الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
Federal Authority For Government Human Resources

United Arab Emirates

دليل خدمات «الهيئة»
FAHR Service Catalogue

الإصدار الثـــاني

www.fahr.gov.ae

Federal Authority | هيئـــة اتحاديـــة

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
Federal Authority For Government Human Resources

United Arab Emirates

دليل خدمات «الهيئة»
FAHR Service Catalogue

الإصدار الثـاني
ابريل 2020

www.fahr.gov.ae
info@fahr.gov.ae
@FAHR_UAE
مركز الاتصال الموحد: 600525524

فهرس المحتويات

المقدمة	8
Introduction	8
استراتيجية «الهيئة»	9
FAHR Strategy	9
اختصاصات الهيئة	10
FAHR Terms of Reference	11
الهيكل التنظيمي	12
Organizational Structure	13
ميثاق إسعاد المتعاملين	14
Customer Happiness Charter	15
قائمة خدمات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية	16
The Federal Authority for Government Human Resources Services List	19
دعم المتعاملين في استخدام أنظمة بياناتي	**21**
Supporting customers in using Bayanati Systems	**21**
خدمات طلب الدعم الفني	22
Technical Support Request Service	22
المشـــورة القانونيـــــــة	**27**
Legal Advice	**27**
الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	28
HR Legislation Inquiry Service	28
طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	31
Objection to the Grievance Committee Decision Request	31
مراجعة واعتماد الهياكـــل التنظيميـة	**35**
Organizational Structures Review and Approval	**35**
طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	36
Organizational Structures Review and Approval Request	36
مراجعة الأوصاف الوظيفية	**39**
Job Descriptions Review	**39**
طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف	40
Job evaluation and description support	40
دعم وتطوير أداء الموارد البشرية	**43**
HR Performance Support and Development	**43**

طلب دعم لممكنات الموارد البشرية	44
Support for HR Enablers Request	44
طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية	46
Emirates Award for Federal Government HR Support Request	46
التوعية والتدريـــــــب	**49**
Awareness and Training	**49**
طلب التدريب على الأنظمة الإلكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية	50
Training on E-Systems Related to HR Legislations and Systems Request	50
طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	52
Training on HR Legislations and Systems Request	52
طلب دعم لنظام المورد	54
Support of Al Mawrid System	54
شركاء التدريب المفضلين في الحكومة الاتحادية «معارف»	**57**
Preferred Training Partners "Maaref"	**57**
طلب اعتماد شركات التدريب	58
Training Companies Approval Request	58

تسجيل مسؤول موارد بشرية في مبادرة "معارف"	60
Maaref Initiative HR registration request	60
نشر معرفة المـــوارد البشريـــة	**63**
Sharing of HR Knowledge	**63**
طلب مقارنة معيارية	64
Benchmark Request	64
برنامج الخصومات الخاص بموظفي الحكومة «امتيازات»	**67**
Privilege Program "Imtiyazat" Government Employees	**67**
طلب انضمام الشركات لبرنامج امتيازات	68
Join request for Merchants in Imtiyazat program	68
طلب دعم فني لامتيازات	70
"Technical Support for "Imtiyazat	70
بنك المهارات الحكومية	**73**
Government Skills Bank	**73**
طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية	74
Technical Support for Government Skills Bank Portal	74

المقدمة

تهدف الهيئة إلى تنمية وتطوير الموارد البشرية في القطاع الحكومي استناداً إلى المفاهيم الحديثة والمعايير العالمية المطبقة في مجال إدارة الموارد البشرية.

وتتمتع الهيئة بالشخصية الاعتبارية المستقلة وبالأهلية القانونية اللازمة لمباشرة جميع الأعمال والتصرفات التي تكفل تحقيق أغراضها، كما يكون الاستقلال المالي والإداري، وتتبع مجلس الوزراء.

وقد تأسست الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة طبقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم (11) لسنة 2008 بشأن «الموارد البشرية» الذي أصدره صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة "حفظه الله".

تناط بها الصلاحيات والمسؤوليات العامة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية للوزارات والهيئات الاتحادية الخاضعة لهذا المرسوم بقانون، لتشكل "انطلاقة مستقبلية واعدة في مجال تنمية الموارد البشرية في الوزارات والهيئات الحكومية الاتحادية".

