإلكتروني	● قنوات تقديم الخدمة
المدة اللازمة من بدء الاجراء إلى مرحلة ارسال السير الذاتية - المدة تعتمد على عدد الشواغر والشهادة العملية المطلوبة وتجاوب المرشحين	● متوسط مدة إنجاز الخدمة
المواطنين الباحثين عن العمل وجهات القطاع الخاص ووزارة الموارد البشرية ونافس	● فئات المتعاملين المستهدفة
لا يوجد	● رسوم الخدمة (إن وجدت)
مستمرة	● أوقات تقديم الخدمة



# خدمة الاستشارات

---

# رحلة المتعامل

## خدمة الاستشارات

### الإستفسارات الفنية

#### الحصول على

معلومات الخدمة

الموقع الإلكتروني- بوابة الاستفسارات  
الفنية- دليل الخدمات

01



02



#### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
تسجيل الدخول على  
الحساب المسجل في بوابة  
الاستفسارات الفنية

#### التواصل

خلال فترة سير الخدمة

مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

03



04



#### إنجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة من خلال  
بوابة الاستفسارات الفنية

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



[www.info.dghr.gov.ae](http://www.info.dghr.gov.ae)



تقديم رأي فني للجهات الحكومية حول سياسات الموارد البشرية لحكومة دبي.	● وصف الخدمة
الاستشارات	● الباقية
رئيسية	● فئة الخدمة ونوعها
تسجيل الدخول من خلال المستخدم المصرح له	● متطلبات تأمين الخدمة
1- تسجيل الدخول من خلال بوابة الاستفسارات الفنية على موقع الدائرة. 2- اختيار نوع الاستفسار. 3- شرح موضوع الاستفسار. 4- إعداد الرد من فريق العمل واعتماده 5- إرسال الاستفسار إلى الجهة الحكومية من خلال البرنامج.	● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة
الخدمة تقدم للجهات الحكومية	● محدودية الخدمة
من خلال الموقع الرسمي للدائرة (بوابة الاستفسارات الفنية)	● قنوات تقديم الخدمة
خلال 5 أيام عمل	● متوسط مدة إنجاز الخدمة
الجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط	● فئات المتعاملين المستهدفة
مجاني	● رسوم الخدمة (إن وجدت)
يمكن للجهة الحكومية تقديم الاستفسار خلال 24 ساعة	● أوقات تقديم الخدمة

# رحلة المتعامل

## خدمة الاستشارات

### الاستشارات الإدارية

#### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

#### الحصول على

معلومات الخدمة  
الموقع الإلكتروني- بوابة الاستفسارات  
الفنية- دليل الخدمات

04



#### إنجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة من خلال  
بوابة الاستفسارات الفنية

03



#### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
تسجيل الدخول على  
الحساب المسجل في بوابة  
الاستفسارات الفنية

02



01



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



[www.info.dghr.gov.ae](http://www.info.dghr.gov.ae)



تقديم الاستشارات الادارية للجهات الحكومية وشبه الحكومية وغير الحكومية حول سياسات الموارد البشرية.	● وصف الخدمة
الاستشارات	● الباقية
رئيسية	● فئة الخدمة ونوعها
تسجيل الدخول من خلال المستخدم المصرح له أو مراسلة رسمية للدائرة	● متطلبات تأمين الخدمة
1- تسجيل الدخول من خلال بوابة الاستفسارات الفنية على موقع الدائرة. 2- ادخال طلب الاستشارة وشرح الموضوع. 3- إعداد الرد من فريق العمل واعتماده. 4- إرسال الاستشارة إلى الجهة الحكومية من خلال البرنامج.	● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة
الخدمة تقدم للجهات الحكومية والجهات شبه حكومية والجهات الخاصة	● محدودية الخدمة
من خلال الموقع الرسمي للدائرة (بوابة الاستفسارات الفنية) والبريد الالكتروني	● قنوات تقديم الخدمة
خلال 10 أيام عمل	● متوسط مدة إنجاز الخدمة
الجهات الحكومية وشبه حكومية وخاصة	● فئات المتعاملين المستهدفة
مجاني	● رسوم الخدمة (إن وجدت)
يمكن للجهة الحكومية تقديم الاستفسار خلال 24 ساعة	● أوقات تقديم الخدمة

# رحلة المتعامل

## خدمة الاستشارات

### الاستفسارات التأمينية

الحصول على  
معلومات الخدمة  
دليل الخدمات-رقم الدائرة-البريد  
الإلكتروني

01



تقديم

طلب الخدمة  
تقديم الطلب من خلال  
إرسال بريد الكتروني أو  
الاستفسار هاتفياً

02



التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب والبيانات  
المزودة إن وجدت

03



انجاز

الخدمة  
انجاز الخدمة وتقديم الطلب  
من خلال البريد الإلكتروني أو  
الإتصال

04



043586666



pensions@dghr.gov.ae





## الاستفسارات التأمينية

وصف الخدمة	العمل على كل مايتعلق استفسارات عن الملف التأميني او الجهة الخاضعه لقانون هيئة المعاشات
الباقية	الخدمة ليست ضمن باقية
فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية
متطلبات تأمين الخدمة	1. البريد الالكتروني الرسمي للجهة. 2. بيانات الشخصية ( الملف التأميني) او الاطراف 3. نظام ( Adobe PDF ) ( Excel) 4. التنسيق مع هيئة المعاشات
إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. يتم تقديم الطلب من قبل الجهات الحكومية او الموظف 2. شرح موضوع الاستفسار 3. ارسال الاستفسار الى بريد الالكتروني الخاص للأدارة او يتم الاستفسار هاتفياً
محدودية الخدمة	الخدمة تقدم للجهات الحكومية و الخاص في اماره دبي
قنوات تقديم الخدمة	البريد الالكتروني لإدارة شؤون التأمينات
متوسط مدة إنجاز الخدمة	خلال 3 أيام عمل
فئات المتعاملين المستهدفة	الجهات الحكومية والخاصة
رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
أوقات تقديم الخدمة	يمكن للجهة الحكومية تقديم الاستفسار خلال 24 ساعة

