

دليل الخدمات 2022



تأسست الشؤون المالية في حكومة عجمان بموجب المرسوم الأميري رقم (8) لسنة 2002، وفي سنة 2010 تم إعادة تنظيمها لتكون دائرة الشؤون المالية والإدارية بموجب المرسوم الأميري رقم (4) لسنة 2010، وفي سنة 2012 أعيد تنظيمها لتكون دائرة المالية بموجب المرسوم الأميري رقم (15) لسنة 2012، وتقوم دائرة المالية بتقديم خدمات مالية متميزة تساهم في تحقيق تنمية مستدامة لإمارة عجمان وتعزيز تنافسية الدولة. وتعمل الدائرة على تحقيق ذلك من خلال الإشراف على جميع الشؤون المالية لحكومة الإمارة، عبر وضع الموازنة السنوية العامة لحكومة عجمان وتنفيذها بالتعاون مع جميع الجهات الحكومية المحلية، وإصدار الحسابات الختامية، والإشراف على الإيرادات العامة. كما تقوم دائرة المالية بالإشراف على تحديث الموارد الحكومية واعتمادها وسبل تطويرها، بالتعاون مع الجهات الحكومية المعنية، وإعداد مشروعات القوانين والمراسيم المحلية المتعلقة بالشؤون المالية وتقديم الاستشارات والدعم الفني للدوائر الحكومية في مجالات تطبيقات النظام المالي الموحد لحكومة الإمارة.

نبذة عن دليل الخدمات:

يمثل هذا الدليل تجسيدا لاستراتيجية الخدمات الخاصة بدائرة المالية بعجمان، والتي تنبثق من السعي الدائم لضمان ثقة المتعاملين في بيئة يسودها الابتكار، فقد تم تطوير هذا الدليل لضمان تقديم مستوى سباق من الخدمات وليكون مرجعاً شاملاً عن خدمات الدائرة عبر قنواتها الرقمية والمتنوعة.

المقدمة



الهدف من الدليل :

- ◆ توعية المتعاملين للخدمات المقدمة من الدائرة، بهدف تلبية إحتياجاتهم ومتطلباتهم الحالية والمستقبلية.
- ◆ تسهيل تجربة المتعاملين من خلال توفير معلومات شاملة لجميع خدمات الدائرة.

أهمية الدليل:

تتمحور أهمية الدليل ، و الغرض من إعدادة من خلال التالي:

- ◆ تعريف الخدمات المقدمة للمتعاملين من خلال وصف الخدمات و توضيح متطلبات تأمينها ، و المعلومات الأخرى ذات العلاقة.
- ◆ تعريف فئات المتعاملين و الخدمات المقدمة لكل فئة.
- ◆ توضيح رحلة المتعامل بالدائرة، و قنوات تقديم الخدمة.
- ◆ تعزيز التناغم بين الوحدات التنظيمية بالدائرة؛ بهدف تقوية العلاقة مع المتعاملين بمختلف فئاتهم المتنوعة.

مجال تطبيق الدليل :

يشمل هذا الدليل جميع الخدمات التي يتم تقديمها من قبل الدائرة مصنفةً وفق نوعية الخدمة المقدمة، والآلية المتبعة لتقديم الخدمة بشكل دائم، بالموائمة مع متطلبات نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات.

الدائرة

دائرة المالية بعجمان.

الخدمة

هي نتائج القيام بعملية ما تتطابق مع متطلبات محددة / مجموعة العمليات المنفذة من قبل الدائرة والتي تحقق إحتياجات المتعاملين الحالية والمستقبلية.

المتعاملين

(الفرد/الأفراد أو جهة/عدة جهات) جميع من يتلقى الخدمة ويستفيد من نتائج القيام بعملية ما.

جودة الخدمات

هي تلبية إحتياجات وتوقعات المتعاملين، وتقديم القيمة من الخدمة بفعالية وكفاءة عالية وفق المواصفات المحلية والعالمية.

تحسين الخدمات

هي الأنشطة المراد القيام بها لزيادة القدرة على إنجاز المتطلبات بجودة وسرعة أكبر .

المفاهيم والمصطلحات



محدودية الخدمة

يقصد بها الفئة التي تمتلك الأهلية او الصلاحية للتقديم على هذه الخدمة، فقد تكون الخدمة متاحة للجميع او مخصصة لفئة معينة. وقد يتم الحصول على الخدمة وفق محددات معينة لكل خدمة من تاريخ الانتهاء .. وغيرها.

خدمة رئيسية

وهي الخدمة التي تخدم شريحة كبيرة من المتعاملين ولها إمتيازات خاصة او كبيرة لمعظم شرائح المتعاملين.

خدمة فرعية

هي الخدمة التي تندرج ضمن الخدمة الرئيسية ، ولكنها تخدم فئة محددة من المتعاملين او تقدم إمتيازات مختلفة، ويتم طلبها بشكل صريح أو ضمني او استباقي.

خدمة تكميلية

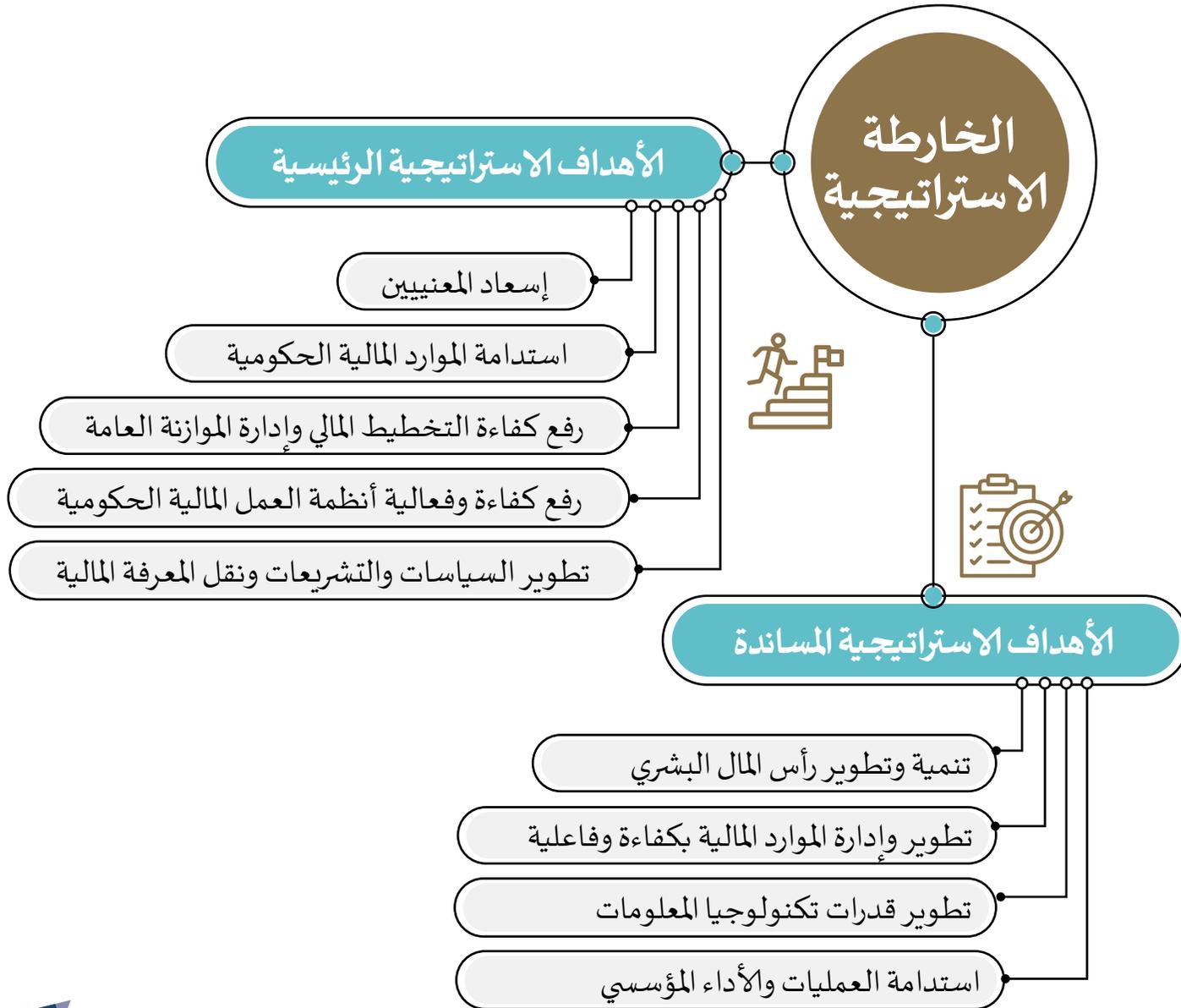
هي الخدمة التي تسهم في دعم ومساندة الخدمة الرئيسية او الفرعية ، كالتجديد والإلغاء والتعديل.

مالك الخدمة

هو المسؤول عن إدارة وتخطيط وتحسين الخدمات للمتعاملين وتقديمها ضمن نطاق عمل الدائرة.

تجربة المتعامل

جميع نقاط تواصل المتعامل مع الدائرة (مراحل تقديم الخدمة من بداية الطلب وحتى تلقي الخدمة).



إستراتيجية
دائرة المالية
بعجمان

مراحل تجربة المتعامل وفق اربعة مراحل رئيسية ، وهي كالتالي:

مرحلة الحصول على المعلومات: يقوم المتعامل بالتعرف على خدمات الدائرة عبر قنوات الإتصال المتنوعة، منها: الموقع الإلكتروني، مركز الإتصال، ووسائل التواصل الإجتماعي.. وغيرها.

مرحلة تقديم طلب الخدمة: يقوم المتعامل بالتقديم في طلب الإستفادة من أحد الخدمات المقدمة او مجموعة منها وفق الباقات المتوفرة ، مع توفيره لمجموعة من المتطلبات لتأمين الخدمة.

مرحلة التواصل خلال فترة سير الإجراءات: يتم من خلال هذه المرحلة العمل على معالجة الخدمة و إنجازها من قبل موظفي الصفوف الخلفية للخدمة ، و افادة المتعامل على تقدم الطلب ، و يتم التواصل معه وفق إجراءات العمل لكل خدمة.

مرحلة إتمام الخدمة: حيث تعتبر المرحلة الأخيرة التي يمر بها المتعامل للحصول على الخدمة، حيث يتم إشعار المتعامل بالإنهاء من إنجاز الخدمة، و يتم تسليمه للخدمة عبر مجموعة من القنوات المعتمدة ، مثل الموقع الإلكتروني او الحضور الشخصي لمركز الخدمة.

1

2

3

4

تجربة المتعامل



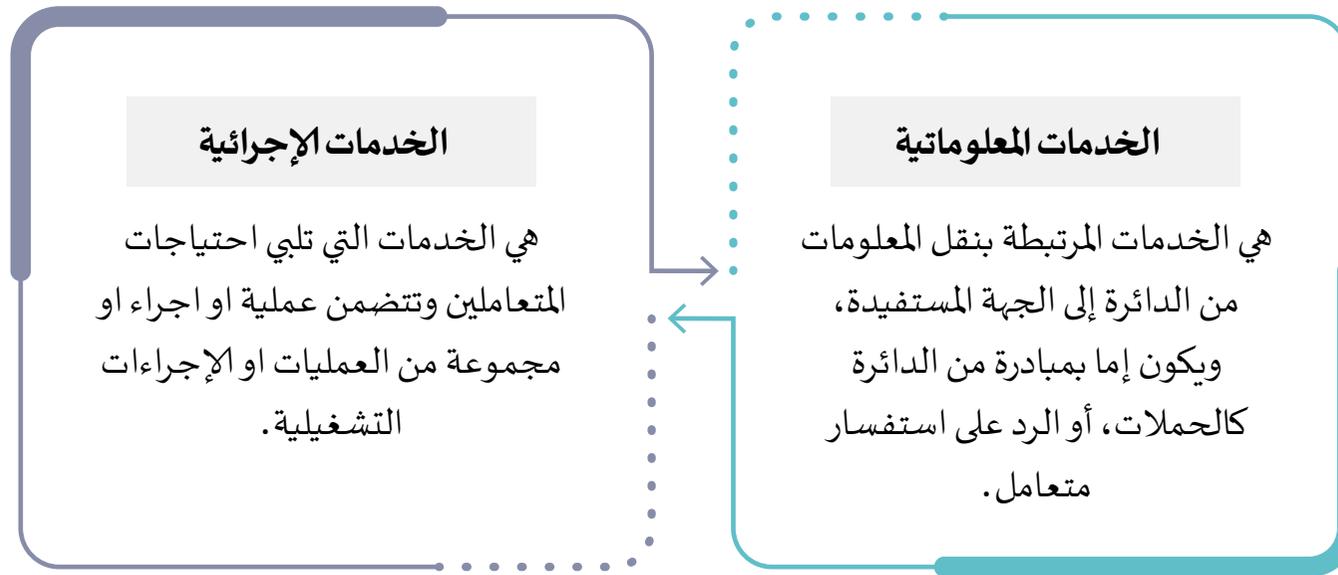
تصنيف الخدمات

يتم تصنيف الخدمات بالدائرة إلى ثلاثة أصناف:



نوعية الخدمات

يتم تصنيف الخدمات المقدمة بالدائرة وفقاً لنوعيتها إلى عدة أنواع:



المحتويات

12	طلب تسجيل مورد
14	طلب تجديد تسجيل مورد
16	طلب انشاء محفظة عجمان
18	طلب شحن محفظة عجمان
20	طلب إضافة مستخدم على أنظمة الدائرة
22	طلب صلاحية (إضافة/حذف/تعديل) على أنظمة الدائرة
24	طلب إضافة وتفعيل حساب جديد في شجرة الحسابات الحكومية
26	تعريف تصنيف جديد في نظام إدارة الأصول الذكي
28	تعريف موقع جديد في نظام إدارة الأصول الذكي
30	طلب فتح فترة مالية سابقة
32	طلب الدعم فني للإجراءات والعمليات المالية
34	طلب الدعم التقني لنظام موارد
36	طلب الحصول على استشارة مالية قانونية متعلقة بالنظام المالي الموحد لحكومة عجمان

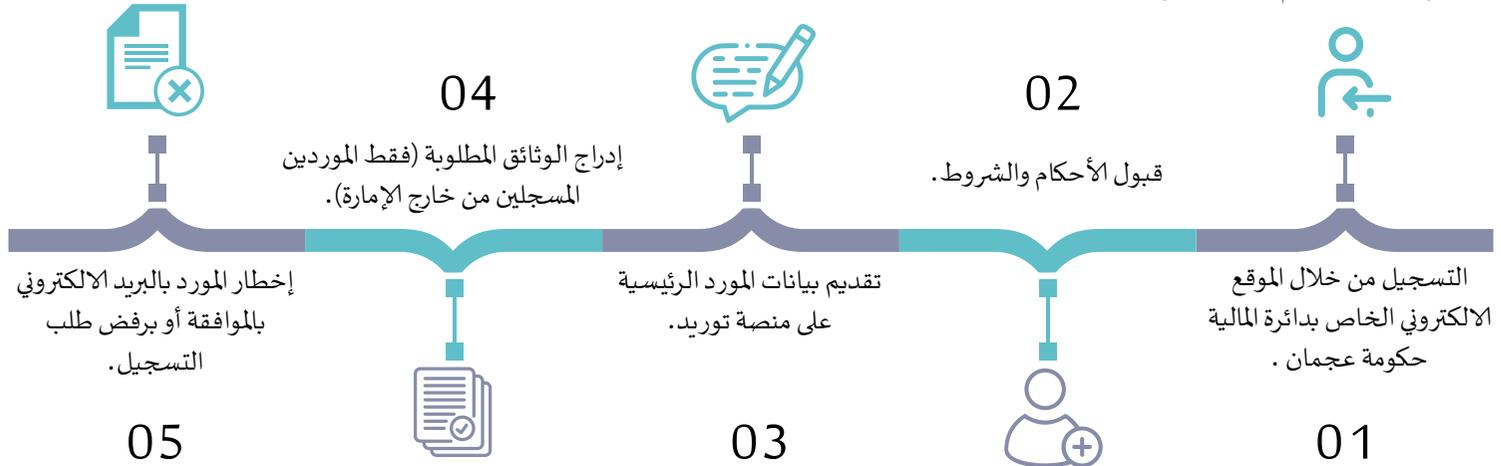
38	طلب إضافة / تعديل توقيع مصرفي
40	طلب إغلاق الحسابات المصرفية للجهات الحكومية
42	طلب إلغاء توقيع مصرفي
44	طلب فتح الحسابات المصرفية
46	طلب التدريب المالي .
48	طلب الرد على الاستفسارات المتعلقة بالموازنة
50	طلب التعديل على الموازنة
52	طلب دراسة الأثر المالي
54	طلب انضمام لمنصة سداد عجمان
56	طلب إضافة أو حذف مستخدم لمنصة سداد عجمان
58	طلب أجهزة أكشاك ذكية لشحن محفظة عجمان
60	طلب أجهزة تحصيل إلكترونية
62	طلب تقارير مالية في منصة سداد عجمان
64	طلب الدعم التقني لمنصة سداد عجمان

طلب تسجيل مورد

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/الطلب

طلب تسجيل مورد .