وتتولى الهيئة بوجه خاص دراسة واقتراح السياسات والتشريعات المتعلقة بالموارد البشرية على مستوى الحكومة ومساعدة الوزارات على التنفيذ السليم للتشريعات المتعلقة بالموارد البشرية والتأكد من التزام الوزارات بأحكام هذا المرسوم بقانون واللوائح الصادرة تنفيذاً له والنظر في الاعتراضات على قرارات لجنة التظلمات وأية اختصاصات أخرى توكل إليها من قبل مجلس الوزراء.

Introduction

FAHR is aiming to develop Human Resources in Government Sector based on the modern concepts and International criteria applied in the field of Human Resources Management.

FAHR is enjoying the independent corporate body and necessary legal competence to resume all works and disposals, which guarantee achieving its objectives as well as achieving Administrative and financial independence and subordinate to the Cabinet.

FAHR has been established in the United Arab Emirates as per Federal Decree Law # 11 for the year 2008 regarding Human Resources issued by His Highness Shaikh Khalifa Bin Zayed Al Nahyan, President of United Arab Emirates.

FAHR is authorized with the powers and general responsibilities related to management of Human Resources of Ministries and Federal Authorities subject to this Decree through a Decree law to formulate 'a promising future starting point in the field of Development of Human Resources in the Ministries and Federal Government Authorities'.

In particular the Authority is assuming studying and giving proposals of policies and legislation related to Human Resources at the Government level and assisting Ministries to carry out correct execution of the legislation related to Human Resources and ensure that Ministries are obliged with the provisions of this Decree Law and the Rules issued in execution thereof and to consider objections on the resolutions of Grievance Committee and any other specialization assigned to it by the Cabinet.

استراتيجية «الهيئة» FAHR Strategy

الرؤية

كفاءات حكومية سعيدة ومبتكرِة تقود دولة الإمارات للريادة العالمية.

الرسالة

تحقيق التناغم الوظيفي وتعزيز تنافسية دولة الإمارات من خلال تمكين الكفاءات الحكومية وتعزيز الإنتاجية والاستثمار الأمثل للنظم والحلول المبتكرة لرأس المال البشري.

القيم المؤسسية

الولاء والانتماء، النزاهة والمهنية، القيادة وروح الفريق، الإصرار والمثابرة، المشاركة والتعاون.

الأهداف الاستراتيجية

- تطوير وتطبيق منظومة تشريعية متكاملة لإدارة رأس المال البشري في الحكومة الاتحادية
- تعزيز وتطوير رأس المال البشري في الحكومة في الاتحادية لتحقيق الريادة العالمية
- خلق بيئة عمل سعيدة ومحفزة لرأس المال البشري الحكومي
- ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية
- ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي

Vision

Happy and innovative government human capital that leads the UAE to global leadership.

Mission

Enhancing the competitiveness of the UAE government through achieving career harmony for the Federal Government Human Capital, and by supporting them in increasing their capacity and maximizing their efficiencies, in addition to optimizing the use of systems and to continuously develop innovative solutions to serve them.

Values

Loyalty and Allegiance, Integrity and professionalism, Leadership and team spirit, Determination and perseverance, Participation and cooperation.

Strategic Objectives

- Develop and implement an integrated legislative system for the management of the Federal Government human capital.
- Promote and develop the Federal Government human capital to achieve global leadership.
- Create a happy and motivating work environment for the Federal Government human capital.
- Ensure all administrative services adhere to the quality, efficiency and transparency standards.
- Establish a culture of innovation in the work environment and embed it as an institutional function.