# رحلة المتعامل

## خدمة الاستشارات

### الاستشارات المهنية



assessments@dghr.gov.ae



## خدمة الاستشارات المهنية

● وصف الخدمة	تقديم خدمات إستشارية ومهنية بخصوص تقييم الكفاءات لموظفي الحكومة بما يتوافق مع ظروف الجهة من حيث إعادة هيكلة أو دمج أو الكفاءات حسب الدرجات الوظيفية
● الباقية	لخدمة ليست ضمن باقية
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية نوع الخدمة: إجرائية
● متطلبات تأمين الخدمة	خطاب رسمي مع الجهة
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1- مخاطبة مكتب المدير العام للدائرة 2- عقد الاجتماعات لدراسة وضع ومتطلبات الجهة 3- وضع التصور والدراسة حسب التوقيت الزمني والمخرجات المطلوبة 4- تسليم المخرج النهائي للجهة
● محدودية الخدمة	الجهات الحكومية والشبه حكوميه والخاصه
● قنوات تقديم الخدمة	التواصل عبر البريد الإلكتروني لقسم تقييم الكفاءات أو التواصل مع الادارة العليا (المدير التنفيذي للقطاع أو مكتب المدير العام)
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	مستمر
● فئات المتعاملين المستهدفة	الجهات الحكومية والشبه حكوميه والخاصه
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	أوقات العمل الرسمية على مدار السنة

# رحلة المتعامل

## خدمة الاستشارات

### الإستفسارات القانونية

#### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

#### الحصول على

معلومات الخدمة  
الموقع الإلكتروني- بوابة الاستفسارات  
القانونية- دليل الخدمات

04



#### انجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة من خلال  
بوابة الاستفسارات القانونية

03



#### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
تسجيل الدخول على  
الحساب المسجل في بوابة  
الاستفسارات القانونية

02



01



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



[www.info.dghr.gov.ae](http://www.info.dghr.gov.ae)



تقديم رأي قانوني للجهات الحكومية حول تطبيق أحكام قانون إدارة الموارد البشرية لحكومة دبي والتشريعات الصادرة بمقتضاه.	● وصف الخدمة
خدمة ليست ضمن باقة	● الباقة
فئة الخدمة : أساسية	● فئة الخدمة ونوعها
تسجيل الدخول من خلال المستخدم المصرح له	● متطلبات تأمين الخدمة
1- تسجيل الدخول من خلال بوابة الاستفسارات القانونية على موقع الدائرة. 2- اختيار القانون والمادة التي ترغب الدائرة الاستفسار عنها. 3- شرح موضوع الاستفسار. 4- إرسال الاستفسار إلى دائرة الموارد البشرية من خلال البرنامج.	● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة
الخدمة تقدم للجهات الحكومية	● محدودية الخدمة
من خلال الموقع الرسمي للدائرة (بوابة الاستفسارات القانونية)	● قنوات تقديم الخدمة
خلال 3 أيام عمل	● متوسط مدة إنجاز الخدمة
الجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط	● فئات المتعاملين المستهدفة
مجاني	● رسوم الخدمة (إن وجدت)
يمكن للجهة الحكومية تقديم الاستفسار خلال 24 ساعة	● أوقات تقديم الخدمة



# خدمة تقويم الوظائف

---

# رحلة المتعامل

خدمة تقويم الوظائف

## خدمة تقويم وظائف موظفي الجهات الحكومية

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
الموقع الإلكتروني- دليل الخدمات-  
منصة تقويم الوظائف

04



### إنجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة

03



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
تسجيل الدخول على  
الحساب المسجل في بوابة  
تقويم الوظائف

02



01



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



[www.info.dghr.gov.ae](http://www.info.dghr.gov.ae)



## خدمة تقييم وظائف موظفي الجهات الحكومية

● وصف الخدمة	عملية منهجية تهدف إلى قياس وتحديد وزن الوظيفة بالدائرة، بناءً على مهامها ومتطلباتها، ومقارنتها بالوظائف الحكومية المشابهة، من خلال استخدام النظام المعتمد لدى دائرة الموارد البشرية في هذا الشأن.
● الباقية	خدمة تقييم الوظائف
● فئة الخدمة ونوعها	رئيسية ونوعها: أساسية
● متطلبات تأمين الخدمة	تسجيل الدخول من خلال المستخدم المصرح له ربط الوظيفة بوصف وظيفي معتمد، هيكل تنظيمي معتمد، هيكل وظيفي معتمد، تقييم مبدئي للوظائف
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1- تسجيل الدخول من خلال بوابة تقييم الوظائف على موقع الدائرة. 2- تقديم الطلب 3- استلام الطلب ومراجعته من الفريق الإداري 4- التقييم من المقيم 5- المراجعة من المقيم الرئيسي 6- الاعتماد النهائي لطلب التقييم
● محدودية الخدمة	الخدمة تقدم للجهات الحكومية
● قنوات تقديم الخدمة	من خلال الموقع الرسمي للدائرة (بوابة تقييم الوظائف)
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	خلال 10 أيام عمل
● فئات المتعاملين المستهدفة	الجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	يمكن للجهة الحكومية تقديم طلب التقييم خلال 24 ساعة



# رحلة المتعامل

خدمة تقويم الوظائف

## خدمة تقويم وظائف المديرين التنفيذيين في الجهات

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وطلب مزيد  
من المعلومات إذا تطلب الأمر  
ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- البريد الإلكتروني

04



### انجاز

الخدمة

تقديم الخدمة من خلال  
البريد الإلكتروني

03



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

02



01



policy@dghr.gov.ae



## خدمة تقويم وظائف المديرين التنفيذيين في الجهات الحكومية

● وصف الخدمة	عملية منهجية تهدف إلى قياس وتحديد وزن الوظيفة بالدائرة، بناءً على مهامها ومتطلباتها، ومقارنتها بالوظائف الحكومية المشابهة، من خلال استخدام النظام المعتمد لدى دائرة الموارد البشرية في هذا الشأن.
● الباقية	تقويم الوظائف
● فئة الخدمة ونوعها	رئيسية ونوعها: أساسية
● متطلبات تأمين الخدمة	البريد الالكتروني الرسمي للجهة ربط الوظيفة بوصف وظيفي معتمد، هيكل تنظيمي معتمد، هيكل وظيفي معتمد، تقييم مبدئي للوظائف
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1- تقديم الطلب عبر البريد الالكتروني 2- استلام الطلب من الجهات الحكومية ومراجعته من الفريق الاداري 3- التقييم من المقيم 4- المراجعة من المقيم الرئيسي 5- الاعتماد النهائي لطلب التقييم
● محدودية الخدمة	الخدمة تقدم للجهات الحكومية
● قنوات تقديم الخدمة	من خلال البريد الالكتروني
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	خلال 10 أيام عمل
● فئات المتعاملين المستهدفة	الجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	يمكن للجهة الحكومية تقديم طلب التقييم خلال 24 ساعة