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
الموقع الإلكتروني: <https://ajmandof.ae> - مركز الاتصال: 80070 - مواقع التواصل الاجتماعي - البريد الإلكتروني الموحد suppliersupport@ajmandof.ae - دليل خدمات الدائرة عبر الموقع الإلكتروني - منصة تسجيل الموردين «توريد» - بدائرة المالية عجمان Tawreed.ajmandof.ae.

تقديم طلب الخدمة

- التسجيل من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بدائرة المالية حكومة عجمان. <https://ajmandof.ae>
- قبول الأحكام والشروط.
- تقديم بيانات المورد الرئيسية على منصة توريد.
- إدراج الوثائق المطلوبة فقط للموردين المسجلين خارج الإمارة.
- إخطار المورد بالبريد الإلكتروني بالموافقة أو برفض طلب التسجيل.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- استلام المتعامل اشعارات لطلب بعض المرفقات وتقديم معلومات إضافية.
- استلام المتعامل لإشعار التفعيل والاعتماد.
- استلام المتعامل لإشعار يحتوى على بيانات الدخول على النظام ورسالة ترحيب.

تجربة إتمام الخدمة

- الحصول على صلاحية الدخول بالنظام، والحصول على اشعارات.. (بالمناقصات وأوامر الشراء).

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

عدم وعي بعض المتعاملين من استخدام النظام الإلكتروني بالدائرة.

الخطوات



محدودية الخدمة



أنواع الموردين الذي يحق لهم التسجيل لدى حكومة عجمان:

- المورد المحلي:** الشركات المتواجدة في دولة الامارات العربية المتحدة وتقدم المنتجات و/أو الخدمات في الدولة.
 - مورد المنطقة الحرة:** الشركات المتواجدة في إحدى المناطق الحرة داخل الدولة.
 - المنشآت الصغيرة والمتوسطة:** هي المنشآت الصغيرة والمتوسطة وفق التصنيف المعتمد من قبل وزارة الاقتصاد.
 - أن يقر على الشروط والأحكام.
- يجوز لدائرة المالية وفق تقديراتها ومعاييرها الداخلية رفض قبول طلب تسجيل أي مورد او إلغاء تسجيله

قنوات تقديم الخدمة



- الموقع الإلكتروني لدائرة المالية عجمان.

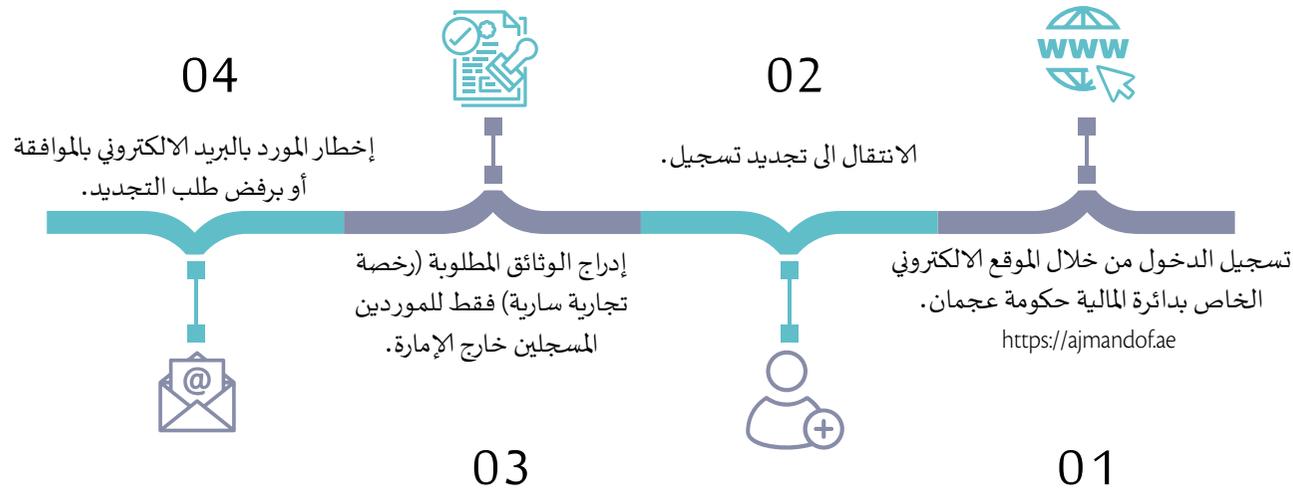
مدة إتمام وانجاز الخدمة	مدة تقديم الخدمة
<ul style="list-style-type: none">3 دقائق لموردين أصحاب الرخص الصادرة من إمارة عجمان.يوم عمل لأصحاب الرخص الصادرة من الإمارات الأخرى.	-----
فئات المتعاملين المستهدفة	رسوم الخدمة (إن وجدت)
الموردين - الجهات حكومية	100 درهم *مجانا للشركات الصغيرة والمتوسطة (تعزير)
أوقات تقديم الخدمة	الأسئلة الأكثر شيوعاً
أوقات العمل الرسمي في الإمارة	<ul style="list-style-type: none">ماهي رسوم الخدمة؟ما هي الوثائق المطلوبة؟

2 طلب تجديد تسجيل مورد

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب

طلب تجديد تسجيل مورد .



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
الموقع الإلكتروني: <https://ajmandof.ae> - مركز الاتصال: 80070 - مواقع التواصل الاجتماعي - البريد الإلكتروني الموحد suppliersupport@ajmandof.ae - دليل خدمات الدائرة عبر الموقع الإلكتروني - منصة تسجيل الموردين «توريد» بدائرة المالية عجمان Tawreed.ajmandof.ae.

تقديم طلب الخدمة

- تسجيل الدخول من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بدائرة المالية حكومة عجمان. <https://ajmandof.ae>
- الانتقال الى تجديد تسجيل
- إدراج الوثائق المطلوبة «رخصة تجارية سارية» فقط للموردين المسجلين خارج الإمارة.
- إخطار المورد بالبريد الإلكتروني بالموافقة أو برفض طلب التجديد.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- استلام المتعامل اشعارات لطلب بعض المرفقات وتقديم معلومات إضافية.
- استلام المتعامل لإشعار تفعيل واعتماد التجديد.

تجربة إتمام الخدمة

- الحصول على صلاحية تقديم عروض الأسعار والتوريد.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

عدم وعي بعض المتعاملين من استخدام النظام الإلكتروني بالدائرة.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



طلب تسجيل مورد

محدودية الخدمة



- يجب ان يكون المورد مسجل بمنصة الموردين لدى دائرة المالية حكومة عجمان.
- يجب توافر أسم مستخدم وكلمة مرور خاص بالمورد.

قنوات تقديم الخدمة



- الموقع الإلكتروني لدائرة المالية عجمان.

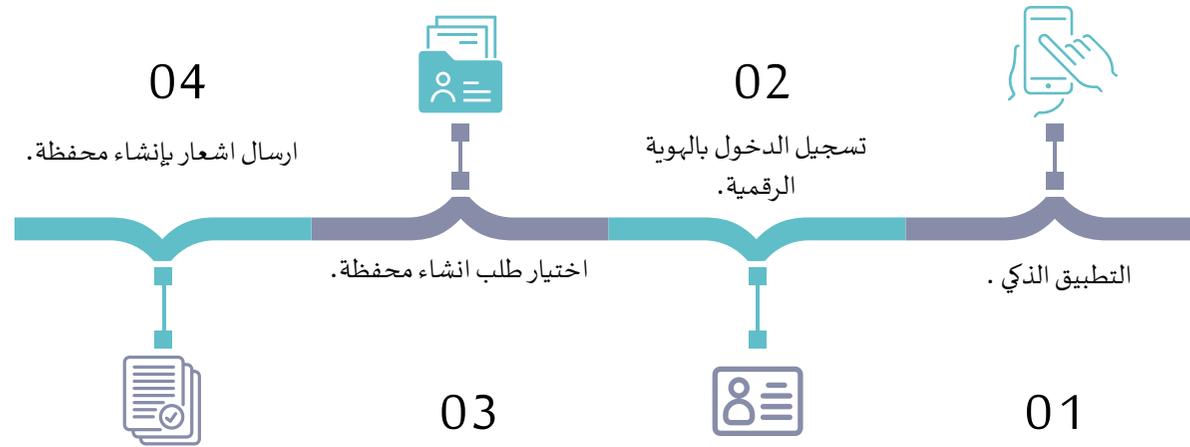
مدة إتمام وانجاز الخدمة	مدة تقديم الخدمة
• 3 دقائق - لموردين أصحاب الرخص الصادرة من إمارة عجمان. • يوم عمل لأصحاب الرخص الصادرة من الإمارات الأخرى.	-----
فئات المتعاملين المستهدفة	رسوم الخدمة (إن وجدت)
جهات حكومية - الشركات	لا يوجد
أوقات تقديم الخدمة	الأسئلة الأكثر شيوعاً
أوقات العمل الرسمي في الإمارة.	• ماهي رسوم الخدمة؟ • ماهي الوثائق المطلوبة؟

3 طلب انشاء محفظة عجمان

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب انشاء محافظة عجمان.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة
• الموقع الالكتروني.

تقديم طلب الخدمة

• التطبيق الذكي.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

• اشعارات حالة الطلب.

تجربة إتمام الخدمة

• ارسال اشعار بإتمام العملية.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

لا يوجد.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



لا يوجد

محدودية الخدمة



• الهوية الوطنية.

قنوات تقديم الخدمة

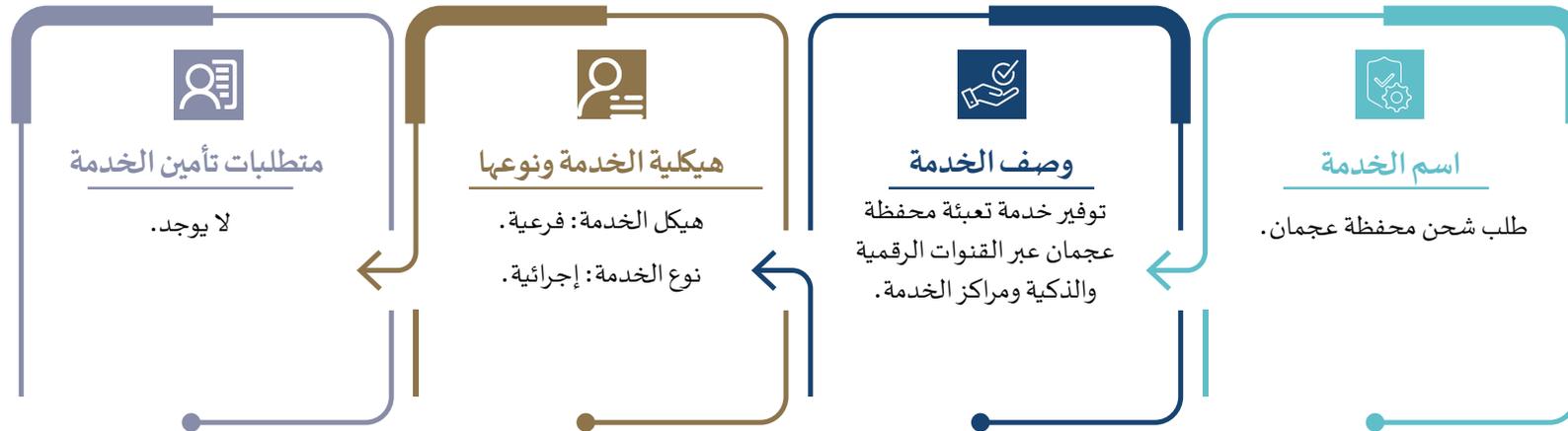


• التطبيق الذكي.

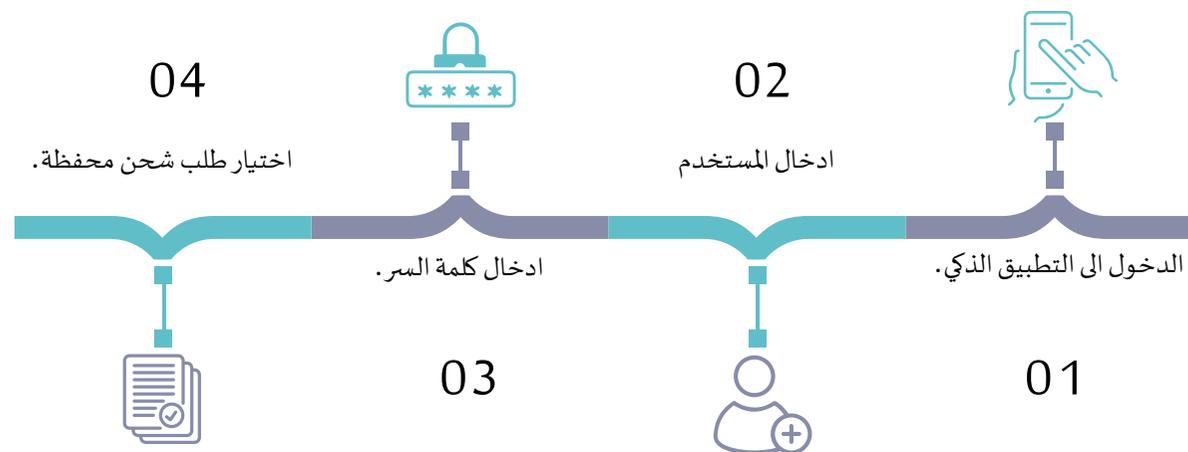
مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	خلال أسبوعين من تقديم الطلب.
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا يوجد.	المتعاملين.
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
• هل يوجد إجراءات للتسجيل غير الهوية الرقمية.	أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

طلب شحن محفظة عجمان

بطاقة وصف الخدمة: 



خطوات التقديم والحصول على الخدمة: 



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/الطلب
طلب تعبئة محفظة عجمان.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- الموقع الالكتروني.

تقديم طلب الخدمة

- التطبيق الذكي.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- صفحة التواصل مع المتعاملين من خلال التطبيق الذكي.

تجربة إتمام الخدمة

- ارسال اشعار بعد الانتهاء من الخدمة عبر الرسائل النصية.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

لا يوجد.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



طلب انشاء محفظة.

محدودية الخدمة



- المتعاملين الذين لديهم هوية وطنية.

قنوات تقديم الخدمة



- التطبيق الذكي.

