



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 تجسيداً لاستراتيجية الخدمات الخاصة بدائرة النالية 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 و المتنوعة.





### 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 اهمية 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 تقديها من قبل الدائرة مصنفة وفق نوعية الخدمة المقدمة، والآلية المتبعة لتقديم الخدمة بشكل دائم، بالموائمة مع متطلبات نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات.

### الدائسرة

دائرة المالية بعجمان.

### الخدمة

هي نتائج القيام بعمليةٍ 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 بعمليةٍ ما.

### جودة الخدمات

هي تلبية إحتياجات وتوقعات المتعاملين، و تقديم القيمة من الخدمة بفعالية و كفاءة عالية وفق المواصفات المحلية و العالمية.

### تحسين الخدمات

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



### محدودية الخدمة

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

### 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 ، و لكنها تخدم فئة محددة من المتعاملين او تقدم إمتيازات مختلفة، ويتم طلها بشكل صريح أو ضمني او استباقي.

### خدمة تكميلية

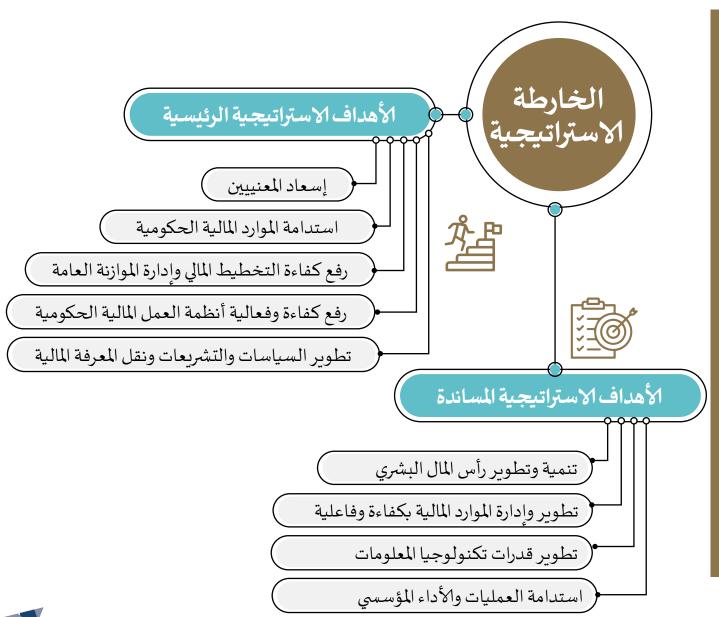
هي الخدمة التي تسهم في دعم ومساندة الخدمة الرئيسية او الفرعية ، كالتجديد و الإلغاء و التعديل.

### مالك الخدمة

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

### تجربة المتعامل

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



إستراتيجية دائرة المالية بعجمان (المناق)



### مراحل تجربة المتعامل وفق اربعة مراحل رئيسية ، و هي كالتالي:

مرحلة الحصول على المعلومات: يقوم المتعامل بالتعرف على خدمات الدائرة عبر قنوات الإتصال المتنوعة، منها: الموقع الإلكتروني، مركز الإتصال، و وسائل 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 ، ويتم 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 بالإنتهاء من إنجاز الخدمة، ويتم تسليمه للخدمة عبر مجموعة من القنوات المعتمدة ، مثل الموقع الإلكتروني او الحضور الشخصى لمركز الخدمة.

# تجربة المتعامل क्रिकेक

3

4





### تصنيف الخدمات

يتم تصنيف الخدمات بالدائرة إلى ثلاثة أصناف:

2

خدمات فرعية.

خدمات رئيسية.

3

خدمات تكميلية.

### حدمات رئيسيه.

### نوعية الخدمات

يتم تصنيف الخدمات المقدمة بالدائرة وفقاً لنوعيتها إلى عدة أنواع:

### الخدمات الإجرائية

هي الخدمات التي تلبي احتياجات المتعاملين وتتضمن عملية او اجراء او مجموعة من العمليات او الإجراءات التشغيلية.

### الخدمات المعلوماتية

هي الخدمات المرتبطة بنقل المعلومات من الدائرة إلى الجهة المستفيدة، ويكون إما بمبادرة من الدائرة كالحملات، أو الرد على استفسار متعامل.



| 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 |

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



# طلب تسجيل مورد







### متطلبات تأمين الخدمة

صورة من الرخصة التجارية سارية المفعول (فقط الموردين المسجلين من خارج الإمارة).



### هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: رئيسية. نوع الخدمة: إجرائية.



### وصف الخدمة

تسجيل الموردين بغرض التصريح لهم للتعامل مع الجهات الحكومية في حكومة عجمان (من خلال الاشتراك بالمناقصات والتوريدات وتقديم الخدمات).



### اسم الخدمة

طلب تسجيل مورد.

### خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



04

إدراج الوثائق المطلوبة (فقط الموردين المسجلين من خارج الإمارة).



02

قبول الأحكام والشروط.



التسجيل من خلال الموقع الالكتروني الخاص بدائرة المالية حكومة عجمان .



تقديم بيانات المورد الرئيسية على منصة توريد.

03



01

إخطار المورد بالبريد الالكتروني بالموافقة أو برفض طلب التسجيل.

05

### توثيـــق تجريدة 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 الالكتروني 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 الالكتروني 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 تجرية تقديم واتمام الخدمة

عدم وعي بعض المتعاملين من استخدام النظام الإلكتروني بالدائرة.