# خدمة المعاشات والتأمينات

---

# رحلة المتعامل

خدمة المعاشات والتأمينات

## إشراك الموظفين المواطنين في هيئة المعاشات (متابعة)

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب والتدقيق من صحة  
المرفقات واستكمالها وطلب  
التعديل حال وجود نواقص

### الحصول على

معلومات الخدمة  
الهاتف - البريد الإلكتروني-الموقع  
الإلكتروني الخاص بهيئة المعاشات

04



### انجاز

الخدمة

يتم ارسال الاعتماد  
لإستكمال الاجراء من قبل  
الجهة

03



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب لمراجعة  
المستندات والاستمارة من  
خلال - البريد الإلكتروني

02



01



044056757

044056722

044056779

pensions@dghr.gov.ae

www.gpssa.gov.ae



## إشراك الموظفين المواطنين في هيئة المعاشات

● وصف الخدمة	التدقيق على ملفات بدء الخدمة المؤمن عليهم المقدمة من الجهات الحكومية لأمانة دبي.
● الباقية	الخدمة ليست ضمن باقية
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية
● متطلبات تأمين الخدمة	يتم ارسال الطلب من الجهات الحكومية الخاضعة للقانون عبر البريد الالكتروني
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. يتم ارسال الطلب مع المستندات من الجهة التي يعمل بها الموظف. 2. يتم التدقيق على صحة البيانات والمستندات من قبل الموظف المختص . 3. اذا كانت جميع البيانات والمستندات المقدمة صحيحة يتم الرد بأكمال تقديم الطلب لهيئة المعاشات، يتم إعادة الطلب للتصحيح حال وجود خلل في البيانات او مستندات ناقصة.
● محدودية الخدمة	الخدمة تقدم للجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط
● قنوات تقديم الخدمة	بريد الالكتروني لإدارة شؤون التأمينات
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	خلال 3 أيام عمل
● فئات المتعاملين المستهدفة	موظفي الجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	يمكن للجهة الحكومية تقديم الاستفسار خلال 24 ساعة

# رحلة المتعامل

خدمة المعاشات والتأمينات

نهاية خدمة مؤمن عليه (تدقيق)

## التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب والتدقيق من صحة  
المرفقات واستكمالها وطلب  
التعديل حال وجود نواقص

## الحصول على

معلومات الخدمة  
الهاتف - البريد الإلكتروني- موقع  
الالكتروني الخاص بهيئة المعاشات

04



## انجاز

الخدمة

يتم ارسال الاعتماد لإستكمال  
الاجراء من قبل الجهة

03



## تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب لمراجعة  
المستندات والاستمارة من  
خلال - البريد الإلكتروني

02



01



044056757

044056722

044056779

pensions@dghr.gov.ae

www.gpssa.gov.ae



## نهاية خدمة مؤمن عليه

● وصف الخدمة	التدقيق على ملفات انتهاء خدمة المؤمن عليهم المقدمة من الجهات الحكومية لأمانة دبي.
● الباقية	الخدمة ليست ضمن باقية
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية
● متطلبات تأمين الخدمة	يتم ارسال الطلب من الجهات الحكومية عبر البريد الالكتروني الخاصة للجهتين
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. يتم ارسال الطلب مع المستندات من الجهة التي يعمل بها الموظف. 2. يتم التدقيق على صحة البيانات والمستندات من قبل الموظف المختص . 3. اذا كانت جميع البيانات والمستندات المقدمة صحيحة يتم الرد بأكمال تقديم الطلب لهيئة المعاشات، يتم إعادة الطلب للتصحيح حال وجود خلل في البيانات او مستندات ناقصة.
● محدودية الخدمة	الخدمة تقدم للجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط
● قنوات تقديم الخدمة	بريد الالكتروني لإدارة شؤون التأمينات
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	خلال 3 أيام عمل
● فئات المتعاملين المستهدفة	موظفي الجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	يمكن للجهة الحكومية تقديم الاستفسار خلال 24 ساعة

# رحلة المتعامل

خدمة المعاشات والتأمينات

## شراء مدة الخدمة الإعتبارية (تدقيق ومتابعة)

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب ودراسة  
والتدقيق من صحة المرفقات  
واستكمالها للشروط وطلب  
التعديل حال وجود أي نواقص

### الحصول على

معلومات الخدمة  
قانون هيئة المعاشات - الهاتف -  
البريد الإلكتروني

04



### انجاز

الخدمة

يتم ارسال الاعتماد  
لإستكمال الاجراء  
- البريد الإلكتروني

03



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب للمراجعة -  
البريد الإلكتروني

02



01



044056757

044056722

044056779

pensions@dghr.gov.ae

www.gpssa.gov.ae





## شراء مدة الخدمة الإعتبارية

● وصف الخدمة	التدقيق على طلبات المؤمن عليهم الراغبين في شراء مدد الخدمة الاعتبارية المقدمة من الجهات الحكومية لإمارة دبي.
● الباقية	الخدمة ليست ضمن باقية
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية
● متطلبات تأمين الخدمة	يتم ارسال الطلب من الجهات الحكومية الخاضعة للقانون عبر البريد الالكتروني
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. يتم ارسال الطلب مع المستندات من الجهة التي يعمل بها الموظف. 2. يتم التدقيق على صحة البيانات والمستندات من قبل الموظف المختص . 3. اذا كانت جميع البيانات والمستندات المقدمة صحيحة يتم الرد بإكمال تقديم الطلب لهيئة المعاشات، يتم إعادة الطلب للتصحيح حال وجود خلل في البيانات او مستندات ناقصة.
● محدودية الخدمة	الخدمة تقدم للجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط
● قنوات تقديم الخدمة	بريد الالكتروني لإدارة شؤون التأمينات pensions@dghr.gov.ae
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	خلال 3 أيام عمل
● فئات المتعاملين المستهدفة	موظفي الجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	يمكن للجهة الحكومية تقديم الاستفسار خلال 24 ساعة