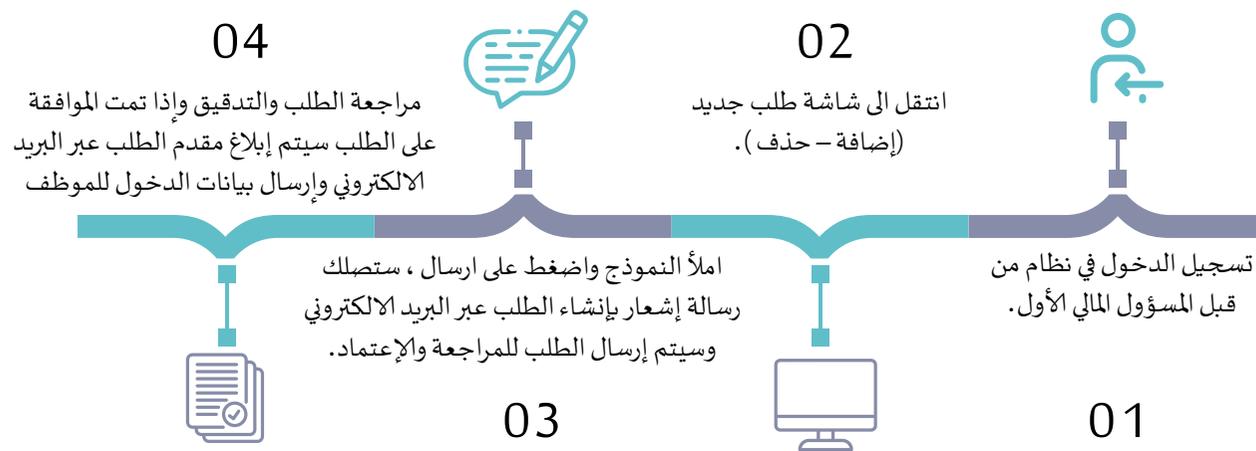
مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	5 دقائق
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا يوجد.	أفراد.
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
• هل يوجد طرق أخرى للشحن؟	أوقات العمل الرسمي في الإمارة

طلب إضافة مستخدم على أنظمة الدائرة

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب

طلب إضافة مستخدم على أنظمة الدائرة.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- نظام الدعم الفني.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام الدعم الفني.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- رسالة إشعار بإنشاء الطلب عبر البريد الإلكتروني.
- في حالة الموافقة: سيتم إرسال بريد إلكتروني بالموافقة وربط استبيان السعادة.
- في حالة رفض الطلب سيتم إبلاغ مقدم الطلب عن أسباب الرفض عبر البريد الإلكتروني.

تجربة إتمام الخدمة

- يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني.
- يتم إرسال رابط استبيان السعادة لمقدم الطلب.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

عدم وجود رقم وظيفي للمستخدم.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



لا يتطلب.

محدودية الخدمة



- الرقم الوظيفي للمستخدم.

قنوات تقديم الخدمة

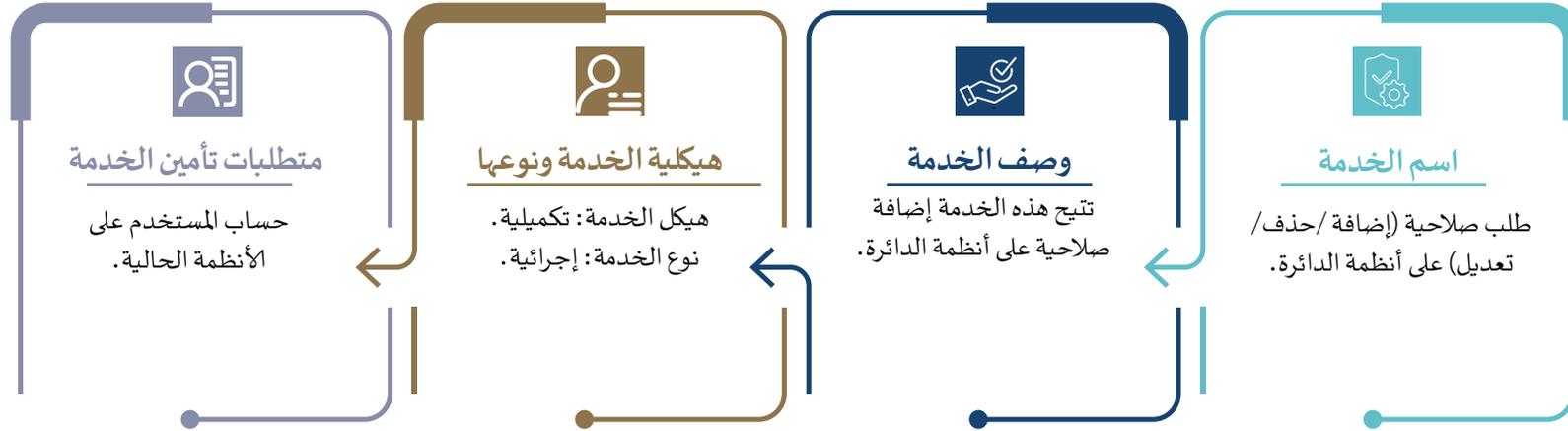


- نظام الدعم الفني.

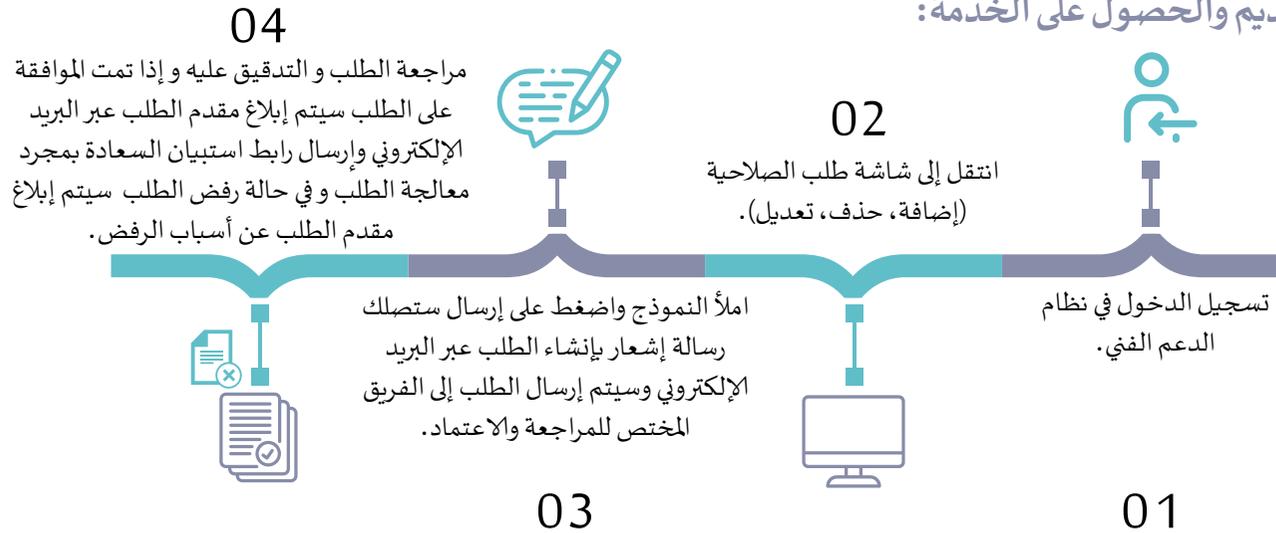
مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	يومين.
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا توجد رسوم.	الجهات الحكومية بإمارة عجمان فقط.
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
هل بالإمكان إنشاء حساب مؤقت؟	أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

طلب صلاحية (إضافة / حذف / تعديل) على أنظمة الدائرة

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/الطلب

طلب صلاحية (إضافة/حذف/تعديل) على نظام الدعم الفني.



الخطوات

مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- نظام موارد.
 - البوابة الداخلية.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام الدعم الفني.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- رسالة إشعار بإنشاء الطلب عبر البريد الإلكتروني.
- في حالة الموافقة: سيتم إرسال بريد إلكتروني بالموافقة والصلاحية المعتمدة ورابط استبيان السعادة.
- في حالة رفض الطلب سيتم إبلاغ مقدم الطلب عن أسباب الرفض عبر البريد الإلكتروني.

تجربة إتمام الخدمة

- يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني.
- يتم إرسال رابط استبيان السعادة لمقدم الطلب.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

عدم المعرفة بالصلاحيات.



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



طلب إضافة مستخدم على أنظمة الدائرة.

محدودية الخدمة



- يجب على المستخدم المراد تسجيله ، أن يكون له حساب على أنظمة الدائرة.

قنوات تقديم الخدمة

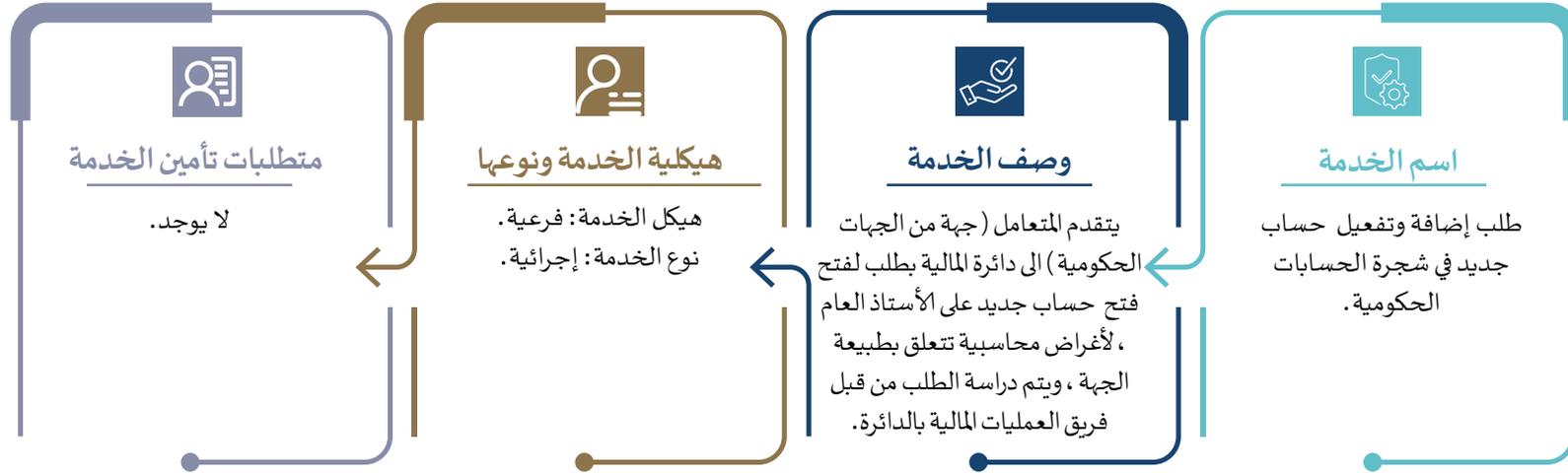


- من خلال نظام الدعم الفني.

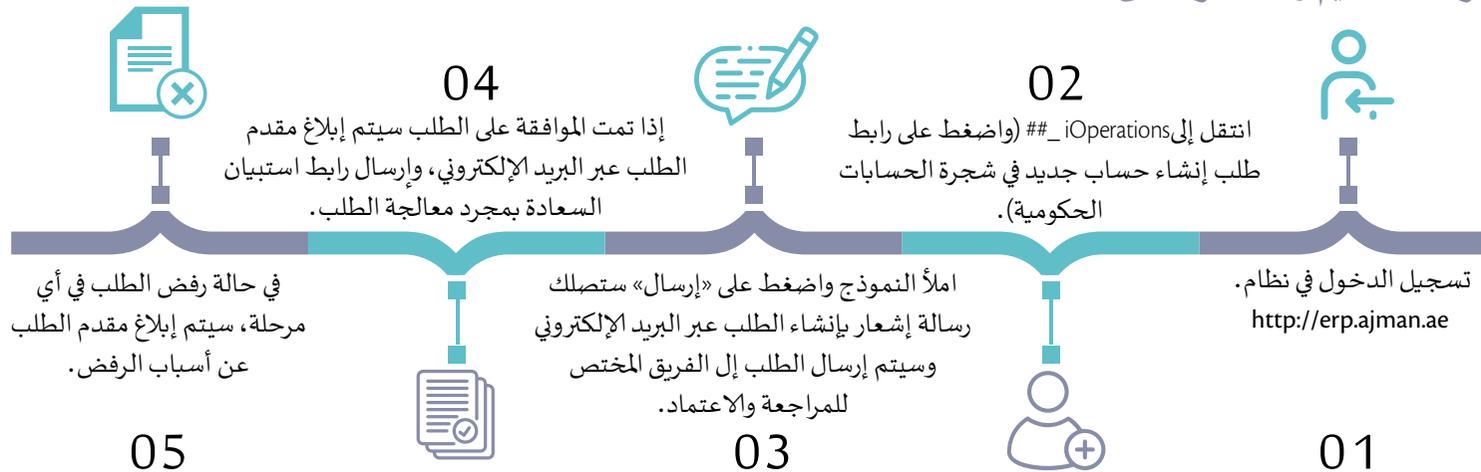
مدة إتمام وانجاز الخدمة	مدة تقديم الخدمة
يومين عمل.	-----
فئات المتعاملين المستهدفة	رسوم الخدمة (إن وجدت)
الجهات الحكومية بإمارة عجمان فقط.	لا توجد رسوم.
أوقات تقديم الخدمة	الأسئلة الأكثر شيوعاً
أوقات العمل الرسمي في الإمارة.	• ماهي الصلاحيات المتاحة؟

طلب إضافة وتفعيل حساب جديد في شجرة الحسابات الحكومية

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب

طلب إضافة وتفعيل حساب جديد في شجرة الحسابات الحكومية.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- نظام موارد.
 - دليل خدمات الدائرة عبر الموقع الإلكتروني.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام موارد.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- تحديث حالة الطلب عبر البريد الإلكتروني.

تجربة إتمام الخدمة

- يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني.
- يتم ارسال رابط استبيان السعادة لمقدم الطلب.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

عدم وعي بعض المتعاملين من استخدام النظام الإلكتروني بالدائرة.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



طلب إضافة مستخدم.

محدودية الخدمة



- يجب أن يكون الطلب من المسؤول المالي الأول.

قنوات تقديم الخدمة

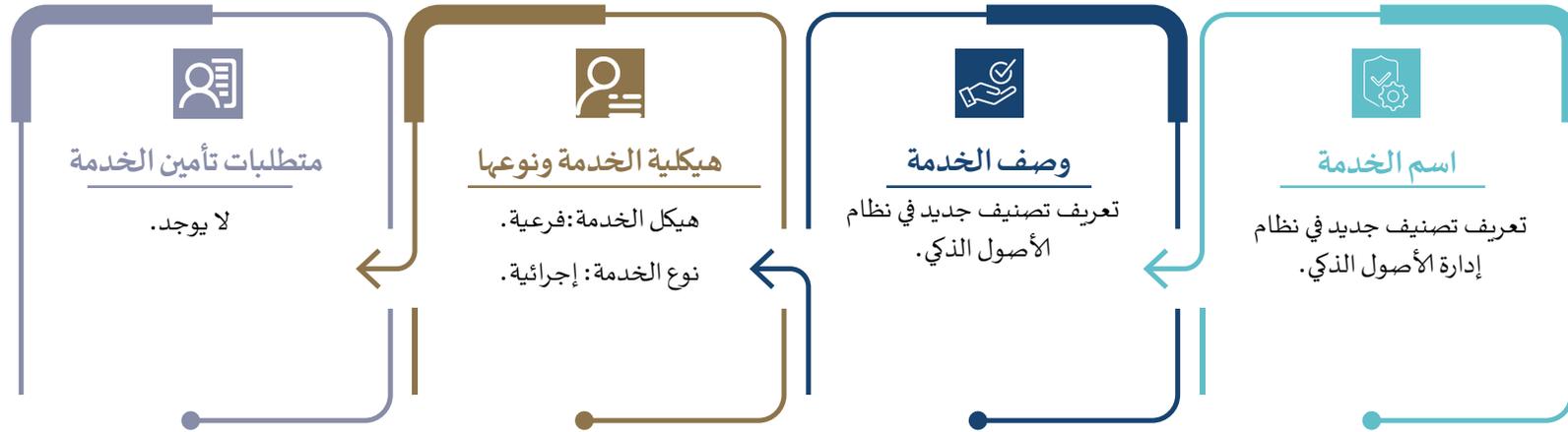


- نظام موارد.