### أنواع الموردين الذي يحق لهم التسجيل لدى حكومة عجمان:

- المورد المحلى: 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



• الموقع الإلكتروني لدائرة المالية عجمان.

| مدة تقديم الخدمة   | مدة إتمام وانجاز الخدمة   |
|--|---|
|  | <ul> <li>دقائق لموردين أصحاب الرخص الصادرة</li> <li>من إمارة عجمان.</li> <li>يوم عمل لأصحاب الرخص الصادرة من</li> <li>الإمارات الأخرى.</li> </ul> |
| رسوم الخدمة (إن وجدت)  | فئات المتعاملين المستهدفة   |
| 100 درهم<br>*مجانا للشركات الصغيرة والمتوسطة (تعزيز)                   | الموردين - الجهات حكومية  |
| الأسئلة الأكثر شيوعاً  | أوقات تقديم الخدمة  |
| <ul> <li>ماهي رسوم الخدمة؟</li> <li>ما هي الوثائق المطلوبة؟</li> </ul> | أوقات العمل الرسمي في الإمارة   |



# طلب تجدید تسجیل مورد

### ا بطاقة وصف الخدمة:



### منطلبات تأمين الخدمة

صورة من الرخصة التجارية سارية المفعول. فقط للموردين المسجلين خارج الإمارة.

### هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: فرعية. نوع الخدمة: تكميلية.

### وصف الخدمة

تجديد تسجيل الموردين بغرض التصريح لهم للتعامل مع الجهات الحكومية في حكومة عجمان (من خلال الاشتراك بالمناقصات والتوريدات وتقديم الخدمات).

### اسم الخدمة

طلب تجدید تسجیل مورد.

### خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

الانتقال الى تجديد تسجيل. الدخول من خلال الموقع الالكتروني بالموافقة المخود من خلال الموقع الالكتروني المحديد. المحارية سارية) فقط الموردين الخاص بدائرة المالية حكومة عجمان. المحلين خارج الإمارة. https://ajmandof.ae

# تجربه 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 الالكتروني الخاص بدائرة المالية حكومة عجمان. https://ajmandof.ae
  - الانتقال إلى تجديد تسجيل
- إدراج الوثائق المطلوبة «رخصة تجاربة ساربة « فقط للموردين المسجلين خارج الإمارة.
  - إخطار المورد بالبريد الالكتروني 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 تجرية تقديم واتمام الخدمة

عدم وعي بعض المتعاملين من استخدام النظام الإلكتروني بالدائرة.















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

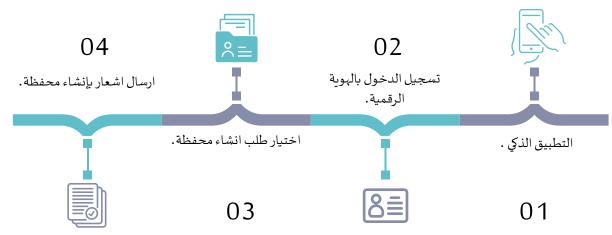


# طلب انشاء محفظة عجمان





### خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



### توثيـــق تجرب ة المتعاملين





اسم الخدمة/ الطلب طلب انشاء محفظة عجمان.

### مراحل تجربة المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

• الموقع الالكتروني.

تقديم طلب الخدمة

• التطبيق الذكي.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

• اشعارات حالة الطلب.

تجرية إتمام الخدمة

• ارسال اشعار بإتمام العملية.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

لا يوجد.



















محدودية الخدمة

• الهوية الوطنية.



• 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<br>الهوية الرقمية. | أوقات العمل الرسمي في الإمارة. |

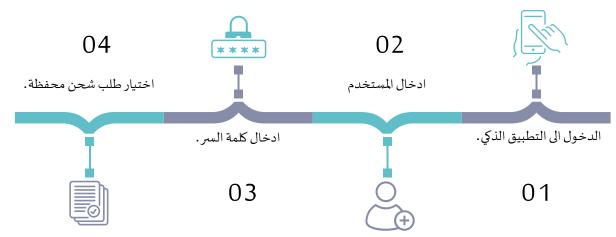


### طلب شحن محفظة عجمان





### خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



### توثيـــق تجريدة المتعاملين

ا اسم الخدمة/الطلب

طلب تعبئة محفظة عجمان.



### مراحل تجرية 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.

### تجرية إتمام الخدمة

• ارسال اشعار بعد الانتهاء من الخدمة عبر الرسائل النصية.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

لا يوجد.









### ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

طلب انشاء محفظة.



محدودية الخدمة

• المتعاملين الذين لديهم هوية وطنية.



• 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







متطلبات تأمين الخدمة

الرقم الوظيفي.

### هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: رئيسية.

نوع الخدمة: إجرائية.



### وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة إضافة مستخدم على تطبيقات المالية، تطبيقات المشتربات، تطبيقات الرواتب، ذكاء الأعمال ، نظام إدارة الأصول الذكي أو الأنظمة المالية الأخرى.



### اسم الخدمة

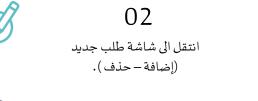
طلب إضافة مستخدم على أنظمة الدائرة.

### خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



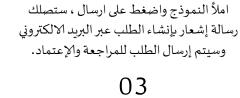
مراجعة الطلب والتدقيق واذا تمت الموافقة على الطلب سيتم إبلاغ مقدم الطلب عبر البريد الالكتروني وإرسال بيانات الدخول للموظف

04



تسجيل الدخول في نظام من قبل المسؤول المالي الأول.

01





# تجربه المتعاملين

طلب إضافة مستخدم على أنظمة الدائرة.



### مراحل تجرية 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 ورابط استبيان
- في حالة رفض الطلب سيتم إبلاغ مقدم الطلب عن أسباب الرفض عبر البريد الإلكتروني.

### تجرية إتمام الخدمة

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

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم واتمام الخدمة

عدم وجود رقم وظيفي للمستخدم.



















محدودية الخدمة

• الرقم الوظيفي للمستخدم.





| 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







### متطلبات تأمين الخدمة

حساب المستخدم على الأنظمة الحالية.



### هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: تكميلية. نوع الخدمة: إجرائية.



### وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة إضافة صلاحية على أنظمة الدائرة.



### اسم الخدمة

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

مراجعة الطلب و التدقيق عليه و إذا تمت الموافقة على الطلب سيتم إبلاغ مقدم الطلب عبر البريد الإلكتروني وإرسال رابط استبيان السعادة بمجرد معالجة الطلب وفي حالة رفض الطلب سيتم إبلاغ مقدم الطلب عن أسباب الرفض.