# رحلة المتعامل

خدمة المعاشات والتأمينات

## ضم مدة الخدمة (تدقيق ومتابعة)

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب ودراسة  
والتدقيق من صحة المرفقات  
واستكمالها للشروط وطلب  
التعديل حال وجود أي نواقص

### الحصول على

معلومات الخدمة  
قانون هيئة المعاشات- الهاتف -  
البريد الالكتروني

04



### انجاز

الخدمة

يتم ارسال الاعتماد  
لإستكمال الاجراء  
- البريد الإلكتروني

03



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب للمراجعة -  
البريد الإلكتروني

02



01



044056757

044056722

044056779

pensions@dghr.gov.ae

www.gpssa.gov.ae



## ضم مدة الخدمة

● وصف الخدمة	التدقيق على طلبات المؤمن عليهم الراغبين في ضم مدة الخدمة السابقة المقدمة من الجهات الحكومية لإمارة دبي.
● الباقية	الخدمة ليست ضمن باقية
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية
● متطلبات تأمين الخدمة	يتم ارسال الطلب من الجهات الحكومية الخاضعة للقانون عبر البريد الالكتروني
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. يتم ارسال الطلب مع المستندات من الجهة التي يعمل بها الموظف. 2. يتم التدقيق على صحة البيانات والمستندات من قبل الموظف المختص . 3. اذا كانت جميع البيانات والمستندات المقدمة صحيحة يتم الرد بأكمال تقديم الطلب لهيئة المعاشات، يتم إعادة الطلب للتصحيح حال وجود خلل في البيانات او مستندات ناقصة.
● محدودية الخدمة	الخدمة تقدم للجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط
● قنوات تقديم الخدمة	بريد الالكتروني لإدارة شؤون التأمينات pensions@dghr.gov.ae
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	خلال 3 أيام عمل
● فئات المتعاملين المستهدفة	موظفي الجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	يمكن للجهة الحكومية تقديم الاستفسار خلال 24 ساعة

# رحلة المتعامل

خدمة المعاشات والتأمينات

## إصدار شهادة معاش تقاعدي

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال اشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
الهاتف- الواتساب - البريد الإلكتروني

04



### انجاز

الخدمة

يتم ارسال الشهادة المعاش  
التقاعدي عن طريق الواتساب  
- البريد الإلكتروني

03



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال الهاتف-  
الواتساب - البريد الإلكتروني

02



01



044056757

044056722

pensions@dghr.gov.ae

0543061943



## إصدار شهادة معاش تقاعدي

وصف الخدمة	يتم اصدار شهادة المعاش التقاعدي لمقدم الطلب من المتقاعدين المحليين او من مستحقي المعاش التقاعدي وذويهم.
الباقية	الخدمة ليست ضمن باقية
فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية
متطلبات تأمين الخدمة	1. البريد الالكتروني 2. الواتساب 3. البيانات الشخصية 4. اكسل بيانات المتقاعدين 5. بوابة نظام المراسلات الحكومية (EDCP) 6. نظام (Adobe PDF) و (Word Document)
إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. يتم تقديم الطلب من قبل المتقاعد او المستحقين. 2. يقوم الموظف المختص بإنشاء الشهادة من خلال نظام المراسلات الحكومية 3. يتم ارسال الشهادة الى مدير الإدارة للتوقيع والاعتماد. 4. ارسال الشهادة الى مقدم الطلب
محدودية الخدمة	المتقاعدين، مستحقي المعاش التقاعدي
قنوات تقديم الخدمة	الهاتف المتحرك، البريد الالكتروني، الواتساب
متوسط مدة إنجاز الخدمة	خلال 3 أيام عمل
فئات المتعاملين المستهدفة	المتقاعدين غير الخاضعين لهيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية والمستحقين عنهم (الموظفين)
رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
أوقات تقديم الخدمة	يمكن للجهة الحكومية تقديم الاستفسار خلال 24 ساعة

# رحلة المتعامل

خدمة المعاشات والتأمينات

## حل النزاعات التأمينية

### الحصول على

معلومات الخدمة

قانون هيئة المعاشات - موقع  
الإلكتروني لهيئة المعاشات- دليل  
الخدمات- رقم الدائرة- البريد  
الإلكتروني

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب ودراسة  
والمتابعة مع الجهات المعنية  
أو طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

04



### انجاز

الخدمة

يتم ارسال القرار بعد صدوره  
من هيئة المعاشات الى  
مقدم الطلب عن طريق -  
البريد الإلكتروني- مقابلة  
شخصية

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم طلب حل النزاعات  
التأمينية من خلال - البريد  
الإلكتروني

01



044056757

044056722

044056779

pensions@dghr.gov.ae

www.gpssa.gov.ae



## حل النزاعات التأمينية

وصف الخدمة	حل النزاعات التأمينية والعقبات التي تواجه الجهات الحكومية بشأن موظفيها مع الهيئة العامة للمعاشات
الباقية	الخدمة ليست ضمن باقية
فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية
متطلبات تأمين الخدمة	1. البريد الالكتروني الرسمي للجهة 2. البيانات والمستندات الخاصة بالموظف 3. الملف التأميني للموظف من هيئة المعاشات ( يتم طلبه بواسطة البريد الالكتروني او الاتصال) 4. تفاصيل النزاع
إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. يتم تقديم الطلب من قبل الجهة او الموظف 2. يتم التواصل مع الجهات المعنية للنزاع 3. دراسة الحالة وإيجاد الحلول 4. يتم الرد على مقدمي الطلب
محدودية الخدمة	الخدمة تقدم للجهات الحكومية
قنوات تقديم الخدمة	البريد الالكتروني لإدارة شؤون التأمينات pensions@dghr.gov.ae
متوسط مدة إنجاز الخدمة	خلال 30 يوم عمل
فئات المتعاملين المستهدفة	موظفي الجهات الحكومية الخاضعة للقانون فقط
رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
أوقات تقديم الخدمة	يمكن للجهة الحكومية تقديم الاستفسار خلال 24 ساعة