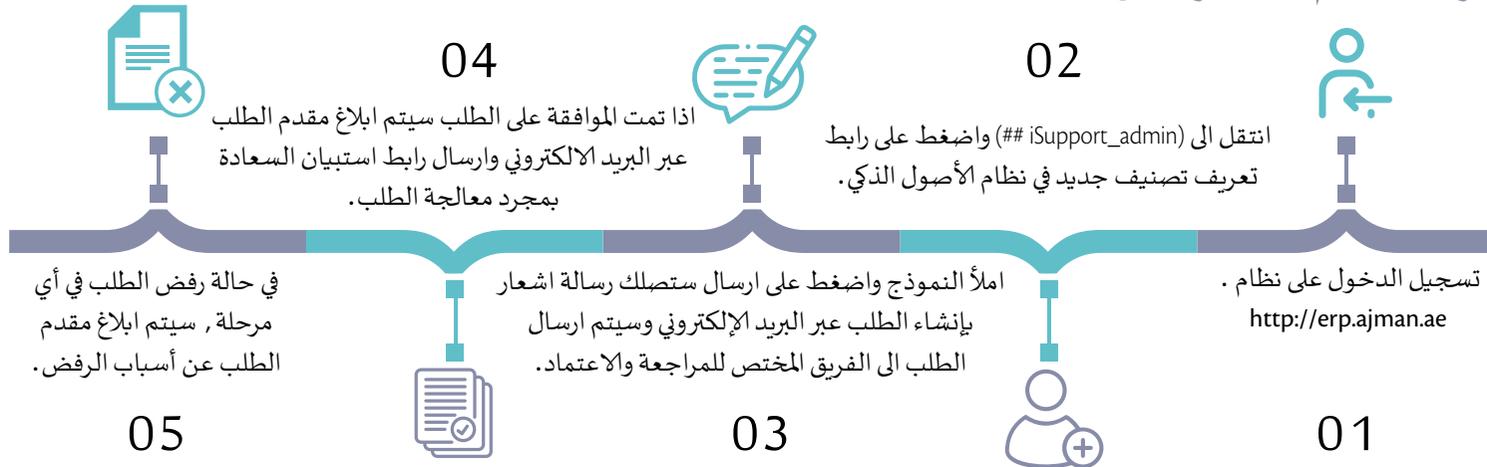
مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	2 يوم عمل
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا يوجد.	كافة الجهات الحكومية.
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
لا يوجد.	أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

تعريف تصنيف جديد في نظام إدارة الأصول الذكي

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/الطلب

تعريف تصنيف جديد في نظام إدارة الأصول الذي.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- نظام الموارد.
- دليل خدمات الدائرة عبر الموقع الإلكتروني.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام موارد.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- استلام المتعامل للعدد من الإشعارات عبر البريد الإلكتروني بكل ما يستجد على الطلب المقدم سواء موافقة أو رفض أو إغلاق الطلب.

تجربة إتمام الخدمة

- إضافة التصنيف الجديد على نظام الموارد.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

ان يكون التصنيف المطلوب بالفعل موجود بالنظام.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



طلب مستخدم جديد.

محدودية الخدمة



- يجب أن يكون الطلب من المسؤول المالي الأول.

قنوات تقديم الخدمة



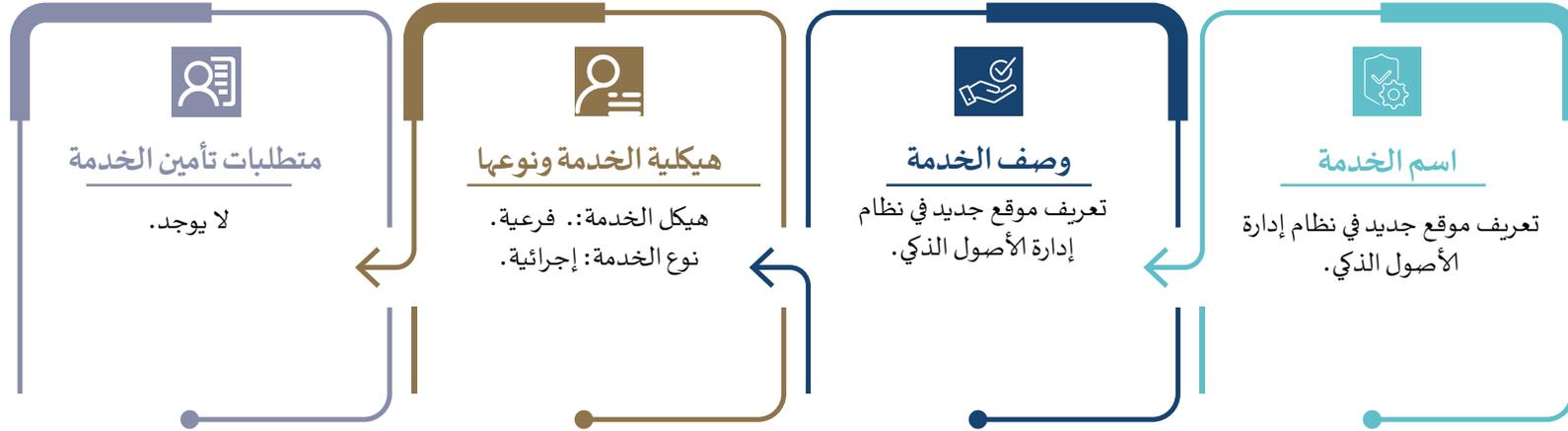
- نظام موارد.

مدة إتمام وانجاز الخدمة	مدة تقديم الخدمة
5 أيام عمل	-----
فئات المتعاملين المستهدفة	رسوم الخدمة (إن وجدت)
الجهات الحكومية بإمارة عجمان فقط.	لا توجد رسوم.
أوقات تقديم الخدمة	الأسئلة الأكثر شيوعاً
أوقات العمل الرسمي في الإمارة.	لا يوجد.

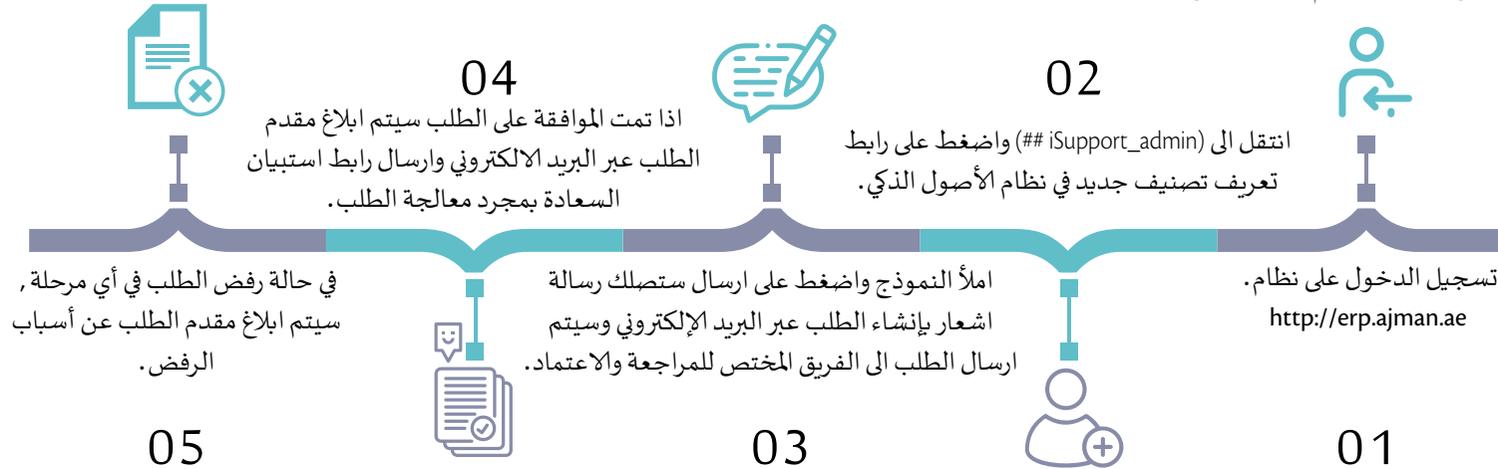
9

تعريف موقع جديد في نظام إدارة الأصول الذكي

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
تعريف موقع جديد في نظام إدارة الأصول الذكي.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- نظام الموارد.
- دليل خدمات الدائرة عبر الموقع الإلكتروني.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام الدعم الفني.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- استلام المتعامل للعدد من الإشعارات عبر البريد الإلكتروني بكل ما يستجد على الطلب المقدم سواء موافقة او رفض او اغلاق الطلب.

تجربة إتمام الخدمة

- إضافة الموقع الجديد على نظام الموارد.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



مستخدم لأنظمة الدائرة.

محدودية الخدمة



- يجب أن يكون من المسؤول المالي الأول.

قنوات تقديم الخدمة

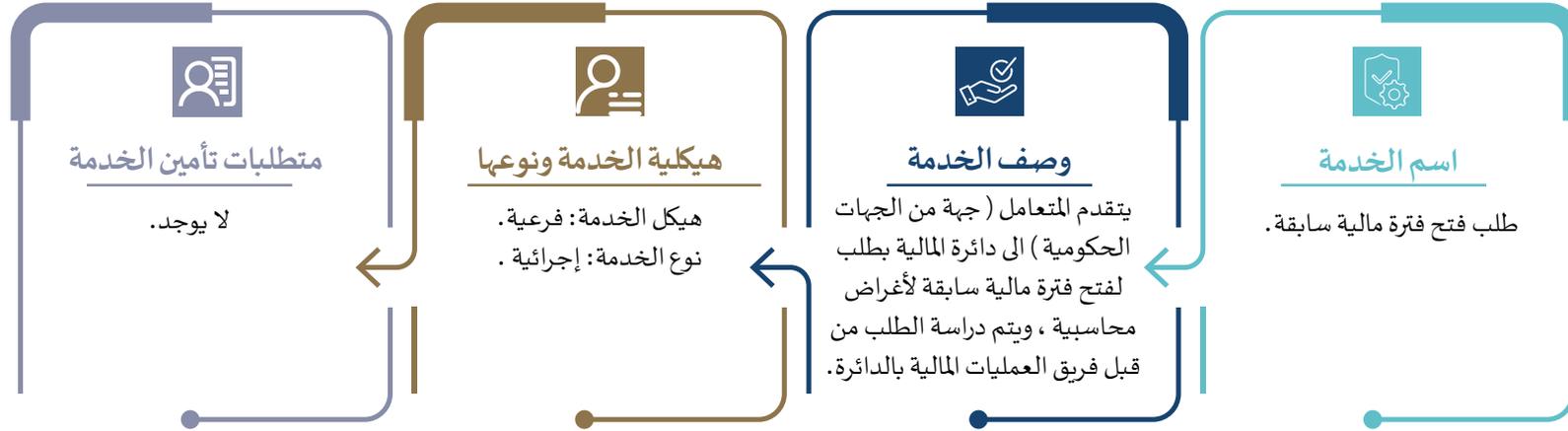


- نظام الدعم الفني.

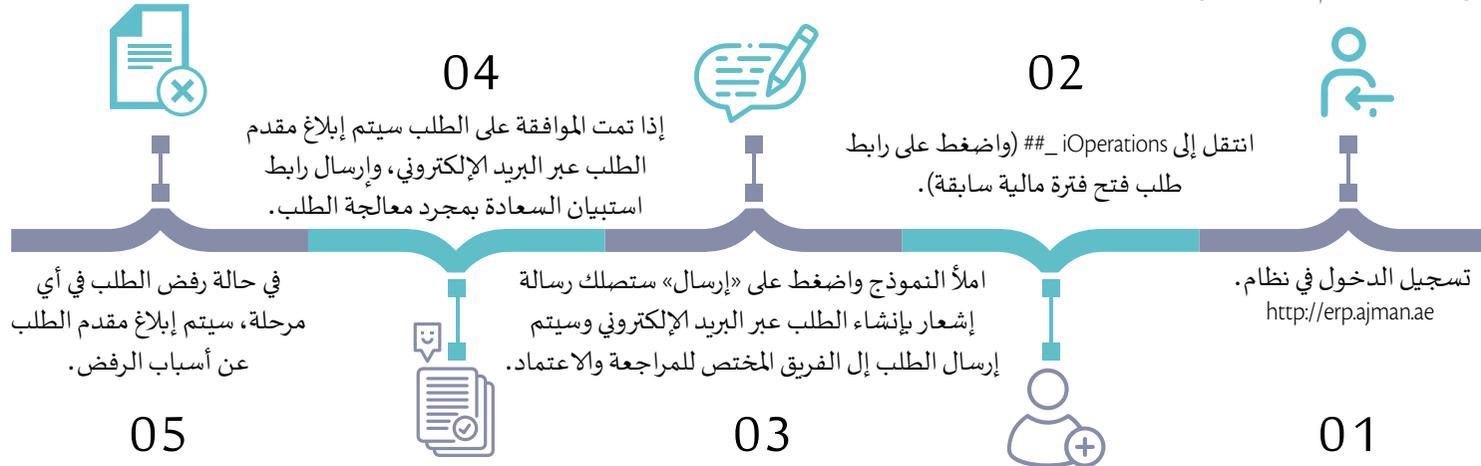
مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	5 أيام عمل.
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا توجد رسوم.	الجهات الحكومية بإمارة عجمان فقط.
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
لا يوجد.	أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

10 طلب فتح فترة مالية سابقة

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب فتح فترة مالية سابقة.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- نظام الدعم الفني.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام موارد.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- تحديث حالة الطلب عبر البريد الإلكتروني.

تجربة إتمام الخدمة

- يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني.
- يتم ارسال رابط استبيان السعادة لمقدم الطلب.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

عدم وعي بعض المتعاملين من استخدام نظام الدعم الفني.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



لا يتطلب

محدودية الخدمة



- يجب أن يكون الطلب من المسؤول المالي الأول .

قنوات تقديم الخدمة

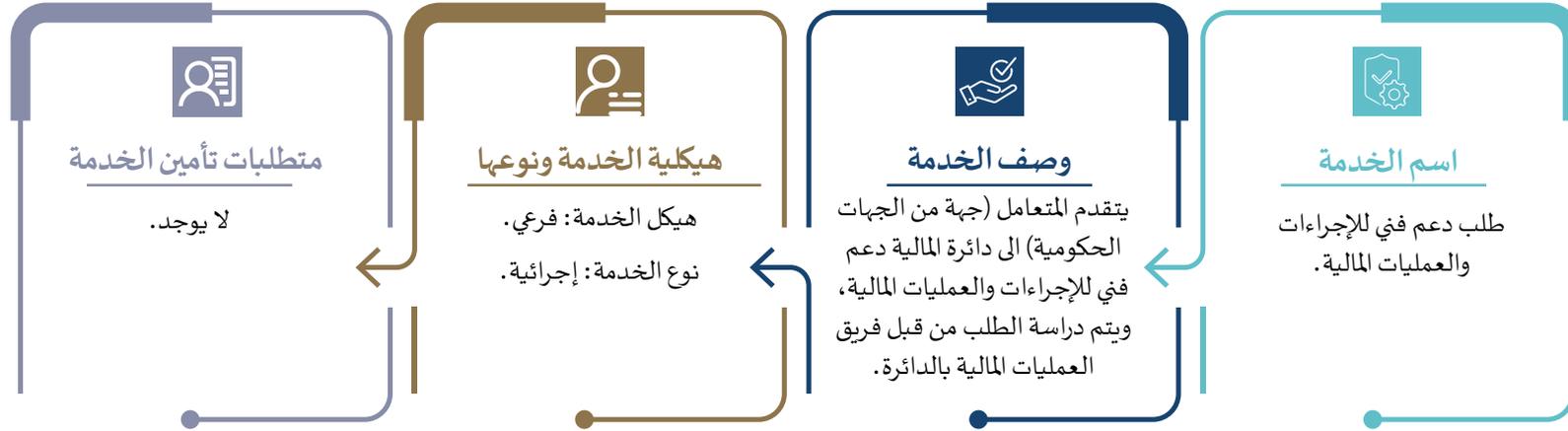


- نظام الدعم الفني.