### 02

انتقل إلى شاشة طلب الصلاحية (إضافة، حذف، تعديل).

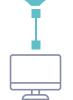


### تسجيل الدخول في نظام الدعم الفني.



املأ النموذج واضغط على إرسال ستصلك رسالة إشعار بإنشاء الطلب عبر البريد الإلكتروني وسيتم إرسال الطلب إلى الفريق المختص للمراجعة والاعتماد.

03



01

# تجربة المتعاملين

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



### مراحل تجرية 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 بربد 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 ارسال رابط استبيان السعادة لمقدم الطلب.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم واتمام الخدمة

عدم المعرفة بالصلاحيات.

















طلب إضافة مستخدم على أنظمة الدائرة.

### محدودية الخدمة



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

### مية من قنوات تقديم الخدمة



• من خلال نظام الدعم الفني.

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



# طلب إضافة وتفعيل حساب جديد في شجرة الحسابات الحكومية

### ا بطاقة وصف الخدمة:





### متطلبات تأمين الخدمة

لا يوجد.



### هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: فرعية. نوع الخدمة: إجرائية.



### وصف الخدمة

يتقدم المتعامل (جهة من الجهات الحكومية) إلى دائرة المالية بطلب لفتح فتح حساب جديد على الأستاذ العام ، لأغراض محاسبية تتعلق بطبيعة الجهة ، ويتم دراسة الطلب من قبل فريق العمليات المالية بالدائرة.



### اسم الخدمة

طلب إضافة وتفعيل حساب جديد في شجرة الحسابات الحكومية.



### خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



04إذا تمت الموافقة على الطلب سيتم إبلاغ مقدم الطلب عبر البريد الإلكتروني، وارسال رابط استبيان السعادة بمجرد معالجة الطلب.



02 انتقل إلىiOperations ##\_iOperations واضغط على رابط طلب إنشاء حساب جديد في شجرة الحسابات الحكومية).



تسجيل الدخول في نظام. http://erp.ajman.ae



املاً النموذج واضغط على «إرسال» ستصلك رسالة إشعار بإنشاء الطلب عبر البريد الإلكتروني وسيتم إرسال الطلب إل الفريق المختص للمراجعة والاعتماد.

03

0.1



05

في حالة رفض الطلب في أي

مرحلة، سيتم إبلاغ مقدم الطلب

عن أسباب الرفض.

# تجربه المتعاملين

طلب إضافة وتفعيل حساب جديد في شجرة الحسابات الحكومية.





### مراحل تجرية المتعامل

الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:

- نظام موارد.
- دليل خدمات الدائرة عبر الموقع الإلكتروني.



• يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام موارد.

### التواصل خلال فترة سير الإجراءات

• تحديث حالة الطلب عبر البريد الالكتروني.

### تجرية إتمام الخدمة

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

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم واتمام الخدمة

عدم وعي بعض المتعاملين من استخدام النظام الإلكتروني بالدائرة.















• يجب أن يكون الطلب من المسؤول المالي الأول.



• نظام موارد.

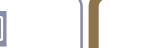
| مدة تقديم الخدمة      | مدة إتمام وانجاز الخدمة        |
|-----------------------|--------------------------------|
|                       | 2 يوم عمل                      |
| رسوم الخدمة (إن وجدت) | فئات المتعاملين المستهدفة      |
| لا يوجد.              | كافة الجهات الحكومية.          |
| الأسئلة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



# تعريف تصنيف جديد في نظام إدارة الأصول الذكي

### ا بطاقة وصف الخدمة:





### متطلبات تأمين الخدمة

لا يوجد.

### هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة:فرعية.

نوع الخدمة: إجرائية.



### وصف الخدمة

تعريف تصنيف جديد في نظام الأصول الذكي.



### اسم الخدمة

تعريف تصنيف جديد في نظام إدارة الأصول الذكي.



### خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

04

اذا تمت الموافقة على الطلب سيتم ابلاغ مقدم الطلب عبر البريد الالكتروني وارسال رابط استبيان السعادة بمجرد معالجة الطلب.



انتقل الى (iSupport\_admin) واضغط على رابط تعريف تصنيف جديد في نظام الأصول الذكي.

02



تسجيل الدخول على نظام. http://erp.ajman.ae

01

املاً النموذج واضغط على ارسال ستصلك رسالة اشعار





05

في حالة رفض الطلب في أي

مرحلة, سيتم ابلاغ مقدم الطلب عن أسباب الرفض.



### توثيـــق تجرب ة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب

تعريف تصنيف جديد في نظام إدارة الأصول الذكي.



### مراحل تجرية 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 او رفض او اغلاق الطلب.



### تجرية إتمام الخدمة

• إضافة التصنيف الجديد على نظام الموارد.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم وإتمام الخدمة

ان يكون التصنيف المطلوب بالفعل موجود بالنظام.







طلب مستخدم جدید.



• يجب أن يكون الطلب من المسؤول المالي الأول.



• نظام موارد.

| 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.    |





# تعريف موقع جديد في نظام إدارة الأصول الذكي

### ا بطاقة وصف الخدمة:





### هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة:. فرعية. نوع الخدمة: إجرائية.



### وصف الخدمة

تعريف موقع جديد في نظام إدارة الأصول الذكي.



### اسم الخدمة

تعريف موقع جديد في نظام إدارة الأصول الذكي.



### خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



متطلبات تأمين الخدمة

لا يوجد.

اذا تمت الموافقة على الطلب سيتم ابلاغ مقدم الطلب عبر البريد الالكتروني وارسال رابط استبيان السعادة بمجرد معالجة الطلب.



انتقل الى (iSupport\_admin ##) واضغط على رابط تعريف تصنيف جديد في نظام الأصول الذكي.

02



تسجيل الدخول على نظام. http://erp.ajman.ae



املاً النموذج واضغط على ارسال ستصلك رسالة اشعار بإنشاء الطلب عبر البريد الإلكتروني وسيتم ارسال الطلب الى الفريق المختص للمراجعة والاعتماد.