# خدمة اللجنة الطبية العسكرية للموارد البشرية



# رحلة المتعامل

اللجنة الطبية للعسكريين المحليين لإمارة دبي

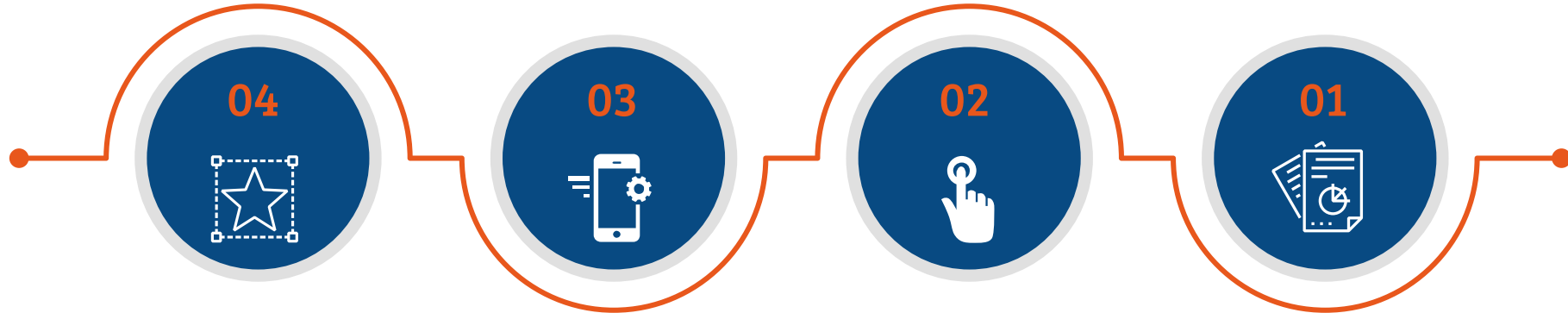
## اعتماد إجازة

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
الموقع الإلكتروني- دليل الخدمات-  
رقم الدائرة- البريد الإلكتروني



### انجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة عن طريق  
البريد الإلكتروني

### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

044043904



Medical@dghr.gov.ae



## اعتماد الإجازة المرضية

وصف الخدمة	اعتماد الإجازة المرضية التي تزيد على (5) أيام متصلة في المرة الواحدة، أو الإجازة التي تزيد على (15) يوم متفرقة في السنة الواحدة.
الباقية	الإجازات
فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية
متطلبات تأمين الخدمة	إرسال الطلب بالمرفقات عبر البريد الإلكتروني المخصص للجنة الطبية من منسقي الإدارات العامة
إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تجهيز الطلب من الإدارة المعنية في الدائرة</li> <li>2. تقديم الطلب إلى إدارة الموارد البشرية العسكرية</li> <li>3. العرض على اللجنة الطبية لاصدار القرار أو التوصية</li> <li>4. إرسال الرد المعتمد من اللجنة إلى الإدارة المعنية مقدمة الطلب</li> </ol>
محدودية الخدمة	الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون
قنوات تقديم الخدمة	البريد الإلكتروني و التراسل الإلكتروني
متوسط مدة إنجاز الخدمة	خمسة أيام عمل
فئات المتعاملين المستهدفة	الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون
رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة

# رحلة المتعامل

اللجنة الطبية للعسكريين المحليين لإمارة دبي

## منح إجازة

### الحصول على

معلومات الخدمة

دليل الخدمات- رقم الدائرة- البريد الإلكتروني

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة

مراجعة الطلب وإرسال إشعار لمقدم الطلب بقبول الطلب أو طلب مزيد من المعلومات إذا تطلب الأمر ذلك

04



### إنجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل بتقديم الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال البريد الإلكتروني

01



044043904



Medical@dghr.gov.ae



## منح الإجازة المرضية

● وصف الخدمة	في بعض الحالات المرضية تمنح اللجنة الطبية العسكرية بدئي إجازة مرضية للمنتسب بناء على تشخيص طبي أو تقارير طبية سابقة
● الباقية	الإجازات
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية
● متطلبات تأمين الخدمة	إرسال الطلب بالمرفقات عبر البريد الإلكتروني المخصص للجنة الطبية من منسقي الإدارات العامة
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. تجهيز الطلب من الإدارة المعنية في الدائرة 2. تقديم الطلب إلى إدارة الموارد البشرية العسكرية 3. العرض على اللجنة الطبية لاصدار القرار أو التوصية 4. إرسال الرد المعتمد من اللجنة إلى الإدارة المعنية مقدمة الطلب
● محدودية الخدمة	الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون
● قنوات تقديم الخدمة	البريد الإلكتروني و التراسل : <a href="mailto:Medical@dghr.gov.ae">Medical@dghr.gov.ae</a>
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	خمسة أيام عمل
● فئات المتعاملين المستهدفة	الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة

# رحلة المتعامل

اللجنة الطبية للعسكريين المحليين لإمارة دبي

## تمديد إجازة

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- رقم الدائرة- البريد  
الإلكتروني

04



### انجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة عن طريق  
البريد الإلكتروني

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

01



044043904



Medical@dghr.gov.ae



## تمديد الإجازة المرضية

تمديد الإجازة المرضية بعد تقييم الحالة الصحية للمنتسب عند انتهاء الإجازة المرضية الموصى بمنحها من الجهة الطبية	● وصف الخدمة
الإجازات	● الباقية
فئة الخدمة : أساسية	● فئة الخدمة ونوعها
إرسال الطلب بالمرفقات عبر البريد الإلكتروني المخصص للجنة الطبية من منسقي الإدارات العامة	● متطلبات تأمين الخدمة
1. تجهيز الطلب من الإدارة المعنية في الدائرة 2. تقديم الطلب إلى إدارة الموارد البشرية العسكرية 3. العرض على اللجنة الطبية لاصدار القرار أو التوصية 4. إرسال الرد المعتمد من اللجنة إلى الإدارة المعنية مقدمة الطلب	● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة
الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون	● محدودية الخدمة
البريد الالكتروني و التراسل : <a href="mailto:Medical@dghr.gov.ae">Medical@dghr.gov.ae</a>	● قنوات تقديم الخدمة
خمسة أيام عمل	● متوسط مدة إنجاز الخدمة
الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون	● فئات المتعاملين المستهدفة
مجاني	● رسوم الخدمة (إن وجدت)
على مدار الساعة	● أوقات تقديم الخدمة

# رحلة المتعامل

اللجنة الطبية للعسكريين المحليين لإمارة دبي

## تقييم الحالة الصحية للمنتسب

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- رقم الدائرة- البريد  
الإلكتروني