مدة إتمام وانجاز الخدمة	مدة تقديم الخدمة
2 يوم عمل .	-----
فئات المتعاملين المستهدفة	رسوم الخدمة (إن وجدت)
كافة الجهات الحكومية بإمارة عجمان .	لا يوجد .
أوقات تقديم الخدمة	الأسئلة الأكثر شيوعاً
أوقات العمل الرسمي في الإمارة .	لا يوجد .

طلب الدعم فني للإجراءات والعمليات المالية

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/الطلب

طلب دعم فني للإجراءات والعمليات المالية.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:

- نظام موارد.
- البريد الإلكتروني.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام موارد.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- تحديث حالة الطلب عبر البريد الإلكتروني.

تجربة إتمام الخدمة

- يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني.
- يتم ارسال رابط استبيان السعادة لمقدم الطلب.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

عدم وعي بعض المتعاملين من استخدام النظام الإلكتروني بالدائرة.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



مستخدم لأنظمة الدائرة.

محدودية الخدمة



- لا يوجد.

قنوات تقديم الخدمة



- نظام موارد.

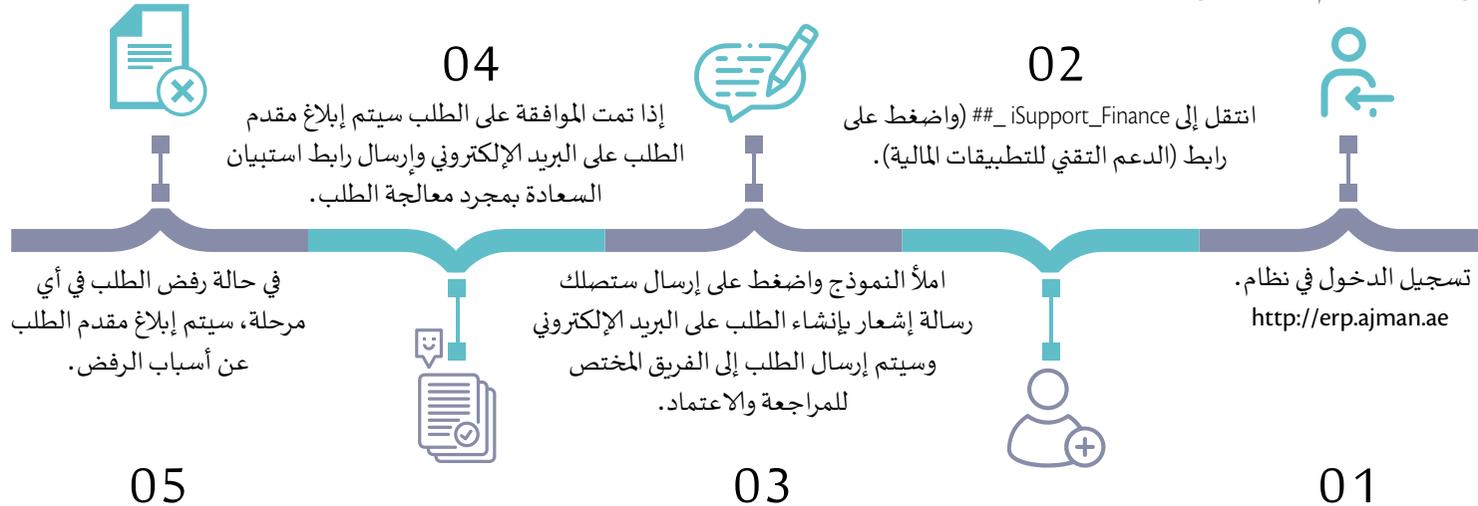
مدة إتمام وانجاز الخدمة	مدة تقديم الخدمة
5 يوم عمل	-----
فئات المتعاملين المستهدفة	رسوم الخدمة (إن وجدت)
كافة الجهات الحكومية بإمارة عجمان.	لا يوجد.
أوقات تقديم الخدمة	الأسئلة الأكثر شيوعاً
أوقات العمل الرسمي في الإمارة.	لا يوجد.

طلب الدعم التقني لنظام موارد

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب الدعم الفني للأنظمة المالية.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- نظام موارد.
- دليل الخدمات على الموقع الإلكتروني.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام موارد.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- إشعارات حالات الطلب.

تجربة إتمام الخدمة

- يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني.
- يتم ارسال رابط استبيان السعادة لمقدم الطلب.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

عدم وعي بعض المتعاملين من استخدام النظام الإلكتروني بالدائرة.

الخطوات



محدودية الخدمة



- مستخدم لأنظمة الدائرة.

قنوات تقديم الخدمة



- نظام موارد.

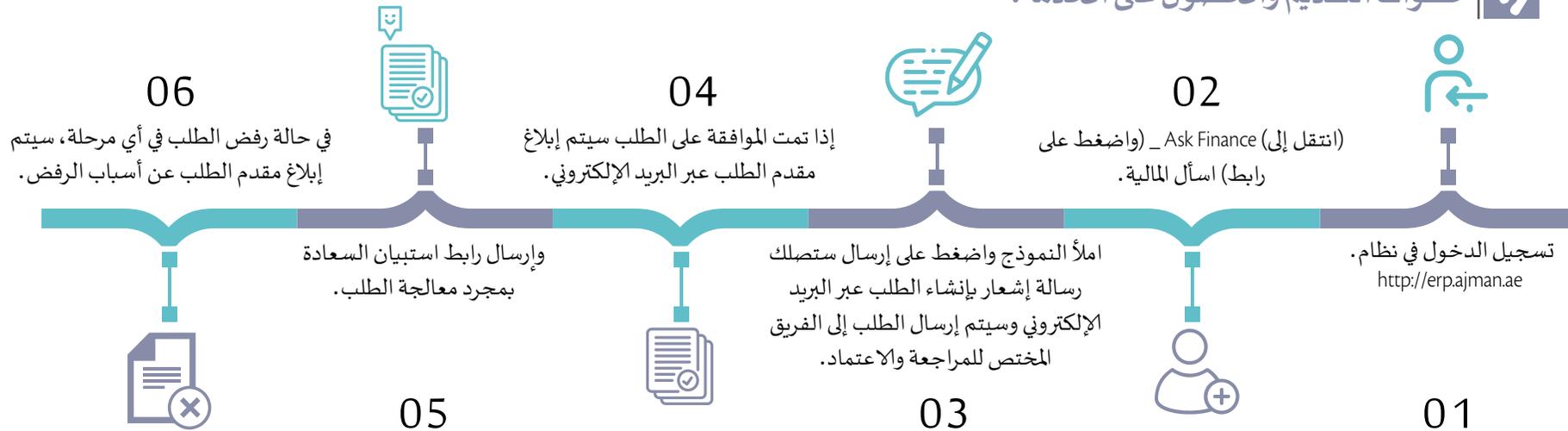
مدة إتمام وانجاز الخدمة	مدة تقديم الخدمة
5 أيام عمل	-----
فئات المتعاملين المستهدفة	رسوم الخدمة (إن وجدت)
الجهات الحكومية بإمارة عجمان.	لا يوجد.
أوقات تقديم الخدمة	الأسئلة الأكثر شيوعاً
أوقات العمل الرسمي في الإمارة.	-----

13 طلب الحصول على استشارة مالية قانونية متعلقة بالنظام المالي الموحد لحكومة عجمان

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب

طلب الحصول على استشارة مالية قانونية متعلقة بالنظام المالي الموحد لحكومة عجمان.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
• نظام موارد.

تقديم طلب الخدمة

• يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام موارد.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

• تحديث حالة الطلب عبر البريد الإلكتروني.

تجربة إتمام الخدمة

• يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني.
• يتم ارسال رابط استبيان السعادة لمقدم الطلب.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

عدم وعي بعض المتعاملين من استخدام النظام الإلكتروني بالدائرة.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



لا يتطلب

محدودية الخدمة



• موظف حكومي.

قنوات تقديم الخدمة



• نظام موارد.

مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	3 أيام عمل.
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا يوجد.	كافة الجهات الحكومية.
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
لا يوجد .	أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

طلب إضافة / تعديل توقيع مصرفي

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



إرسال رسالة رسمية بشأن طلب إضافة / تعديل المخول بالتوقيع الدائرة الحكومية الى دائرة المالية.

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



لا يوجد.

محدودية الخدمة



• 5 أيام عمل.



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب إضافة/تعديل توقيع مصرفي.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
• الموقع الإلكتروني.

تقديم طلب الخدمة

• يقوم المتعامل بتقديم الطلب عن طريق ارسال خطاب رسعي لدائرة المالية.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

• تقوم الجهة الحكومية بإرسال رسالة رسمية (مدير عام الجهة) لدائرة المالية بشأن طلب إضافة التوقيع البنكي للمخولين الجدد أو تعديل التوقيع البنكي للمخولين السابقين.
• يتم التواصل مع البنك المعني لتزويد دائرة المالية بنماذج إضافة التوقيع واعتمادها من الجهة الطالبة .
• يتم التواصل مع المخولين في الجهات الحكومية لتوفير المستندات اللازمة وارسالها للبنك عن طريق دائرة المالية.
• يتم الرد من قبل البنك بإتمام الإجراءات اللازمة من قبلهم لإضافة/ تعديل التوقيع البنكي.
• ارسال خطاب رسعي لإخطار الجهة الطالبة بالانتهاء من عملية إضافة التوقيع البنكي الجديد.

تجربة إتمام الخدمة

• خطاب رسعي واشعار الكتروني

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

توفير البيانات والمستندات المطلوبة من الجهات الحكومية.

الخطوات



قنوات تقديم الخدمة



• عن طريق الرسالة الرسمية.

مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	5 أيام عمل .
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا يوجد	جهات حكومية <ul style="list-style-type: none">• دائرة المالية• الديوان الاميري• المجلس التنفيذي• دائرة التنمية الاقتصادية• دائرة البلدية والتخطيط• القيادة العامة لشرطة عجمان• دائرة التنمية السياحية• دائرة الأراضي والتنظيم العقاري• دائرة ميناء وجمارك عجمان• دائرة عجمان الرقمية• دائرة الموارد البشرية
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
يرجى تحديد الأسئلة الشائعة للخدمة.	أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

طلب إغلاق الحسابات المصرفية للجهات الحكومية

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

إرسال رسالة بطلب إغلاق الحسابات المصرفية من الدائرة الحكومية لدائرة المالية.

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.

محدودية الخدمة

• لا يوجد.



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب اغلاق الحسابات المصرفية للجهات الحكومية.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
• الموقع الالكتروني.

تقديم طلب الخدمة

• يقوم المتعامل بتقديم الطلب عن طريق ارسال خطاب رسمي لدائرة المالية.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

• تقوم الجهة الحكومية بإرسال رسالة رسمية (مدير عام الجهة) لدائرة المالية بشأن طلب اغلاق الحساب البنكي.
• يتم ارسال خطاب رسمي للبنك لإغلاق الحساب البنكي وتحويل المبالغ المتوفرة في الحساب (إن وجد).
• ارسال خطاب رسمي لإخطار الجهة الطالبة بالانتهاء من عملية اغلاق الحساب البنكي.

تجربة إتمام الخدمة

• خطاب رسمي واشعار الكتروني.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

لا يوجد.

الخطوات



قنوات تقديم الخدمة

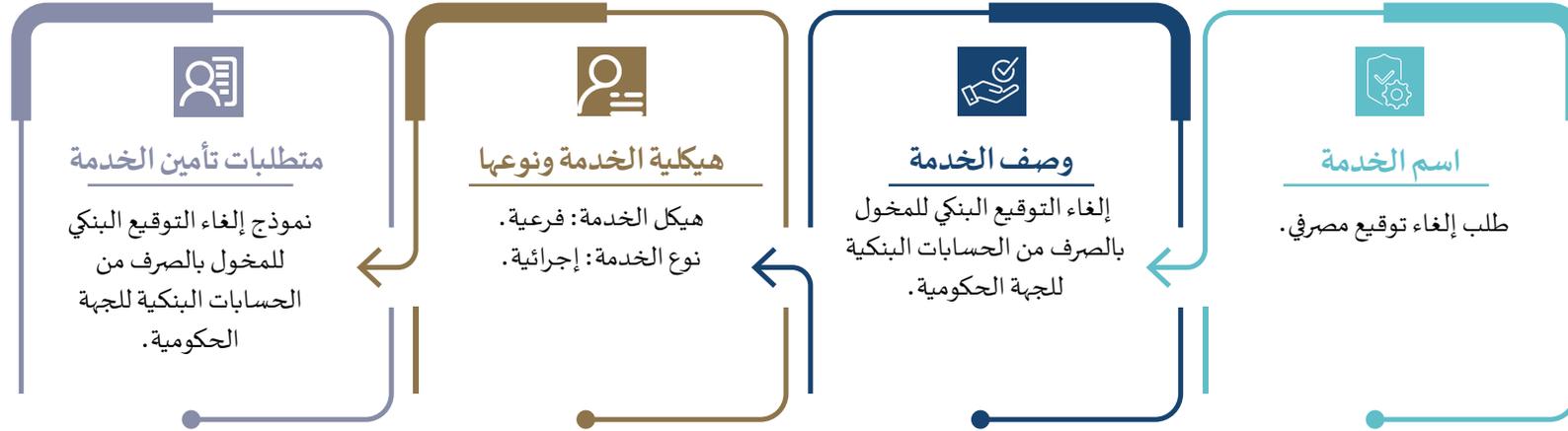


• عن طريق الرسالة الرسمية.

مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	5 أيام عمل .
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا يوجد.	جهات حكومية <ul style="list-style-type: none">• دائرة المالية• الديوان الاميري• المجلس التنفيذي• دائرة التنمية الاقتصادية• دائرة البلدية والتخطيط• القيادة العامة لشرطة عجمان• دائرة التنمية السياحية• دائرة الأراضي والتنظيم العقاري• دائرة ميناء وجمارك عجمان• دائرة عجمان الرقمية• دائرة الموارد البشرية
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
-----	أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

16 طلب إلغاء توقيع مصرفي

بطاقة وصف الخدمة: 



خطوات التقديم والحصول على الخدمة: 

إرسال خطاب رسمي بشأن الغاء التوقيع البنكي للمخول بالصرف من الحسابات البنكية للجهة الحكومية.

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة 

لا يوجد.

محدودية الخدمة 

• 5 أيام عمل .



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب إلغاء توقيع مصرفي.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
• الموقع الإلكتروني.

تقديم طلب الخدمة

• يقوم المتعامل بتقديم الطلب عن طريق ارسال خطاب رسمي لدائرة المالية.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

• تقوم الجهة الحكومية بإرسال رسالة رسمية (مدير عام الجهة) لدائرة المالية بشأن طلب الغاء التوقيع البنكي للمخولين بالتوقيع.
• يتم ارسال خطاب رسمي للبنك المعني لإلغاء التوقيع البنكي.
• يتم الرد من قبل البنك بإتمام الإجراءات اللازمة من قبلهم لإلغاء التوقيع.
• ارسال خطاب رسمي لإخطار الجهة الطالبة بالانتهاء من عملية الغاء التوقيع البنكي.