03

01

05

في حالة رفض الطلب في أي مرحلة,

سيتم ابلاغ مقدم الطلب عن أسباب الرفض.



# ــة ا<del>لمتعاملـيــن</del>

تعريف موقع جديد في نظام إدارة الأصول الذكي.



### مراحل تجرية 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.

### تجرية إتمام الخدمة

• إضافة الموقع الجديد على نظام الموارد.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم واتمام الخدمة









## ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

مستخدم لأنظمة الدائرة.



• يجب أن يكون من المسؤول المالي الأول.





• 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.    |



# طلب فتح فترة مالية سابقة







### متطلبات تأمين الخدمة

لا يوجد.



### هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: فرعية. نوع الخدمة: إجرائية.



### وصف الخدمة

يتقدم المتعامل (جهة من الجهات الحكومية ) الى دائرة المالية بطلب لفتح فترة مالية سابقة لأغراض محاسبية ، وبتم دراسة الطلب من قبل فريق العمليات المالية بالدائرة.



### اسم الخدمة

طلب فتح فترة مالية سابقة.



### خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



04

إذا تمت الموافقة على الطلب سيتم إبلاغ مقدم الطلب عبر البريد الإلكتروني، وارسال رابط استبيان السعادة بمجرد معالجة الطلب.



املاً النموذج واضغط على «إرسال» ستصلك رسالة

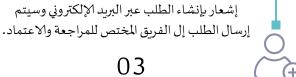
03

02

انتقل إلى iOperations \_ ## (واضغط على رابط طلب فتح فترة مالية سابقة).



تسجيل الدخول في نظام. http://erp.ajman.ae



01

05

في حالة رفض الطلب في أي

مرحلة، سيتم إبلاغ مقدم الطلب

عن أسباب الرفض.

# تجريدة المتعاملين





**(** 

### مراحل تجرية 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 الالكتروني.

### تجرية إتمام الخدمة

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

### التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم واتمام الخدمة

عدم وعي بعض المتعاملين من استخدام نظام الدعم الفني.



### ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة





• يجب أن يكون الطلب من المسؤول المالي الأول.

### وهم الخدمة الخدمة



• نظام الدعم الفني.

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



# طلب الدعم فني للإجراءات والعمليات المالية







### اسم الخدمة

طلب دعم فني للإجراءات والعمليات المالية.



### وصف الخدمة

يتقدم المتعامل (جهة من الجهات الحكومية) إلى دائرة المالية دعم فنى للإجراءات والعمليات المالية، ويتم دراسة الطلب من قبل فريق العمليات المالية بالدائرة.





### خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



02

(انتقل إلى)Ask Finance واضغط على رابط (اسأل المالية).



وارسال رابط استبيان السعادة

بمجرد معالجة الطلب.

الطلب عبر البريد الإلكتروني.



في حالة رفض الطلب في أي مرحلة، سيتم إبلاغ مقدم الطلب عن أسباب الرفض.

06

لا يوجد.

تسجيل الدخول في نظام. http://erp.ajman.ae



املاً النموذج واضغط على إرسال ستصلك رسالة إشعار بإنشاء الطلب عبر البريد الإلكتروني وسيتم إرسال الطلب إلى الفريق المختص للمراجعة والاعتماد.



05







# تجربكة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب طلب دعم فني للإجراءات والعمليات المالية.



### مراحل تجرية المتعامل

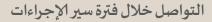
الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:

- نظام موارد.
- البريد الالكتروني.



• يقوم المتعامل بتقديم الطلب عبر نظام موارد.



تقديم طلب الخدمة

• تحديث حالة الطلب عبر البريد الالكتروني.

### تجرية 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.











مستخدم لأنظمة الدائرة.



• لا يوجد.



• نظام موارد.

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



# طلب الدعم التقني لنظام موارد

### ا بطاقة وصف الخدمة:





### اسم الخدمة

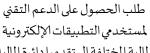
طلب الدعم الفني للأنظمة المالية.



### هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: فرعي.

نوع الخدمة: إجرائية.



وصف الخدمة

المالية المختلفة الى تقدمها دائرة المالية للجهات المحلية ومعالجة الأعطال الفنية ومتابعة وتنفيذ الحلول التقنية.



### خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



الطلب على البريد الإلكتروني وإرسال رابط استبيان السعادة بمجرد معالجة الطلب.

02 انتقل إلى iSupport\_Finance ## (واضغط على



تسجيل الدخول في نظام. http://erp.ajman.ae



املاً النموذج واضغط على إرسال ستصلك رسالة إشعار بإنشاء الطلب على البريد الإلكتروني وسيتم إرسال الطلب إلى الفريق المختص للمراجعة والاعتماد.

03



01

في حالة رفض الطلب في أي مرحلة، سيتم إبلاغ مقدم الطلب عن أسباب الرفض.

متطلبات تأمين الخدمة

لا توجد.

### توثيـــق تجربــــة المتعامليــن

اسم الخدمة/الطلب

طلب الدعم الفني للأنظمة المالية.



## الخطوات

### 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.

### تجرية 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.











• مستخدم لأنظمة الدائرة.



• نظام موارد.

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



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







### وصف الخدمة

الحكومية) الى دائرة المالية استشارة مالية قانونية متعلقة بالنظام المالي الموحد لحكومة عجمان، ويتم دراسة الطلب من قبل فريق السياسات بالدائرة.

يتقدم المتعامل (جهة من الجهات

### اسم الخدمة

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

خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



02



(انتقل إلى) Ask Finance (واضغط على رابط) اسأل المالية.



04

مقدم الطلب عبر البريد الإلكتروني.



هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: فرعية.

نوع الخدمة: إجرائية.

إذا تمت الموافقة على الطلب سيتم إبلاغ



رسالة إشعار بإنشاء الطلب عبر البريد الإلكتروني وسيتم إرسال الطلب إلى الفريق المختص للمراجعة والاعتماد.

03

املاً النموذج واضغط على إرسال ستصلك

تسجيل الدخول في نظام. http://erp.ajman.ae



0.1

وإرسال رابط استبيان السعادة بمجرد معالجة الطلب.