04



### إنجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة عن طريق  
البريد الإلكتروني

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

01



044043904



Medical@dghr.gov.ae



## تقييم الحالة الصحية للمنتسب

<ul style="list-style-type: none"> <li>1. تقييم الحالة الصحية للمنتسب المجاز مرضياً لمدة (6) أشهر: بعد انقضاء مدة (6) أشهر من الإجازة المرضية يتم تقييم حالة المنتسب المريض وتقرير إما تمديد إجازته المرضية أو التوصية بإنهاء خدمته.</li> <li>2. تقييم الحالة الصحية للمنتسب في حال تكرار الإجازات المرضية: للدائرة أن تحيل أي منتسب تتكرر إجازاته المرضية لتوقيع الكشف الطبي وتقييم حالته الصحية</li> <li>3. تقييم الحالة الصحية للمنتسب بناء على طلبه لإحالتة للتقاعد: للمنتسب أن يطلب إحالتة للتقاعد لأسباب صحية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● وصف الخدمة</li> </ul>
<p>تقييم الحالة الصحية</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الباقية</li> </ul>
<p>فئة الخدمة: أساسية</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● فئة الخدمة ونوعها</li> </ul>
<p>إرسال الطلب بالمرفقات عبر البريد الإلكتروني المخصص للجنة الطبية من منسقي الإدارات العامة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● متطلبات تأمين الخدمة</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تجهيز الطلب من الإدارة المعنية في الدائرة</li> <li>2. تقديم الطلب إلى إدارة الموارد البشرية العسكرية</li> <li>3. العرض على اللجنة الطبية لاصدار القرار أو التوصية</li> <li>4. إرسال الرد المعتمد من اللجنة إلى الإدارة المعنية مقدمة الطلب</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة</li> </ul>
<p>الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● محدودية الخدمة</li> </ul>
<p>البريد الإلكتروني و التراسل : <a href="mailto:Medical@dghr.gov.ae">Medical@dghr.gov.ae</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● قنوات تقديم الخدمة</li> </ul>
<p>خمسة أيام عمل</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● متوسط مدة إنجاز الخدمة</li> </ul>
<p>الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● فئات المتعاملين المستهدفة</li> </ul>
<p>مجاني</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● رسوم الخدمة (إن وجدت)</li> </ul>
<p>على مدار الساعة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● أوقات تقديم الخدمة</li> </ul>



# رحلة المتعامل

اللجنة الطبية للعسكريين المحليين لإمارة دبي

## اعتماد ومنح الإعفاءات الطبية

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- رقم الدائرة- البريد  
الإلكتروني

04



### انجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة عن طريق  
البريد الإلكتروني

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

01



044043904



Medical@dghr.gov.ae



## اعتماد ومنح الإعفاءات الطبية

وصف الخدمة	اعتماد التوصيات الطبية من الطبيب المعالج بشأن بعض الاعفاءات الطبية الإدارية أو الميدانية، ويجوز للجنة أن تمنح الاعفاء دون وجود توصية من الطبيب المعالج، وذلك حتى لا تؤثر الوظيفة سلباً على الوضع الصحي للمنتسب
الباقية	تقييم الحالة الصحية
فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : أساسية
متطلبات تأمين الخدمة	إرسال الطلب بالمرفقات عبر البريد الإلكتروني المخصص للجنة الطبية من منسقي الإدارات العامة
إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. تجهيز الطلب من الإدارة المعنية في الدائرة 2. تقديم الطلب إلى إدارة الموارد البشرية العسكرية 3. العرض على اللجنة الطبية لاصدار القرار أو التوصية 4. إرسال الرد المعتمد من اللجنة إلى الإدارة المعنية مقدمة الطلب
محدودية الخدمة	الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون
قنوات تقديم الخدمة	البريد الالكتروني و التراسل : <a href="mailto:Medical@dghr.gov.ae">Medical@dghr.gov.ae</a>
متوسط مدة إنجاز الخدمة	خمسة أيام عمل
فئات المتعاملين المستهدفة	الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون
رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة

# رحلة المتعامل

اللجنة الطبية للعسكريين المحليين لإمارة دبي

## تمديد الإعفاءات الطبية أو تعديلها

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- رقم الدائرة- البريد  
الإلكتروني

04



### انجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة عن طريق  
البريد الإلكتروني

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

01



044043904



Medical@dghr.gov.ae



## تمديد الإعفاءات الطبية أو تعديلها

وصف الخدمة	تمديد الاعفاء الطبي أو تعديله جزئياً
الباقية	تقييم الحالة الصحية
فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : فرعية
متطلبات تأمين الخدمة	إرسال الطلب بالمرفقات عبر البريد الإلكتروني المخصص للجنة الطبية من منسقي الإدارات العامة
إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. تجهيز الطلب من الإدارة المعنية في الدائرة 2. تقديم الطلب إلى إدارة الموارد البشرية العسكرية 3. العرض على اللجنة الطبية لاصدار القرار أو التوصية 4. إرسال الرد المعتمد من اللجنة إلى الإدارة المعنية مقدمة الطلب
محدودية الخدمة	الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون
قنوات تقديم الخدمة	البريد الإلكتروني و التراسل : <a href="mailto:Medical@dghr.gov.ae">Medical@dghr.gov.ae</a>
متوسط مدة إنجاز الخدمة	خمسة أيام عمل
فئات المتعاملين المستهدفة	الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون
رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة

# رحلة المتعامل

اللجنة الطبية للعسكريين المحليين لإمارة دبي

## الاستشارة الفنية الطبية

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- رقم الدائرة- البريد  
الإلكتروني