تجربة إتمام الخدمة

• خطاب رسمي وأشعار حكومي.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

لا يوجد.

الخطوات



قنوات تقديم الخدمة

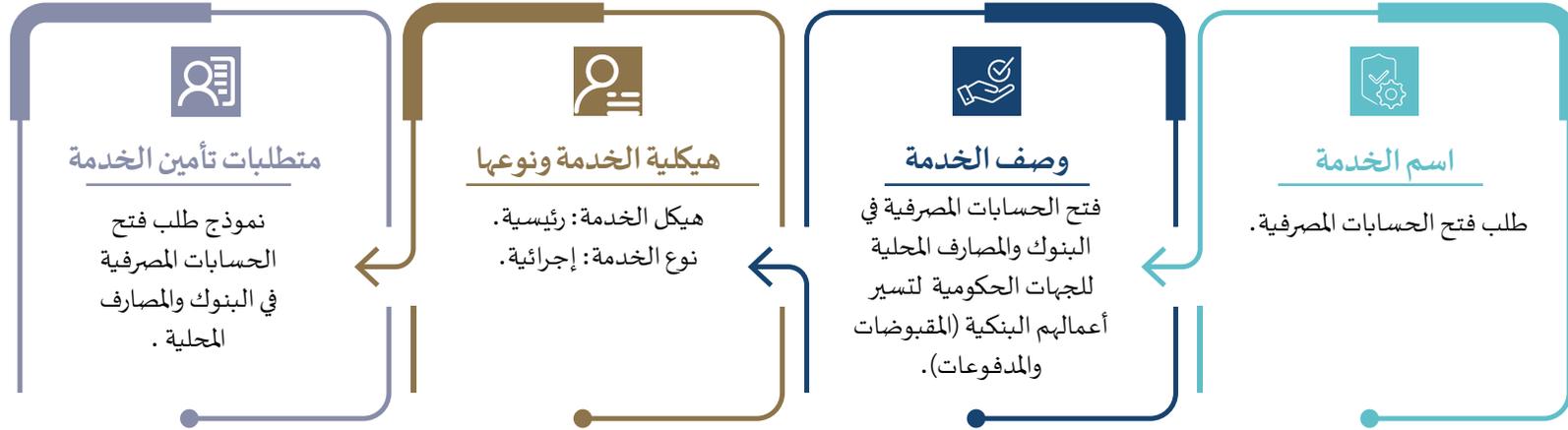


• عن طريق الرسالة الرسمية.

مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	5 أيام عمل .
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا يوجد.	جهات حكومية <ul style="list-style-type: none">• دائرة المالية• الديوان الاميري• المجلس التنفيذي• دائرة التنمية الاقتصادية• دائرة البلدية والتخطيط• القيادة العامة لشرطة عجمان• دائرة التنمية السياحية• دائرة الأراضي والتنظيم العقاري• دائرة ميناء وجمارك عجمان• دائرة عجمان الرقمية• دائرة الموارد البشرية
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
يرجى تحديد الأسئلة الشائعة للخدمة.	أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

طلب فتح الحسابات المصرفية

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

يتم طلب فتح الحسابات المصرفية في البنوك والمصارف المحلية عن طريق الرسالة الرسمية.

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.

محدودية الخدمة

• لا يوجد.



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب فتح الحسابات المصرفية.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- مركز الاتصال.
 - الدائرة المالية.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عن طريق تقديم رسالة رسمية لدائرة المالية.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- تقوم الجهة الحكومية بإرسال رسالة رسمية (مدير عام الجهة) لدائرة المالية بطلب فتح حساب مصرفي جديد.
- يتم التواصل مع البنك المعني لتزويد دائرة المالية بنماذج فتح الحسابات.
- يتم التواصل مع المخولين في الجهات الحكومية لتوفير البيانات البنكية لفتح حساب مصرفي جديد وإرسالها للبنك من قبل دائرة المالية.
- يتم الرد من قبل البنك بإتمام الإجراءات اللازمة من قبلهم بشأن فتح الحساب.
- إرسال خطاب رسمي لإخطار الجهة الطالبة بالانتهاء من عملية فتح الحساب.

تجربة إتمام الخدمة

- إرسال خطاب رسمي وأشعارات الكترونية.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

- توفير البيانات والمستندات المطلوبة من الجهات الحكومية.
- صعوبة التواصل مع البنوك لاعتماد الحسابات المصرفية.

الخطوات



قنوات تقديم الخدمة

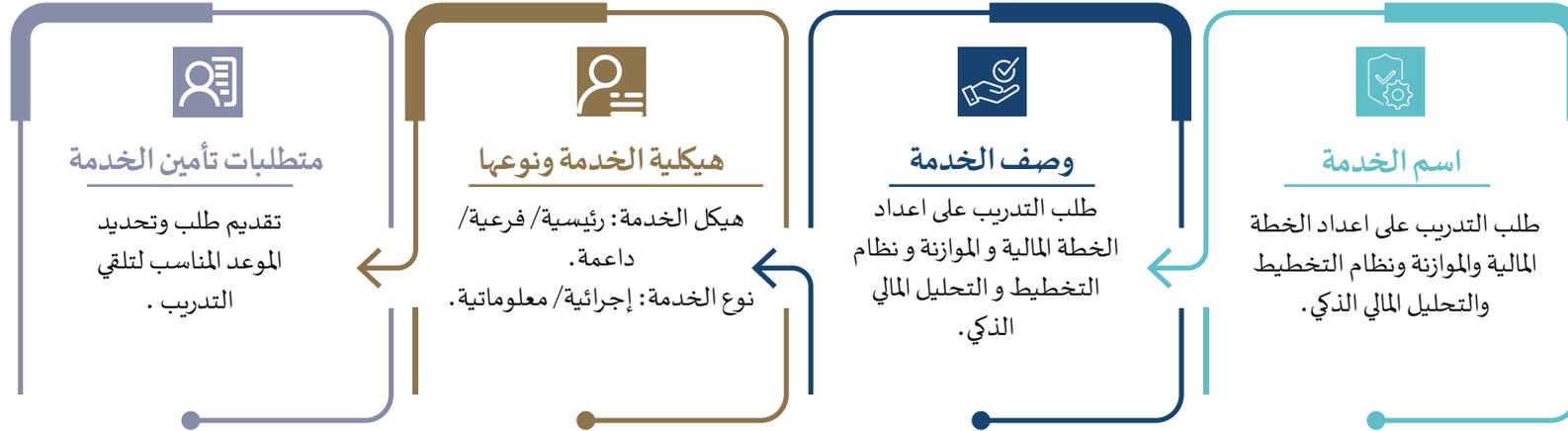


- عن طريق الرسالة الرسمية.

مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	10 أيام عمل.
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا يوجد.	جهات حكومية <ul style="list-style-type: none">• دائرة المالية• الديوان الاميري• المجلس التنفيذي• دائرة التنمية الاقتصادية• دائرة البلدية والتخطيط• القيادة العامة لشرطة عجمان• دائرة التنمية السياحية• دائرة الأراضي والتنظيم العقاري• دائرة ميناء وجمارك عجمان• دائرة عجمان الرقمية• دائرة الموارد البشرية
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
يرجى تحديد الأسئلة الشائعة للخدمة.	أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

18 طلب التدريب المالي.

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

- تقديم طلب من خلال البريد الالكتروني.
- او التواصل عبر الهاتف.

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.

محدودية الخدمة

لا يوجد.

توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
التدريب على اعداد الخطة المالية و الموازنة و نظام التخطيط و التحليل
المالي الذي.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
• الموقع الالكتروني.

تقديم طلب الخدمة

• يقوم المتعامل بتقديم الطلب بخطاب رسمي - بريد الكتروني -
التواصل عبر الهاتف.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

• اشعارات البريد الالكتروني.

تجربة إتمام الخدمة

• يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني.
• او خطاب رسمي.
• التواصل عبر الهاتف.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

تضارب المواعيد.

الخطوات



قنوات تقديم الخدمة



- البريد الالكتروني.
- ارسال خطاب رسمي.
- الاتصال.

مدة إتمام وانجاز الخدمة	مدة تقديم الخدمة
• حسب احتياج الجهة.	-----
فئات المتعاملين المستهدفة	رسوم الخدمة (إن وجدت)
الجهات الحكومية بإمارة عجمان فقط.	لا توجد رسوم
أوقات تقديم الخدمة	الأسئلة الأكثر شيوعاً
أوقات العمل الرسمي في الإمارة.	-----

طلب الرد على الاستفسارات المتعلقة بالموازنة

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

- تقديم طلب من خلال البريد الإلكتروني.
- او التواصل عبر الهاتف.

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.

محدودية الخدمة

• لا يوجد.

توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب

طلب الرد على الاستفسارات المتعلقة بالموازنة.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- البريد الإلكتروني.
 - التواصل عبر الهاتف.
 - ارسال خطاب رسمي.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب بخطاب رسمي
- بريد الكتروني.
 - التواصل عبر الهاتف.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- يتم التواصل عبر الهاتف .
- البريد الإلكتروني.
- مايكروسوفت تيمز.

تجربة إتمام الخدمة

- يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني او خطاب رسمي -
التواصل عبر الهاتف

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

الخطوات



قنوات تقديم الخدمة

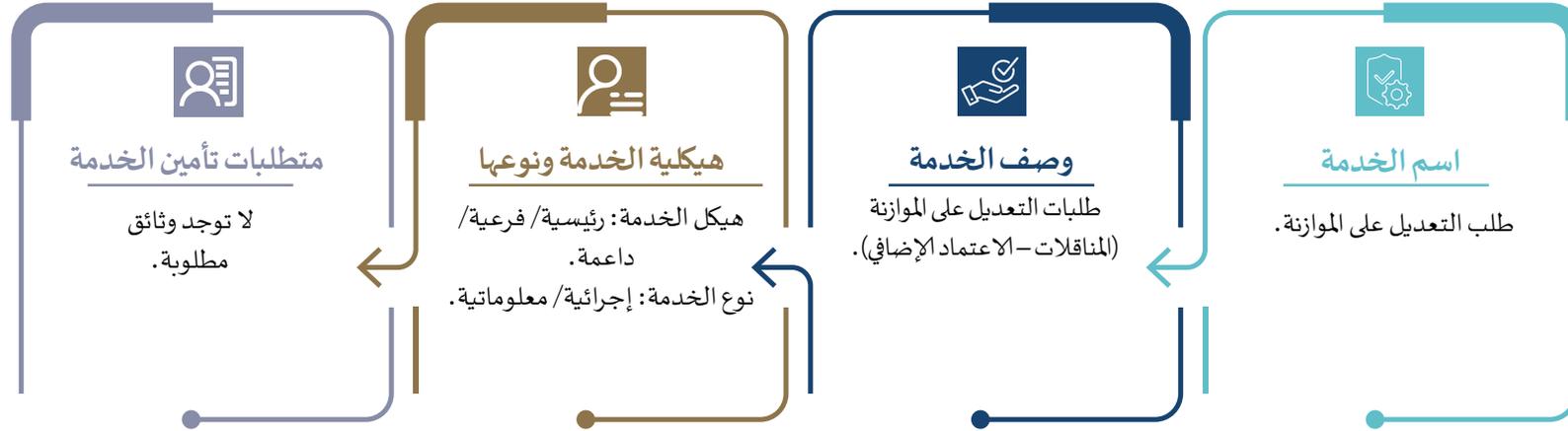


- البريد الإلكتروني.
- ارسال خطاب رسمي.
- الاتصال.

مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	حسب احتياج الجهة.
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا توجد رسوم.	الجهات الحكومية بإمارة عجمان فقط.
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
-----	أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

20 طلب التعديل على الموازنة

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

• تقديم طلب من خلال نظام التخطيط والتحليل المالي الذي بالدعم الاضافي او المناقلة.

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.

محدودية الخدمة

• يجب مراعات قواعد القانون المالي الموحد.

توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب التعديل على الموازنة.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- نظام التخطيط و التحليل المالي الذكي و الموقع الالكتروني

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام التخطيط و التحليل المالي الذكي.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- اشعارات بالحالة.

تجربة إتمام الخدمة

- يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

- عدم المعرفة بالسياسات والتعاميم.

الخطوات



قنوات تقديم الخدمة

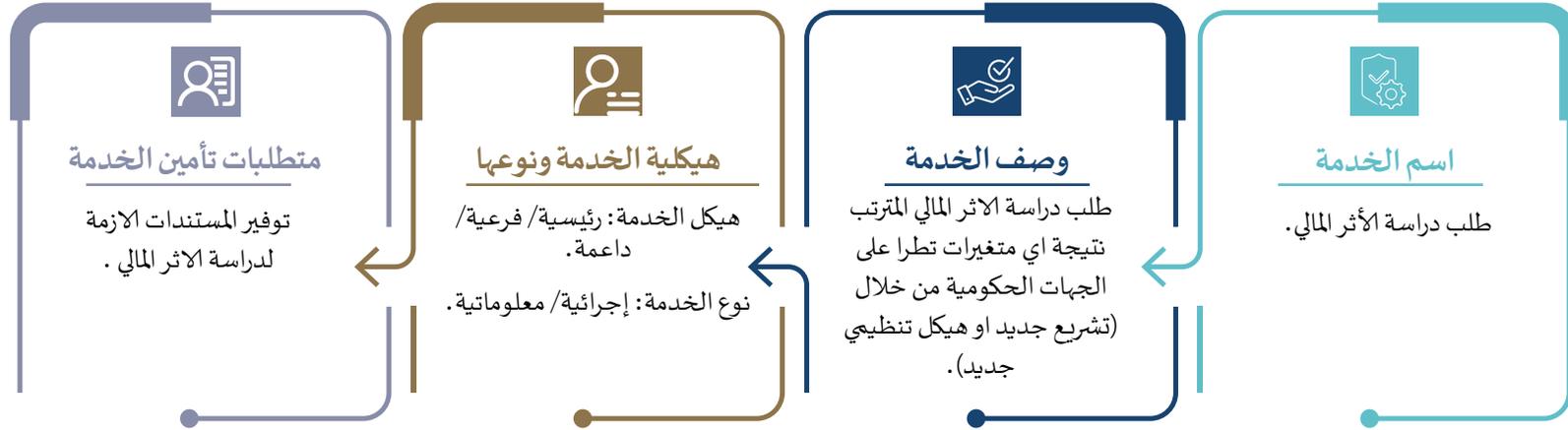


- من خلال نظام التخطيط والتحليل المالي الذكي.

مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	3 أيام عمل في حال توفير كافة المستندات الداعمة و الرد على الاستفسارات
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا توجد رسوم.	الجهات الحكومية بإمارة عجمان فقط.
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
-----	أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

21 طلب دراسة الأثر المالي

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

- تقديم طلب من خلال خطاب كتاب رسمي للدائرة.

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.

محدودية الخدمة

- يجب مراعات قواعد القانون المالي الموحد .

توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
دراسة الأثر المالي.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- البريد الإلكتروني.
 - التواصل عبر الهاتف.
 - ارسال خطاب رسمي.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب بخطاب رسمي - بريد إلكتروني .

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- اشعارات بالبريد الإلكتروني.

تجربة إتمام الخدمة

- يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني أو خطاب رسمي.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

عدم توفر المستندات الداعمة.

الخطوات



قنوات تقديم الخدمة



- البريد الإلكتروني
- ارسال خطاب رسمي.