06

في حالة رفض الطلب في أي مرحلة، سيتم

إبلاغ مقدم الطلب عن أسباب الرفض.

متطلبات تأمين الخدمة

لا يوجد.







# توثيــــق نجريـــــة المتعاملـيــن

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 الالكتروني.



# 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 وعى بعض المتعاملين من استخدام النظام الإلكتروني بالدائرة.







• موظف حكومي.



• 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





# متطلبات تأمين الخدمة

نموذج منح الموظف صلاحية الصرف من الحسابات البنكية للجهة الحكومية.



# هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: فرعية. نوع الخدمة: إجرائية.



#### وصف الخدمة

منح الموظف صلاحية الصرف من الحسابات البنكية للجهة الحكومية حسب التعليمات البنكية الوارد بهذا الشأن.



### اسم الخدمة

طلب إضافة / تعديل توقيع مصرفي .



# خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

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



# ا ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.



• 5 أيام عمل.

# تجرب ة المتعاملين





طلب إضافة/تعديل توقيع مصرفي.

# مراحل تجرية 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

# 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 المعنى 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 رسمي لإخطار الجهة الطالبة بالانتهاء من عملية إضافة التوقيع البنكي الجديد.

## تجربة إتمام الخدمة

• خطاب رسمى واشعار الكتروني

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم واتمام الخدمة

توفير البيانات والمستندات المطلوبة من الجهات الحكومية.







• 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  • دائرة المالية  • المديوان الاميري  • دائرة التنمية الاقتصادية  • دائرة البلدية والتخطيط  • القيادة العامة لشرطة عجمان  • دائرة التنمية السياحية  • دائرة الأراضي والتنظيم العقاري  • دائرة ميناء وجمارك عجمان  • دائرة عجمان الرقمية |
| الأسئلة الأكثر شيوعاً              | أوقات تقديم الخدمة  |
| يرجى تحديد الأسئلة الشائعة للخدمة. | أوقات العمل الرسمي في الإمارة.  |











# طلب إغلاق الحسابات المصرفية للجهات الحكومية

# ا بطاقة وصف الخدمة:





# متطلبات تأمين الخدمة

نموذج طلب إغلاق الحسابات المصرفية في البنوك والمصارف المحلية .



# هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: رئيسية. نوع الخدمة: إجرائية.



### وصف الخدمة

طلب إغلاق الحسابات المصرفية في البنوك والمصارف المحلية.



#### اسم الخدمة

طلب اغلاق الحسابات المصرفية للجهات الحكومية.



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



# ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.



• لا يوجد.



# توثيـــق تجربكة المتعاملين

طلب اغلاق الحسابات المصرفية للجهات الحكومية.



# مراحل تجرية 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 رسمى 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.





• 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      دائرة المالية      الديوان الاميري      دائرة التنمية الاقتصادية      دائرة البلدية والتخطيط      القيادة العامة لشرطة عجمان      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.  |



# طلب إلغاء توقيع مصرفي

# ا بطاقة وصف الخدمة:



# متطلبات تأمين الخدمة

نموذج إلغاء التوقيع البنكي للمخول بالصرف من الحسابات البنكية للجهة الحكومية.



# هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: فرعية. نوع الخدمة: إجرائية.



#### وصف الخدمة

إلغاء التوقيع البنكي للمخول بالصرف من الحسابات البنكية للجهة الحكومية.



### اسم الخدمة

طلب إلغاء توقيع مصرفي.



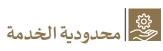
# خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

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



# ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.



• 5 أيام عمل .



# توثيـــق تجريدة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب

طلب إلغاء توقيع مصرفي.



**(10)** 

# 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 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
- ارسال خطاب رسمي لإخطار الجهة الطالبة بالانتهاء من عملية الغاء التوقيع البنكي.

# تجربة إتمام الخدمة

• خطاب رسمی واشعار حکومی.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم واتمام الخدمة

لا يوجد.





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      دائرة المالية      الديوان الاميري      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

# ا بطاقة وصف الخدمة:





# متطلبات تأمين الخدمة

نموذج طلب فتح الحسابات المصرفية في البنوك والمصارف المحلية .



# هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: رئيسية. نوع الخدمة: إجرائية.



### وصف الخدمة

فتح الحسابات المصرفية في البنوك والمصارف المحلية للجهات الحكومية لتسير أعمالهم البنكية (المقبوضات والمدفوعات).



## اسم الخدمة

طلب فتح الحسابات المصرفية.



# خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

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



# ا ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.



# محدودية الخدمة

• لا يوجد.



# توثي<u>ق</u> تجربـــة المتعامليــن



طلب فتح الحسابات المصرفية.



# خطوات

# مراحل تجرية 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 المعنى لتزويد دائرة المالية بنماذج فتح الحسابات.
- يتم التواصل مع المخولين في الجهات الحكومية لتوفير البيانات البنكية لفتح حساب مصرفي جديد وارسالها للبنك من قبل دائرة المالية.
- يتم الرد من قبل البنك بإتمام الإجراءات اللازمة من قبلهم بشأن فتح الحساب.
- ارسال خطاب رسمي لإخطار الجهة الطالبة بالانتهاء من عملية فتح الحساب.

# تجربة إتمام الخدمة

• ارسال خطاب رسمي واشعارات الكترونية.

# التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

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











• عن طريق الرسالة الرسمية.

| مدة تقديم الخدمة                   | مدة إتمام وانجاز الخدمة   |
|------------------------------------|---|
|                                    | 10 أيام عمل.  |
| رسوم الخدمة (إن وجدت)              | فئات المتعاملين المستهدفة   |
| لأ يوجد.                           | جهات حكومية  • دائرة المالية  • الديوان الاميري  • المجلس التنفيذي  • دائرة التنمية الاقتصادية  • دائرة البلدية والتخطيط  • القيادة العامة لشرطة عجمان  • دائرة الأراضي والتنظيم العقاري  • دائرة ميناء وجمارك عجمان  • دائرة عجمان الرقمية |
| الأسئلة الأكثر شيوعاً              | أوقات تقديم الخدمة  |
| يرجى تحديد الأسئلة الشائعة للخدمة. | أوقات العمل الرسمي في الإمارة.  |



# طلب التدريب المالي.

# ا بطاقة وصف الخدمة:





# متطلبات تأمين الخدمة

A

تقديم طلب وتحديد الموعد المناسب لتلقى التدريب.

# هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: رئيسية/ فرعية/ نوع الخدمة: إجرائية/ معلوماتية.



#### وصف الخدمة

طلب التدريب على اعداد الخطة المالية و الموازنة و نظام التخطيط و التحليل المالي الذكي.



# اسم الخدمة

طلب التدريب على اعداد الخطة المالية والموازنة ونظام التخطيط والتحليل المالي الذكي.



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



لا يوجد.



• لا يوجد.



# تجريه المتعاملين

# اسم الخدمة/ الطلب

التدريب على اعداد الخطة المالية و الموازنة و نظام التخطيط و التحليل المالي الذكي.



# مراحل تجرية 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.

## تجرية إتمام الخدمة

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

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم وإتمام الخدمة

تضارب المواعيد.













- البريدالالكتروني.
- 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.    |



# طلب الردعلى الاستفسارات المتعلقة بالموازنة





# متطلبات تأمين الخدمة

A

تقديم طلب وتحديد الموعد المناسب لتلقى التدريب.



# هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: رئيسية/ فرعية/ نوع الخدمة: إجرائية/معلوماتية.



#### وصف الخدمة

الاستفسارات حول الموازنة.



#### اسم الخدمة

طلب الرد على الاستفسارات المتعلقة بالموازنة.



# خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

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



# ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.



• لا يوجد.







# تجرب ة المتعاملين

طلب الرد على الاستفسارات المتعلقة بالموازنة.



# مراحل تجرية المتعامل

#### الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:

- البريد الالكتروني.
- 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 الالكتروني.
  - مايكروسوفت تيمز.

# تجربة إتمام الخدمة

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

> التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم واتمام الخدمة





- البريدالالكتروني.
- 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.    |









# طلب التعديل على الموازنة

# ا بطاقة وصف الخدمة:



# متطلبات تأمين الخدمة

لا توجد وثائق مطلوبة.



# هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: رئيسية/ فرعية/ نوع الخدمة: إجرائية/ معلوماتية.



#### وصف الخدمة

طلبات التعديل على الموازنة (المناقلات-الاعتماد الإضافي).



### اسم الخدمة

طلب التعديل على الموازنة.



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



# ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.



• يجب مراعات قواعد القانون المالي الموحد.



# توثيـــق تجريــــة المتعامليــن

اسم الخدمة/الطلب

طلب التعديل على الموازنة.



# خطوات

# مراحل تجرية 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.

### تجرية إتمام الخدمة

• يتم إبلاغ مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم وإتمام الخدمة

عدم المعرفة بالسياسات والتعاميم.











• من خلال نظام التخطيط والتحليل المالي الذكي.

| مدة تقديم الخدمة      | مدة إتمام وانجاز الخدمة  |
|-----------------------|--|
|                       | 3 أيام عمل في حال توفير كافة المستندات<br>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.   |



# طلب دراسة الأثر المالي

# ا بطاقة وصف الخدمة:





# متطلبات تأمين الخدمة

توفير المستندات الازمة لدراسة الاثر المالي.



# هيكلية الخدمة ونوعها

هيكل الخدمة: رئيسية/ فرعية/

نوع الخدمة: إجرائية/ معلوماتية.



### وصف الخدمة

طلب دراسة الاثر المالي المترتب نتيجة اي متغيرات تطرا على الجهات الحكومية من خلال (تشريع جديد او هيكل تنظيمي جدید).



## اسم الخدمة

طلب دراسة الأثر المالي.

# خطوات التقديم والحصول على الخدمة:

• تقديم طلب من خلال خطاب كتاب رسمي للدائرة.



لا يوجد.



• يجب مراعات قواعد القانون المالي الموحد.



# ة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب دراسة الأثر المالي.



# مراحل تجربة المتعامل

#### الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:

- البريد الالكتروني.
- التواصل عبر الهاتف.
- ارسال خطاب رسمي.

# تقديم طلب الخدمة

• يقوم المتعامل بتقديم الطلب بخطاب رسمي - بريد الكتروني .

# التواصل خلال فترة سير الإجراءات

• اشعارات بالبريد الالكتروني.

# 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.











- البريد الالكتروني
- ارسال خطاب رسمي.

| مدة تقديم الخدمة      | مدة إتمام وانجاز الخدمة  |
|-----------------------|--|
|                       | 5 أيام عمل في حال توفير كافة المستندات<br>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.   |



# طلب انضمام لمنصة سداد عجمان







# وصف الخدمة

الانضمام لمنصة سداد عجمان لتوفير طرق الدفع المبتكرة للمتعاملين لإتمام معاملاتهم الحكومية رقميا بكل سهولة

ويسر.



# اسم الخدمة

طلب انضمام لمنصة سداد عجمان.



بربد الكتروني أو رسالة رسمية لمكتب المدير العام.

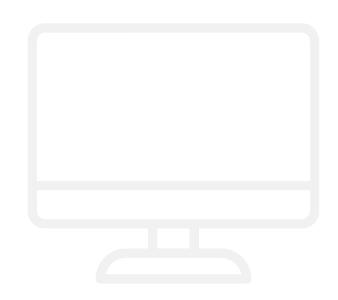


ا ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد



• الجهات التابعة لحكومة عجمان.





# تجريدة المتعاملين



طلب انضمام لمنصة سداد عجمان.