04



### انجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة عن طريق  
البريد الإلكتروني

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

01



044043904



Medical@dghr.gov.ae



## الإستشارة الفنية الطبية

تقديم أي مشورة أو رأي فني حيال المسائل الطبية المتعلقة بالموارد البشرية العسكرية	● وصف الخدمة
	● الباقية
فئة الخدمة : اساسية	● فئة الخدمة ونوعها
إرسال الطلب بالمرفقات عبر البريد الإلكتروني المخصص للجنة الطبية من منسقي الإدارات العامة	● متطلبات تأمين الخدمة
1. تجهيز الطلب من الإدارة المعنية في الدائرة 2. تقديم الطلب إلى إدارة الموارد البشرية العسكرية 3. العرض على اللجنة الطبية لاصدار القرار أو التوصية 4. إرسال الرد المعتمد من اللجنة إلى الإدارة المعنية مقدمة الطلب	● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة
الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون	● محدودية الخدمة
البريد الالكتروني و التراسل : Medical@dghr.gov.ae	● قنوات تقديم الخدمة
خمسة عشر يوم عمل	● متوسط مدة إنجاز الخدمة
الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون	● فئات المتعاملين المستهدفة
مجاني	● رسوم الخدمة (إن وجدت)
على مدار الساعة	● أوقات تقديم الخدمة

# رحلة المتعامل

اللجنة الطبية للعسكريين المحليين لإمارة دبي

## تقرير إصابة العمل ونسبة العجز لغايات التعويض

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- رقم الدائرة- البريد  
الإلكتروني

04



### انجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة عن طريق  
البريد الإلكتروني

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

01



044043904



Medical@dghr.gov.ae



## تقرير إصابة العمل ونسبة العجز لغايات التعويض

تتعتمد إصابة العمل من حيث إثبات العلاقة السببية بين العجز وإصابة العمل، واعتماد نسبة العجز المقترحة من الجهات الطبية أو الطب الشرعي، والوقوف على مدى اعتبار أن الحالة الصحية قد استقرت	● وصف الخدمة
التأمينات	● الباقة
فئة الخدمة : اساسية	● فئة الخدمة ونوعها
إرسال الطلب بالمرفقات عبر البريد الإلكتروني المخصص للجنة الطبية من منسقي الإدارات العامة	● متطلبات تأمين الخدمة
1. تجهيز الطلب من الإدارة المعنية في الدائرة 2. تقديم الطلب إلى إدارة الموارد البشرية العسكرية 3. العرض على اللجنة الطبية لاصدار القرار أو التوصية 4. إرسال الرد المعتمد من اللجنة إلى الإدارة المعنية مقدمة الطلب	● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة
الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون	● محدودية الخدمة
البريد الالكتروني و التراسل : Medical@dghr.gov.ae	● قنوات تقديم الخدمة
خمسة عشر يوم عمل	● متوسط مدة إنجاز الخدمة
الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون	● فئات المتعاملين المستهدفة
مجاني	● رسوم الخدمة (إن وجدت)
على مدار الساعة	● أوقات تقديم الخدمة



# رحلة المتعامل

اللجنة الطبية للعسكريين المحليين لإمارة دبي

## اثبات عجز زوج المنتسبة صحياً لاستحقاق المعاش عنها

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- رقم الدائرة- البريد  
الإلكتروني

04



### انجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة عن طريق  
البريد الإلكتروني

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

01



044043904



Medical@dghr.gov.ae



## اثبات عجز زوج المنتسبة صحياً لاستحقاق المعاش عنها

● وصف الخدمة	يشترط القانون أن يكون الزوج عاجز صحياً لاستحقاق المعاش عن زوجته، واللجنة الطبية هي المعنية بإثبات هذا العجز.
● الباقية	التأمينات
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : اساسية
● متطلبات تأمين الخدمة	إرسال طلب رسمي من صندوق المعاشات والتأمينات الاجتماعية للعسكريين
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. تجهيز الطلب من الإدارة المعنية في الدائرة 2. تقديم الطلب إلى إدارة الموارد البشرية العسكرية 3. العرض على اللجنة الطبية لاصدار القرار أو التوصية 4. إرسال الرد المعتمد من اللجنة إلى الإدارة المعنية مقدمة الطلب
● محدودية الخدمة	صندوق المعاشات العسكريين
● قنوات تقديم الخدمة	البريد الالكتروني و التراسل : <a href="mailto:Medical@dghr.gov.ae">Medical@dghr.gov.ae</a>
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	خمسة عشر يوم عمل
● فئات المتعاملين المستهدفة	الدوائر العسكرية المحلية الخاضعة للقانون
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة



# خدمة المنظمات العسكرية للموارد البشرية

---

# رحلة المتعامل

خدمة التظلمات العسكرية للموارد البشرية

## تقديم التظلم

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
الموقع الإلكتروني- دليل الخدمات-  
رقم الدائرة- البريد الإلكتروني

04



### إنجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة عن طريق  
البريد الإلكتروني

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

01



044043904/2905



CGMC@dghr.gov.ae



www.dmhrc.gov.ae



● وصف الخدمة	إتاحة الفرصة للمنتسب العسكري في التظلم على القرارات الإدارية المؤثرة في مركزه القانوني، بعد صدور قرار صريح أو ضمني من لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية في الدائرة، وذلك في غير لحالات المستثناة وهي الترقيات الجوازية وساعات العمل ومقدار الامتيازات الوظيفية والمناصب الوظيفية
● الباقية	التظلم
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : اساسية
● متطلبات تأمين الخدمة	صدور قرار صريح أو ضمني من لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية في الدائرة خلال المواعيد المقررة للتظلم- وعدم وجود قيد لدعوى قضائية على القرار المتظلم منه
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. تقديم التظلم وفق النموذج المعد لذلك إلكترونياً أو يدوياً، مع البيانات المطلوبة 2. إحالة التظلم إلى الدائرة المتظلم ضدها 3. إستلام اللائحة الجوابية من الدائرة المتظلم ضدها 4. إحالة الموجز لرئيس اللجنة للموافقة على عرضه على اللجنة 5. عرض التظلم بكافة المستندات والرأي الفني المبدئي لاتخاذ القرار إمام بالقبول شكلا وموضوعا - أو القبول شكلا ورفضه موضوعا، أو رفضه شكلاً 6. إبلاغ المنتسب المتظلم والدائرة المتظلم ضدها بالقرار 7. متابعة تنفيذ القرار من إدارة الموارد البشرية العسكرية بالدائرة
● محدودية الخدمة	القرارات النهائية المؤثرة في المراكز القانونية بعد الرفض الضمني أو الصريح من اللجنة الداخلية
● قنوات تقديم الخدمة	المنصة الإلكترونية الخاصة بلجنة التظلمات المركزية العسكرية بدبي - البريد الإلكتروني - مبادرة التعبئة الإلكترونية للعاجزين عن تقديم الطلب وفق المنصات الرقمية المتاحة
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	ستون يوماً
● فئات المتعاملين المستهدفة	كافة المنتسبين العسكريين المحليين بدبي
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة

# رحلة المتعامل

خدمة التظلمات العسكرية للموارد البشرية

## طلب تفسير قرارات اللجنة

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- رقم الدائرة  
- البريد الإلكتروني

04



### إنجاز

الخدمة

إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة عن طريق  
البريد الإلكتروني

03



02



### تقديم

طلب الخدمة

تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

01



044043904/2905



CGMC@dghr.gov.ae



## طلب تفسير قرارات اللجنة

● وصف الخدمة	في حال صدور قرار غامض أو غير واضح في عباراته، يطلب المنتسب أو الدائرة المتظلم ضدها طلب لتفسير القرار
● الباقية	التظلم
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : فرعية
● متطلبات تأمين الخدمة	صدور قرار نهائي من لجنة التظلمات المركزية العسكرية بدبي
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	1. تقديم الطلب من المنتسب المتظلم وتحديد مواضع الغموض في القرار الصادر 2. عرض الطلب على اللجنة لاتخاذ اللازم إما بقبول طلب التفسير وصياغة التفسير الموضح والمفسر - أو رفض طلب التفسري لعدم وجود حاجة للتفسير 3. إبلاغ المنتسب المتقدم بالطلب بقرار اللجنة القرارات النهائية المؤثرة في المراكز القانونية بعد الرفض الضمني أو الصريح من اللجنة الداخلية
● محدودية الخدمة	القرارات النهائية المؤثرة في المراكز القانونية بعد الرفض الضمني أو الصريح من اللجنة الداخلية
● قنوات تقديم الخدمة	1. المنصة الإلكترونية الخاصة بلجنة التظلمات المركزية العسكرية بدبي 2. البريد الإلكتروني CGMC@dghr.gov.ae 3. مبادرة التعبئة الإلكترونية للعاجزين عن تقديم الطلب وفق المنصات الرقمية المتاحة
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	خمسة عشر يوم عمل
● فئات المتعاملين المستهدفة	كافة المنتسبين العسكريين المحليين بدبي - الدوائر العسكرية المحلية بدبي
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة

# رحلة المتعامل

خدمة التظلمات العسكرية للموارد البشرية

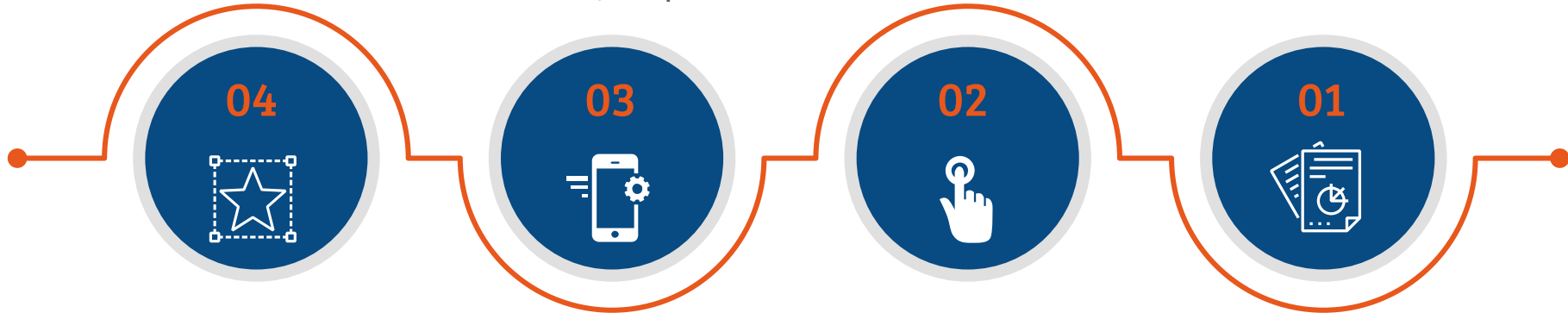
## طلب وقف تنفيذ القرار

### التواصل

خلال فترة سير الخدمة  
مراجعة الطلب وإرسال إشعار  
لمقدم الطلب بقبول الطلب أو  
طلب مزيد من المعلومات إذا  
تطلب الأمر ذلك

### الحصول على

معلومات الخدمة  
دليل الخدمات- رقم الدائرة- البريد  
الإلكتروني



### إنجاز

الخدمة  
إصدار إشعار للمتعامل  
بتقديم الخدمة عن طريق  
البريد الإلكتروني

### تقديم

طلب الخدمة  
تقديم الطلب من خلال  
البريد الإلكتروني

044043904/2905



CGMC@dghr.gov.ae





## طلب وقف تنفيذ القرار


● وصف الخدمة	طلب فرعي مع الطلب الرئيسي للتظلم لوقف تنفيذ القرار مؤقتا لحين الانتهاء من إجراءات اللجنة والبت في التظلم، وذلك في القرارات التي لا يمكن تدارك الآثار القانونية على تنفيذه
● الباقية	التظلم
● فئة الخدمة ونوعها	فئة الخدمة : فرعية
● متطلبات تأمين الخدمة	صدور قرار مؤثر في المركز الوظيفي لا يمكن تداركه في حال تنفيذه
● إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة	يرفع الطلب مع الإجراءات الخاصة بالتظلم الأصلي
● محدودية الخدمة	القرارات النهائية المؤثرة في المراكز القانونية بعد الرفض الضمني أو الصريح من اللجنة الداخلية
● قنوات تقديم الخدمة	1. المنصة الإلكترونية الخاصة بلجنة التظلمات المركزية العسكرية بدبي 2. البريد الإلكتروني CGMC@dghr.gov.ae 3. مبادرة التعبئة الإلكترونية للعاجزين عن تقديم الطلب وفق المنصات الرقمية المتاحة
● متوسط مدة إنجاز الخدمة	ثلاثة أيام عمل
● فئات المتعاملين المستهدفة	كافة المنتسبين العسكريين المحليين بدبي
● رسوم الخدمة (إن وجدت)	مجاني
● أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة

دائرة الموارد البشرية للحكومة دبي  
DUBAI GOVERNMENT HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

 dghrGov

 dubai.government.HR

 Dubai Government Human Resources Department

 dubai government human resources department DGHR

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