مدة إتمام وانجاز الخدمة	مدة تقديم الخدمة
5 أيام عمل في حال توفير كافة المستندات الداعمة والرد على الاستفسارات	-----
فئات المتعاملين المستهدفة	رسوم الخدمة (إن وجدت)
الجهات الحكومية بإمارة عجمان فقط.	لا توجد رسوم.
أوقات تقديم الخدمة	الأسئلة الأكثر شيوعاً
أوقات العمل الرسمي في الإمارة.	-----

22 طلب انضمام لمنصة سداد عجمان

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

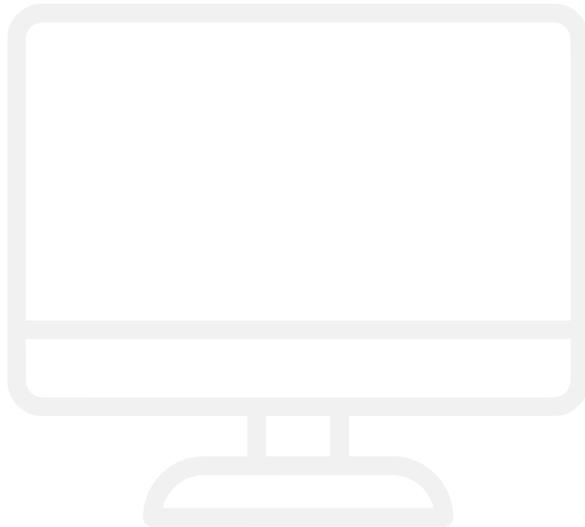
بريد الكتروني أو رسالة رسمية لمكتب المدير العام.

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد

محدودية الخدمة

• الجهات التابعة لحكومة عجمان.



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب انضمام لمنصة سداد عجمان.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- الموقع الالكتروني.

تقديم طلب الخدمة

- بريد الكتروني.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- استلام رسالة رسمية بخصوص الموافقة على الانضمام.
- ارسال بريد الكتروني اشعار بفريق التواصل.
- ارسال بريد الكتروني اشعار بالربط التقني.
- ارسال بريد الكتروني اشعار للدعم الفني.

تجربة إتمام الخدمة

- ارسال بريد الكتروني اشعار بالانتهاء من الربط التقني والاتفاق على الاطلاق على البيئة الفعلية.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

الية التقديم على الخدمة.

الخطوات



قنوات تقديم الخدمة

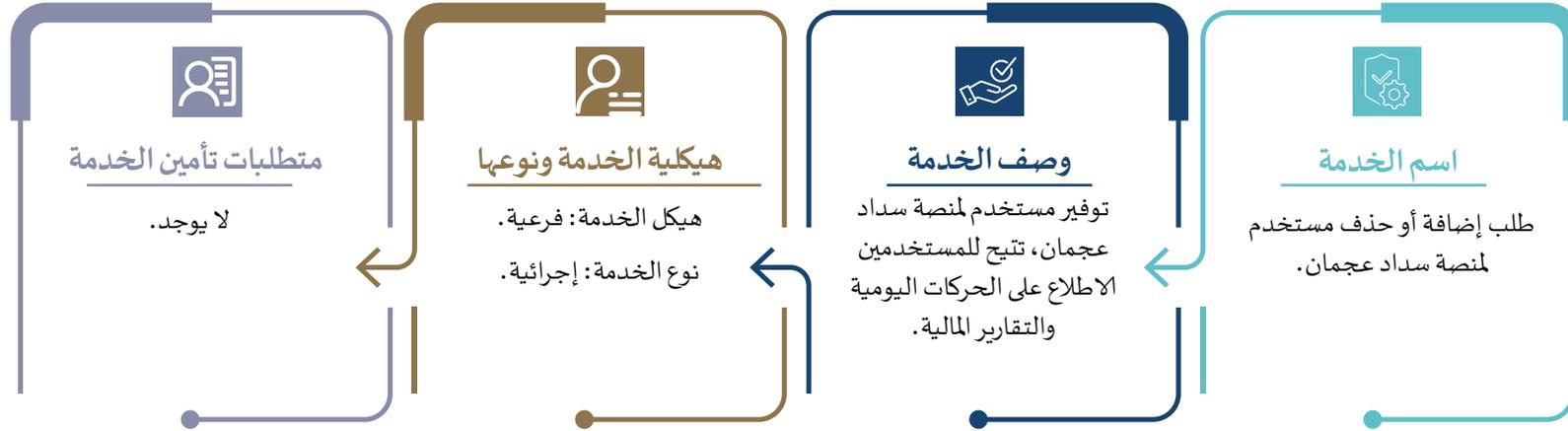


- البريد الالكتروني لدائرة المالية - مكتب المدير العام.

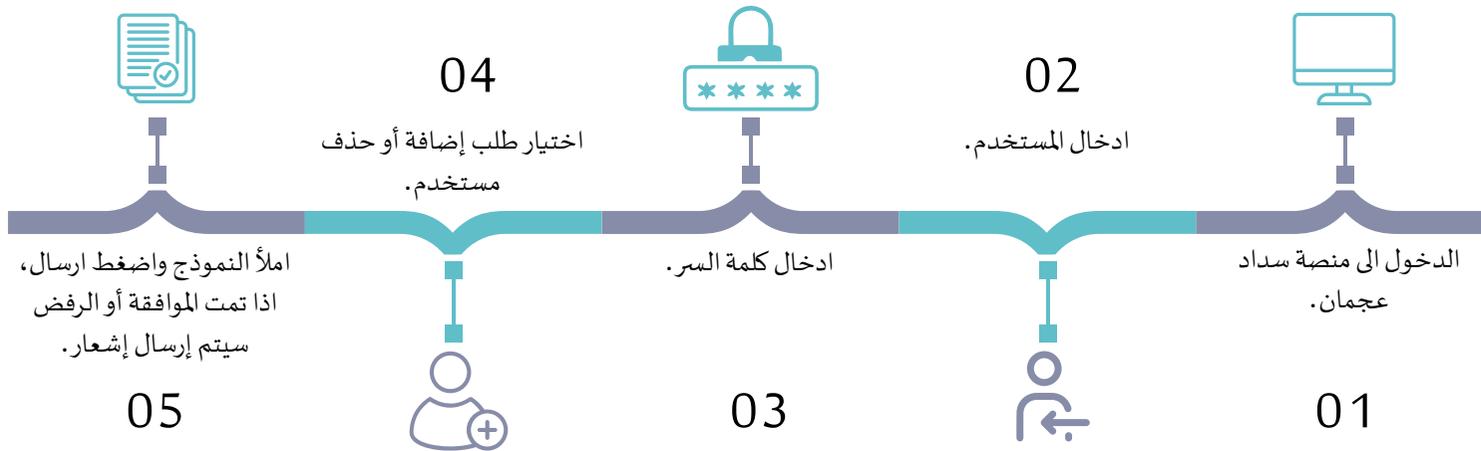
مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	خلال أسبوع من تاريخ تقديم الطلب.
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
حسب ما نص عليه القرار الأميري.	جهات حكومية: <ul style="list-style-type: none">دائرة البلدية والتخطيطدائرة التنمية الاقتصاديةدائرة الماليةدائرة الميناء والجماركدائرة الأراضي والتنظيم العقاريقوة الشرطة المحليةدائرة التنمية السياحية جهات شبه حكومية: <ul style="list-style-type: none">مدينة عجمان الإعلامية الحرةمنطقة عجمان الحرةغرفة صناعة وتجارة عجمانهيئة النقلهيئة دعم الخدمات الأمنية
الأئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
قنوات تقديم خدمة الانضمام للمنصة.	أي وقت من خلال ارسال رسالة رسمية.

طلب إضافة أو حذف مستخدم لمنصة سداد عجمان

بطاقة وصف الخدمة: 



خطوات التقديم والحصول على الخدمة: 



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب إضافة أو حذف مستخدم.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- الموقع الإلكتروني لطلبات منصة سداد عجمان.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر المنصة.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- استلام رسالة رسمية بخصوص الموافقة على الطلب.
- ارسال بريد إلكتروني اشعار باسم المستخدم.
- ارسال بريد إلكتروني اشعار بكلمة المرور للمستخدم.
- ارسال بريد إلكتروني اشعار برابط المنصة للدخول الى النظام.

تجربة إتمام الخدمة

- ارسال بريد إلكتروني اشعار باسم المستخدم وكلمة المرور والرابط الإلكتروني للنظام.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

لا يوجد.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



لا يوجد.

محدودية الخدمة



- الجهات المنظمة لمنصة سداد عجمان.

قنوات تقديم الخدمة



- الموقع الإلكتروني لطلبات منصة سداد عجمان.

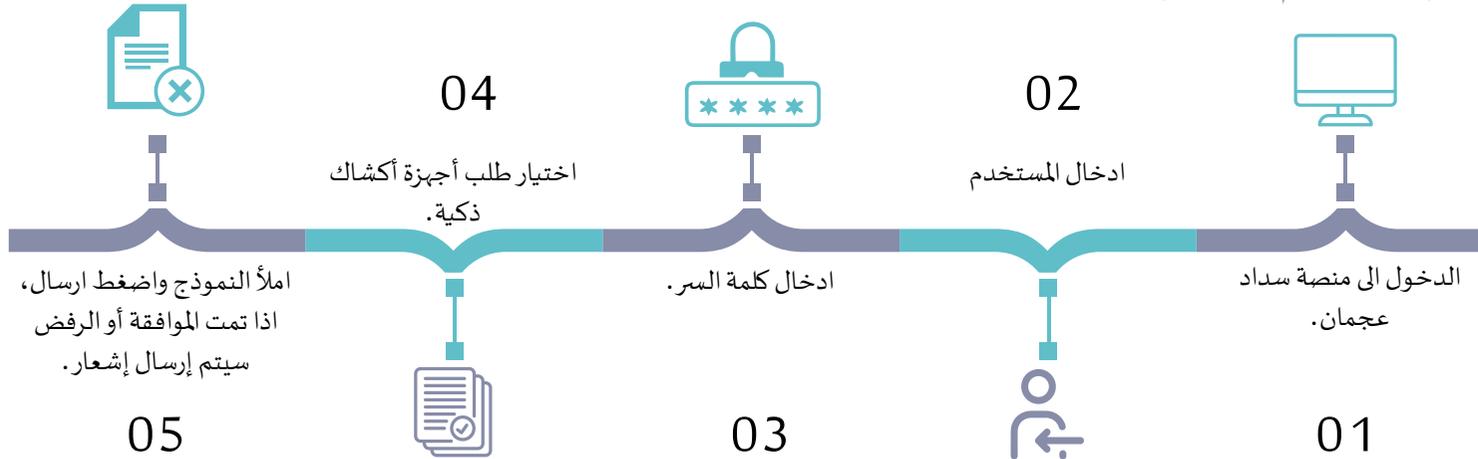
مدة تقديم الخدمة	مدة إتمام وانجاز الخدمة
-----	خلال يومي عمل من تاريخ تقديم الطلب.
رسوم الخدمة (إن وجدت)	فئات المتعاملين المستهدفة
لا يوجد	جهات حكومية <ul style="list-style-type: none">دائرة البلدية والتخطيطدائرة التنمية الاقتصاديةدائرة الماليةدائرة الميناء والجماركدائرة الأراضي والتنظيم العقاريقوة الشرطة المحليةدائرة التنمية السياحية جهات شبه حكومية <ul style="list-style-type: none">مدينة عجمان الإعلامية الحرةمنطقة عجمان الحرةغرفة صناعة وتجارة عجمانهيئة النقلهيئة دعم الخدمات الأمنية
الأسئلة الأكثر شيوعاً	أوقات تقديم الخدمة
قنوات تقديم خدمة طلب إضافة مستخدم	أوقات العمل الرسمي في الإمارة

طلب أجهزة أكشاك ذكية لشحن محطة عجمان

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

خدمة الانضمام لمنصة سداد عجمان

توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب أجهزة أكشاك ذكية.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
• منصة سداد عجمان

تقديم طلب الخدمة

• يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر المنصة.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- استلام اشعار من النظام عند تقديم الطلب.
- ارسال بريد الكتروني اشعار بفريق التواصل.
- ارسال بريد الكتروني بالوقت المحدد للتركيب.
- ارسال بريد الكتروني اشعار بوقت الزيارة لتركيب الجهاز.
- ارسال بريد الكتروني اشعار بالانتهاء من تركيب الجهاز.

تجربة إتمام الخدمة

• ارسال بريد الكتروني اشعار بالانتهاء من تركيب الجهاز.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

توفير مساحة لتركيب الجهاز.

الخطوات



محدودية الخدمة



- توفر مساحة لتركيب الجهاز.
- توفر شريحة اتصال انترنت.
- توفر كهرباء لتشغيل الجهاز.
- ان يكون المستفيد من الخدمة من ضمن الجهات التابعة لحكومية عجمان.

قنوات تقديم الخدمة



- القنوات الرقمية.

مدة إتمام وانجاز الخدمة	مدة تقديم الخدمة
خلال أسبوعين من تاريخ تقديم الطلب	-----

فئات المتعاملين المستهدفة

جهات حكومية:

- دائرة البلدية والتخطيط
- دائرة التنمية الاقتصادية
- دائرة المالية
- دائرة الميناء والجمارك
- دائرة الأراضي والتنظيم العقاري
- قوة الشرطة المحلية
- دائرة التنمية السياحية

مراكز تسهيل

- تسهيل الهاجس
- تسهيل معلومات
- تسهيل أي كيو سي
- تسهيل تواصل

جهات شبه حكومية

- مدينة عجمان الإعلامية الحرة

أوقات تقديم الخدمة	رسوم الخدمة (إن وجدت):
أوقات العمل الرسمي في الإمارة.	لا يوجد .

الأسئلة الأكثر شيوعاً

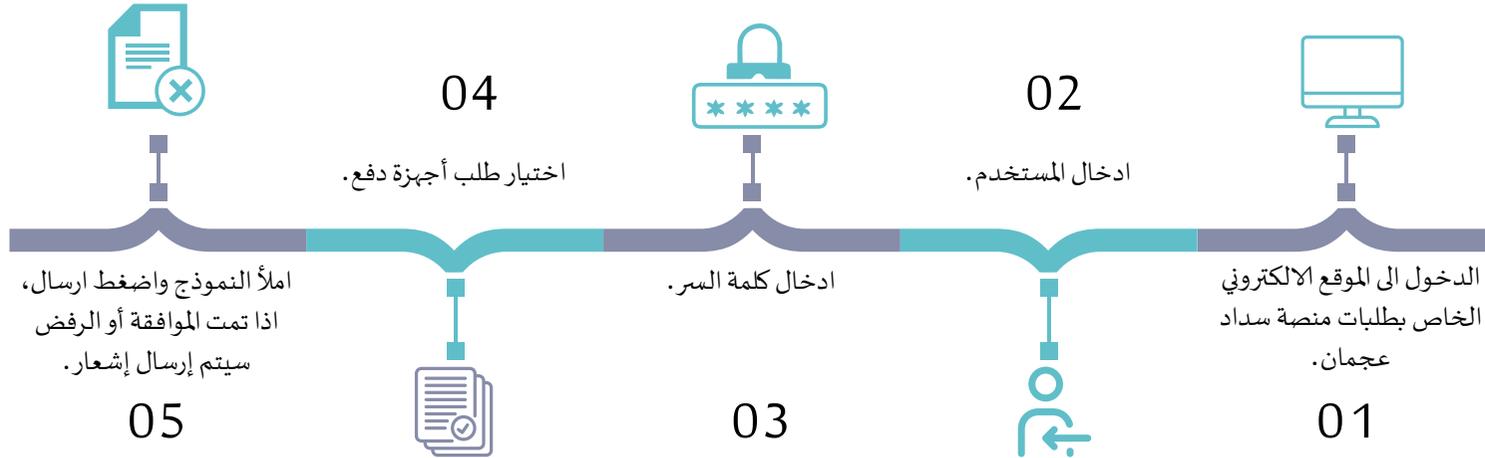
- هل يشترط توفير انترنت للأجهزة
- هل يوجد رسوم للخدمة
- ما هي المساحة المطلوبة لتركيب الجهاز
- هل يشترط توفير شريحة اتصال

25 طلب أجهزة تحصيل إلكترونية

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

الانضمام لمنصة سداد عجمان.

توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب
طلب أجهزة دفع.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- الموقع الالكتروني لطلبات منصة سداد عجمان.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر المنصة.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- استلام اشعار من النظام عند تقديم الطلب.
- ارسال بريد الكتروني اشعار بفريق التواصل.
- ارسال بريد الكتروني اشعار بالربط التقني.
- ارسال بريد الكتروني اشعار للدعم الفني.

تجربة إتمام الخدمة

- ارسال بريد الكتروني اشعار بالانتهاء من الربط التقني وتركيب الأجهزة والاتفاق على الاطلاق على البيئة الفعلية.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

- توفير متطلبات الربط التقني.

الخطوات



محدودية الخدمة



- عدد الأجهزة المطلوبة.
- الربط التقني مع أجهزة الدفع.
- عدد القسائم الورقية المطلوبة للأجهزة.
- متطلبات تقنية ترسل عند تقديم الطلب ليتم تنفيذها على الأجهزة الخاصة بالجهة الحكومية أو الشبه حكومية.

قنوات تقديم الخدمة



- منصة سداد عجمان.

مدة تقديم الخدمة

مدة إتمام وانجاز الخدمة

خلال أسبوعين من تاريخ تقديم الطلب

فئات المتعاملين المستهدفة

جهات حكومية:

- دائرة البلدية والتخطيط
- دائرة التنمية الاقتصادية
- دائرة المالية
- دائرة الميناء والجمارك
- دائرة الأراضي والتنظيم العقاري
- قوة الشرطة المحلية
- دائرة التنمية السياحية

مراكز تسهيل

- تسهيل الهاجس
- تسهيل معلومات
- تسهيل أي كيو سي
- تسهيل تواصل

جهات شبه حكومية

- مدينة عجمان الإعلامية الحرة

أوقات تقديم الخدمة

رسوم الخدمة (إن وجدت):

أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

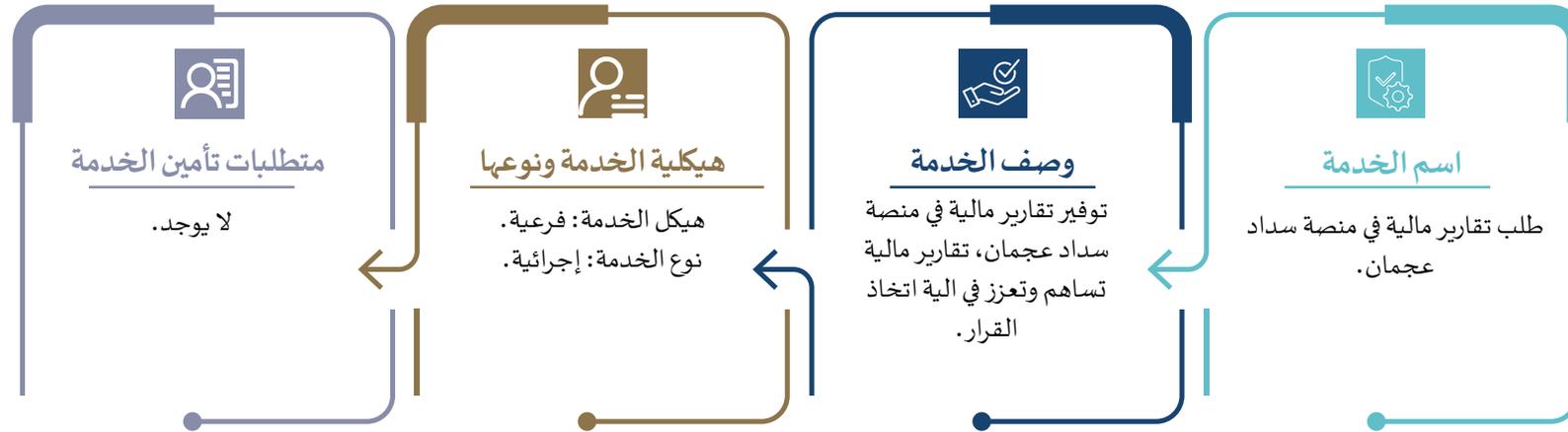
لا يوجد .

الأسئلة الأكثر شيوعاً

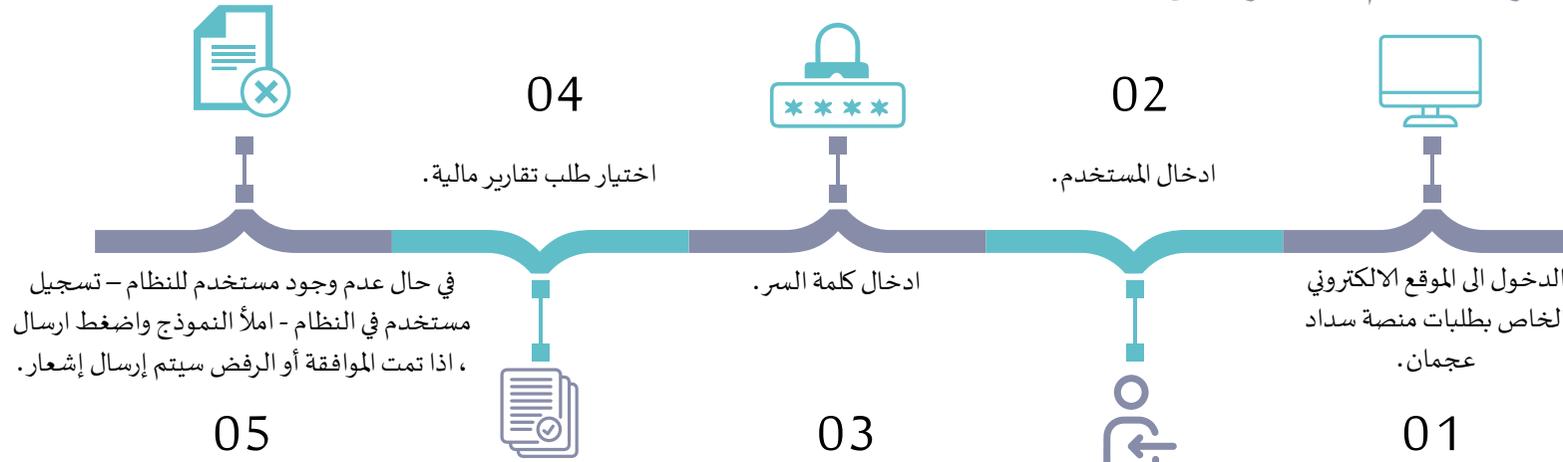
- ما هي الوثائق المطلوبة؟
- هل يشترط توفير انترنت للأجهزة؟
- هل يوجد رسوم للخدمة؟
- هل هناك متطلبات تقنية ليتم تحديثها على جهاز الحاسوب؟
- هل يشترط توفير شريحة اتصال؟

طلب تقارير مالية في منصة سداد عجمان

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب

طلب تقارير مالية في منصة سداد عجمان.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
• منصة سداد عجمان.

تقديم طلب الخدمة

• يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر الموقع الالكتروني لطلبات منصة سداد عجمان.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

• استلام رسالة رسمية بخصوص استلام الطلب.
• ارسال بريد الكتروني اشعار بالتقارير المالية المطلوبة.

تجربة إتمام الخدمة

• ارسال بريد الكتروني اشعار بالانتهاء من ارسال التقارير المالية المطلوبة.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

لا يوجد.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



الانضمام لمنصة سداد عجمان.

محدودية الخدمة



• الجهات المنضمة لمنصة سداد عجمان.

قنوات تقديم الخدمة



• الموقع الالكتروني لطلبات منصة سداد عجمان.

مدة تقديم الخدمة

مدة إتمام وانجاز الخدمة

خلال يومي عمل من تاريخ تقديم الطلب.

فئات المتعاملين المستهدفة

- | جهات حكومية: | دائرة التنمية السياحية |
|----------------------------------|-------------------------------|
| • دائرة البلدية والتخطيط | • مدينة عجمان الإعلامية الحرة |
| • دائرة التنمية الاقتصادية | • منطقة عجمان الحرة |
| • دائرة المالية | • غرفة صناعة وتجارة عجمان |
| • دائرة الميناء والجمارك | • هيئة النقل |
| • دائرة الأراضي والتنظيم العقاري | • هيئة دعم الخدمات الأمنية |
| • قوة الشرطة المحلية | |

أوقات تقديم الخدمة

رسوم الخدمة (إن وجدت):

أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

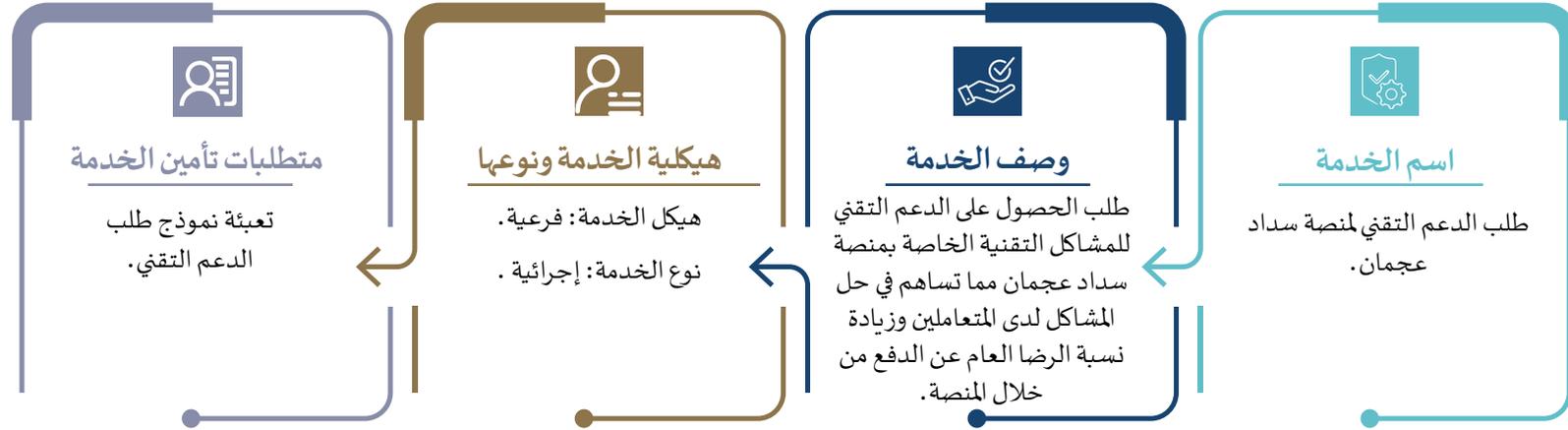
لا يوجد.

الأسئلة الأكثر شيوعاً

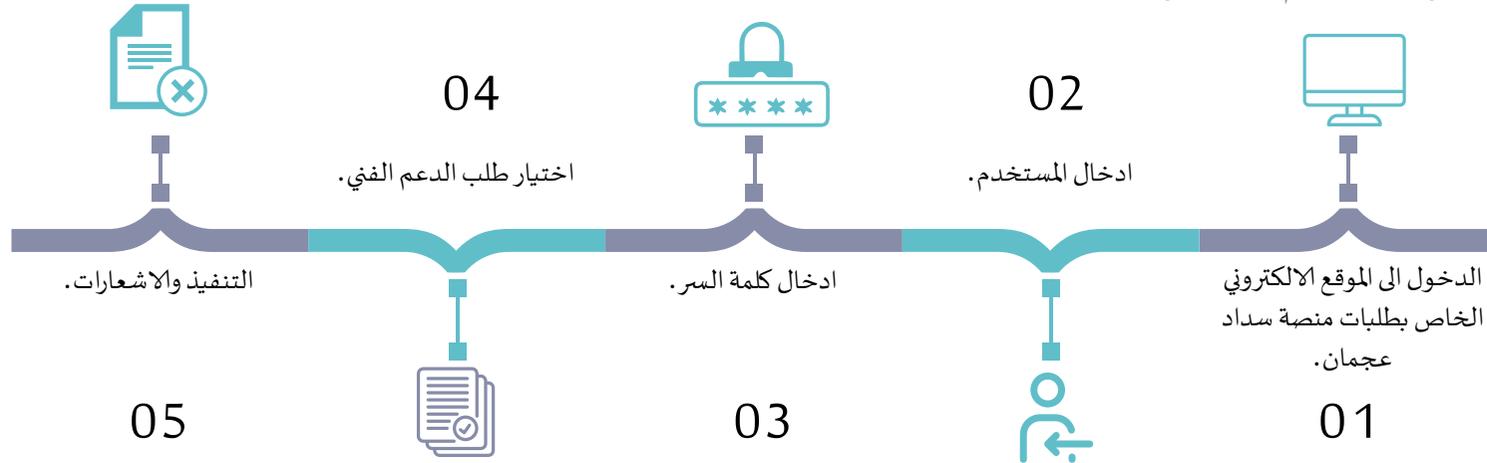
• قنوات تقديم خدمة طلب حزم ورقية؟

طلب الدعم التقني لمنصة سداد عجمان

بطاقة وصف الخدمة:



خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



توثيق تجربة المتعاملين

اسم الخدمة/الطلب

طلب الدعم التقني لمنصة سداد عجمان.



مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

- يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:
- الموقع الالكتروني.

تقديم طلب الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر منصة سداد عجمان.
- يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر مركز الاتصال: 80070.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- استلام اشعار من النظام عند تقديم الطلب.
- ارسال اشعار بأن عملية الدعم قيد التنقيد.
- ارسال اشعار بأن عملية الدعم قد تمت.
- ارسال اشعار بمدى الرضا عن الدعم الفني.

تجربة إتمام الخدمة

- ارسال اشعار بإتمام عملية الدعم الفني.
- ارسال اشعار بمدى الرضا العام عن الدعم الفني.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

الوقت المستغرق لإتمام حل المشكلة الفنية.

الخطوات



ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة



لا يوجد.

محدودية الخدمة



- توفير الملفات الداعمة للحالة المطلوب الدعم الفني.

قنوات تقديم الخدمة



- منصة سداد عجمان.

مدة تقديم الخدمة

مدة إتمام وانجاز الخدمة

خلال 24 ساعة من تاريخ تقديم الطلب.

فئات المتعاملين المستهدفة

جهات حكومية:

- دائرة البلدية والتخطيط
- دائرة التنمية الاقتصادية
- دائرة المالية
- دائرة الميناء والجمارك
- دائرة الأراضي والتنظيم العقاري
- قوة الشرطة المحلية
- دائرة التنمية السياحية

جهات شبه حكومية

- مدينة عجمان الإعلامية الحرة

أوقات تقديم الخدمة

رسوم الخدمة (إن وجدت):

أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

لا يوجد .

الأسئلة الأكثر شيوعاً

- ما هي المدة الزمنية لانتهاء من تقديم الدعم ؟ هل سوف تتكرر فيما بعد؟
- الفني؟

قنوات التواصل بالدائرة

تتنوع قنوات التواصل بالدائرة إلى مجموعة قنوات؛ بهدف تسهيل وفعالية التواصل مع جميع فئات المتعاملين بالدائرة، وهي كالتالي:

مركز الإتصال الموقع الإلكتروني للدائرة البريد الإلكتروني للدائرة العنوان البريدي (ص.ب)



415

اليوتيوب



Department of Finance Ajman



nfo@ajmandof.a

انستقرام

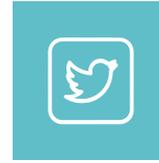


ajmandof



www.ajmandof.ae

تويتر



AJMANFD



067051111

الفييس بوك



Department of Finance Ajman

الشكاوى



complaint@ajmandof.ae

الإقتراحات



suggestion@ajmandof.ae

قنوات تقديم الخدمات

التطبيقات المالية



tawreed.ajman.ae

التطبيق الذكي



<https://ajmanpay.gov.ae/index-ar.html>

تطبيق سداد عجمان

الموقع الالكتروني



www.ajmandof.ae