**(**(3)

# مراحل تجرية 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 بربد الكتروني اشعار للدعم الفني.

#### تجرية إتمام الخدمة

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

# التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم واتمام الخدمة

الية التقديم على 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:  • دائرة البلدية والتخطيط  • دائرة التنمية الاقتصادية  • دائرة الملية  • دائرة الميناء والجمارك  • دائرة الأراضي والتنظيم العقاري  • قوة الشرطة المحلية  • دائرة التنمية السياحية  • مدينة عجمان الإعلامية الحرة  • منطقة عجمان الحرة  • منطقة عجمان الحرة  • هيئة النقل  • هيئة دعم الخدمات الأمنية |
| الأسئلة الأكثر شيوعاً             | أوقات تقديم الخدمة  |
| قنوات تقديم خدمة الانضمام للمنصة. | أي وقت من خلال ارسال رسالة رسمية.   |



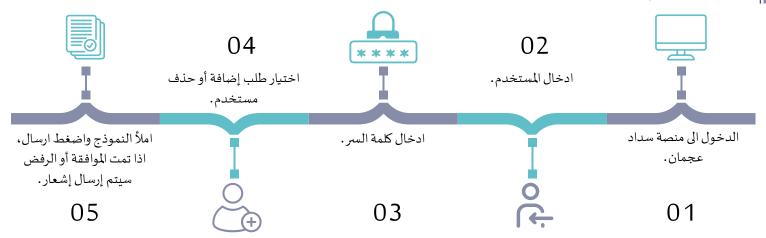
# طلب إضافة أو حذف مستخدم لمنصة سداد عجمان







# خطوات التقديم والحصول على الخدمة:



# توثيـــق تجريه المتعاملين





# مراحل تجرية 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 رسالة رسمية بخصوص الموافقة على الطلب.
  - ارسال بريد الكتروني اشعار باسم المستخدم.
- ارسال بريد الكتروني اشعار بكلمة المرور للمستخدم.
- ارسال بريد الكتروني اشعار برابط المنصة للدخول الى النظام.

# تجربة إتمام الخدمة

• ارسال بريد الكتروني اشعار باسم المستخدم وكلمة المرور والرابط الالكتروني للنظام.

# التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم واتمام الخدمة

لا يوجد.















لا يوجد.



• الجهات المنظمة لمنصة سداد عجمان.



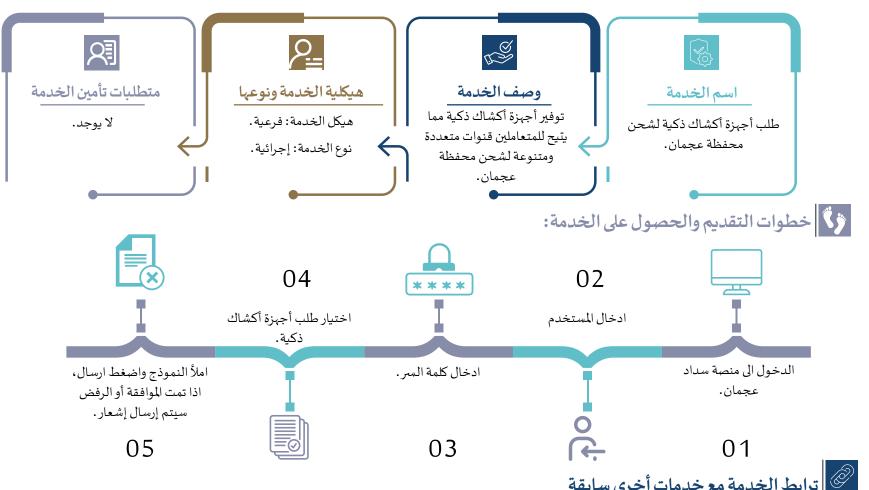
• الموقع الالكتروني لطلبات منصة سداد عجمان.

| 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      دائرة البلدية والتخطيط      دائرة المالية      دائرة المالية      دائرة الميناء والجمارك      دائرة الأراضي والتنظيم العقاري      قوة الشرطة المحلية      دائرة المتنمية السياحية      مدينة عجمان الإعلامية الحرة      منطقة عجمان الحرة      فيفة صناعة وتجارة عجمان      هيئة النقل      هيئة 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 محفظة عجمان





ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

خدمة الانضمام لمنصة سداد عجمان

# توثيـــق تجريدة المتعاملين



طلب أجهزة أكشاك ذكية.



## الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:

مراحل تجربة المتعامل

• 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 تجرية تقديم واتمام الخدمة

توفير مساحة لتركيب الجهاز.



# 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.

# وَ الله الله المحدمة ا

• القنوات الرقمية.

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

# فئات المتعاملين المستهدفة

| قة عجمان الحرة | • منط |
|----------------|-------|
|----------------|-------|

- غرفة صناعة وتجارة عجمان
  - هيئة النقل
- هيئة دعم الخدمات الأمنية

### مراكز تسهيل

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

#### 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

أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

# رسوم الخدمة (إن وجدت):

لا يوجد .

#### الأسئلة الأكثر شيوعاً

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











# طلب أجهزة تحصيل إلكترونية



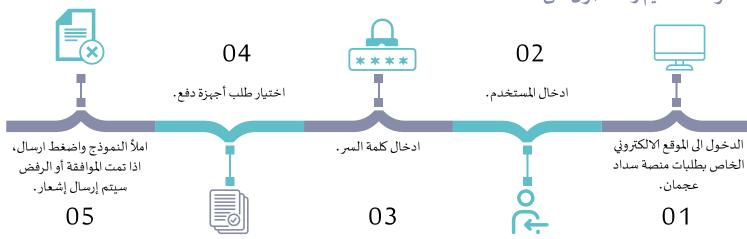


# ا بطاقة وصف الخدمة:





# خطوات التقديم والحصول على الخدمة:







الانضمام لمنصة سداد عجمان.

# تجريدة المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب

طلب أجهزة دفع.



# مراحل تجرية 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 تجرية تقديم واتمام الخدمة

> > توفير متطلبات الربط التقني.





**(**(0)





• عدد القسائم الورقية المطلوبة للأجهزة.

• متطلبات تقنية ترسل عند تقديم الطلب ليتم تنفيذها على الأجهزة الخاصة بالجهة الحكومية أو الشبه حكومية.

# وات تقديم الخدمة

• منصة سداد عجمان.

محدودية الخدمة

| مدة تقديم الخدم | 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

#### جهات شبه حکومیة

• مدينة عجمان الإعلامية الحرة

### رسوم الخدمة (إن وجدت):

أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

#### لا يوجد .

# الأسئلة الأكثر شيوعاً

- هل يشترط توفير انترنت للأجهزة؟
- هل هناك متطلبات تقنية ليتم تحديثا

أوقات تقديم الخدمة

على جهاز الحاسوب؟

• منطقة عجمان الحرة

• هيئة النقل

مراكز تسهيل

• تسهيل الهاجس

• تسهيل معلومات

• تسهيل تواصل

• تسهيل أي كيو سي

• غرفة صناعة وتجارة عجمان

• هيئة دعم الخدمات الأمنية

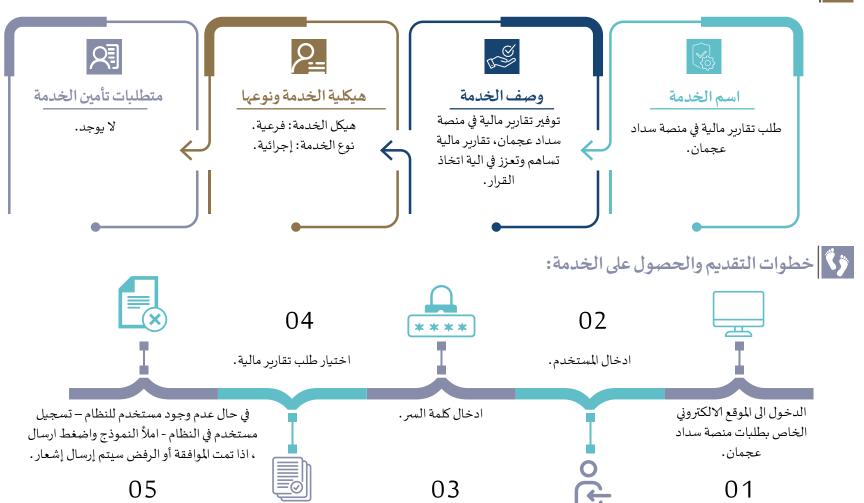
- ما هي الوثائق المطلوبة؟
- هل يوجد رسوم للخدمة؟
- هل يشترط توفير شريحة اتصال؟





# طلب تقارير مالية في منصة سداد عجمان





# توثيـــق تجربه المتعاملين

اسم الخدمة/ الطلب طلب تقاربر مالية في منصة

طلب تقارير مالية في منصة سداد عجمان.



**(**(1))

# الحصول على معلومات الخدمة

يقوم المتعامل بالحصول على معلومات الخدمة عبر القنوات التالية:

مراحل تجربة المتعامل

• 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 بربد الكتروني اشعار بالانتهاء من ارسال التقارير المالية المطلوبة.

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجربة تقديم واتمام الخدمة

لا يوجد.



# ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

الانضمام لمنصة سداد عجمان.





• 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

| حىة | السيا | التنمية | دائة | • |
|-----|-------|---------|------|---|
| **  | **    |         |      |   |

#### جهات شبه حکومیة

- مدينة عجمان الإعلامية الحرة
  - منطقة عجمان الحرة
- غرفة صناعة وتجارة عجمان
  - هيئة النقل
- هيئة دعم الخدمات الأمنية

### جهات حكومية:

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

#### أوقات تقديم الخدمة

أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

# رسوم الخدمة (إن وجدت):

لا يوجد.

# الأسئلة الأكثر شيوعاً

• قنوات تقديم خدمة طلب حزم ورقية؟

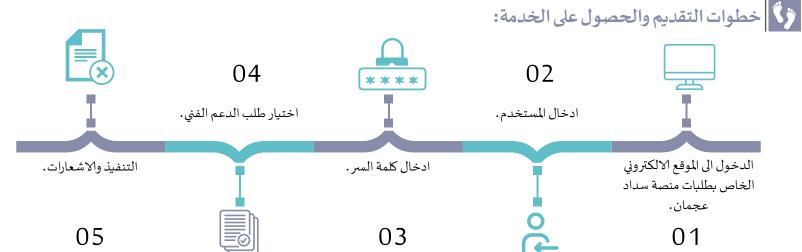




# طلب الدعم التقني لمنصة سداد عجمان







# تجريدة المتعاملين

اسم الخدمة/الطلب

طلب الدعم طلب الدعم التقني لمنصة سداد عجمان.



# مراحل تجرية 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 الرضاعن الدعم الفني.

# تجرية إتمام الخدمة

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

التحديات القائمة للمتعامل خلال تجرية تقديم واتمام الخدمة

الوقت المستغرق لإتمام حل المشكلة الفنية.













# ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة

لا يوجد.



• توفير الملفات الداعمة للحالة المطلوب الدعم الفني.



• منصة سداد عجمان.

| مدة تقديم الخد | 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 حکومیة

• مدينة عجمان الإعلامية الحرة

# أوقات تقديم الخدمة

• منطقة عجمان الحرة

• هيئة النقل

مراكز تسهيل

• تسهيل الهاجس

• تسهيل معلومات

• تسهيل تواصل

• تسهيل أي كيو سي

• غرفة صناعة وتجارة عجمان

• هيئة دعم الخدمات الأمنية

أوقات العمل الرسمي في الإمارة.

# رسوم الخدمة (إن وجدت):

لا يوجد.

# الأسئلة الأكثر شيوعاً

ما هي المدة الزمنية للانتهاء من تقديم الدعم
 هل سوف تتكرر فيما بعد؟



# قنوات التواصل بالدائرة

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

الموقع الالكتروني للدائرة البريد الالكتروني للدائرة العنوان البريدي (ص.ب) مركز الإتصال 415 nfo@ajmandof.a www.ajmandof.ae 067051111 الفيس بوك اليوتيوب انستقرام توبتر Department of Finance Ajman Department of Finance Ajman **AJMANFD** ajmandof الشكاوي الإقتراحات



complaint@ajmandof.ae





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