اختصاصات الهيئة

تتولى الهيئة الصلاحيات والمسؤوليات العامة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، وللهيئة في سبيل تحقيق أغراضها أن تقوم على الأخص بما يلي:

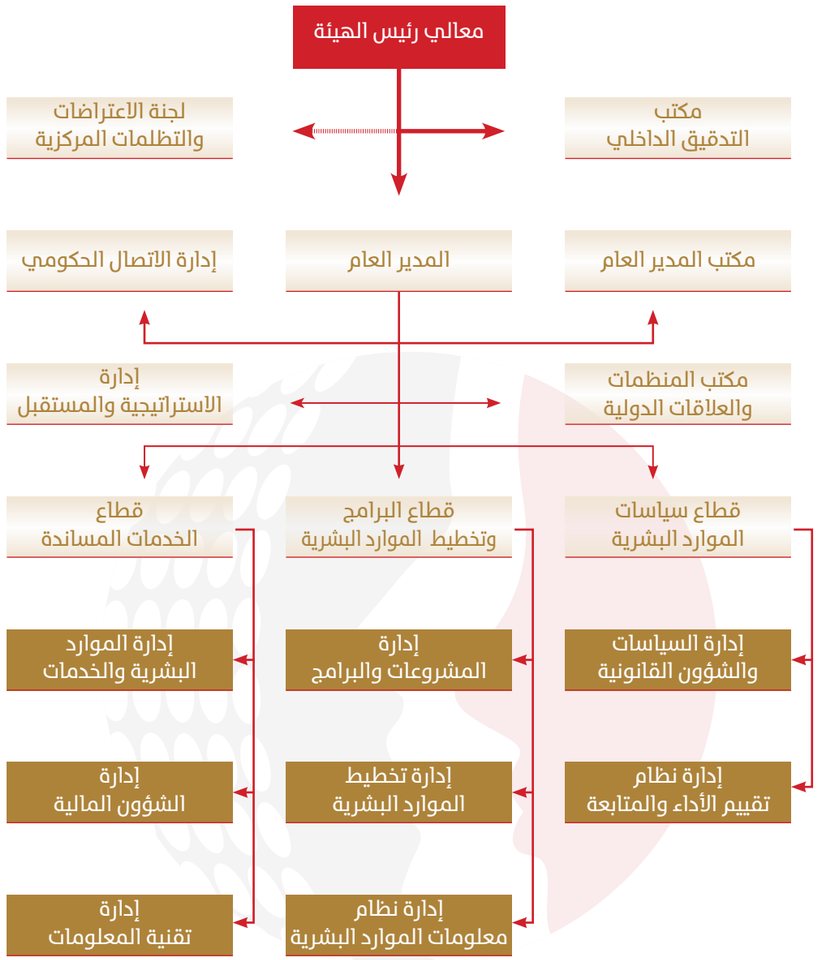
1. دراسة واقتراح السياسات والتشريعات المتعلقة بالموارد البشرية على مستوى الحكومة الاتحادية
2. إدارة نظام أداء الموظفين ونظام التدريب والتطوير في الحكومة الاتحادية.
3. النظر في الاعتراضات على قرارات لجان التظلمات وفق القانون واللائحة.
4. دعم القطاع الحكومي على التنفيذ السليم للتشريعات المتعلقة بالموارد البشرية.
5. التأكد من التزام الوزارات والجهات الاتحادية بقانون الموارد البشرية ولائحته التنفيذية والنظم والتشريعات المكملة.
6. التنسيق مع القطاع الحكومي حول ما يترتب على إعادة الهيكلة من آثار مالية وإدارية.
7. تدعيم مفاهيم الثقافة المؤسسية والتي ترتكز على تحفيز المهارات وتشجيع الاقتراحات والأفكار المتميزة.
8. متابعة تنفيذ مبادئ وثيقة السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة.
9. تطوير سياسات التدريب بما يكفل المحافظة على الموارد البشرية المدربة والمؤهلة خاصة المواطنة.
10. تطوير نظام متكامل للموارد البشرية الرقمية بما يكفل توفير البيانات المتكاملة عن الموارد البشرية في القطاع الحكومي وبما يساهم في دعم اتخاذ القرار.
11. بناء شراكات مع الهيئات والمؤسسات والمنظمات المحلية والإقليمية والدولية المعنية بالموارد البشرية بهدف الاطلاع على تجاربها وتطبيق أفضل الممارسات الخاصة بها.
12. تفعيل نظام تخطيط القوى العاملة في الحكومة الاتحادية
13. اقتراح الإجازات والعطلات الرسمية وفقاً لأحكام القانون وقرارات مجلس الوزراء.
14. أي اختصاصات أخرى توكل إليها من قبل مجلس الوزراء الموقر.

FAHR Terms of Reference

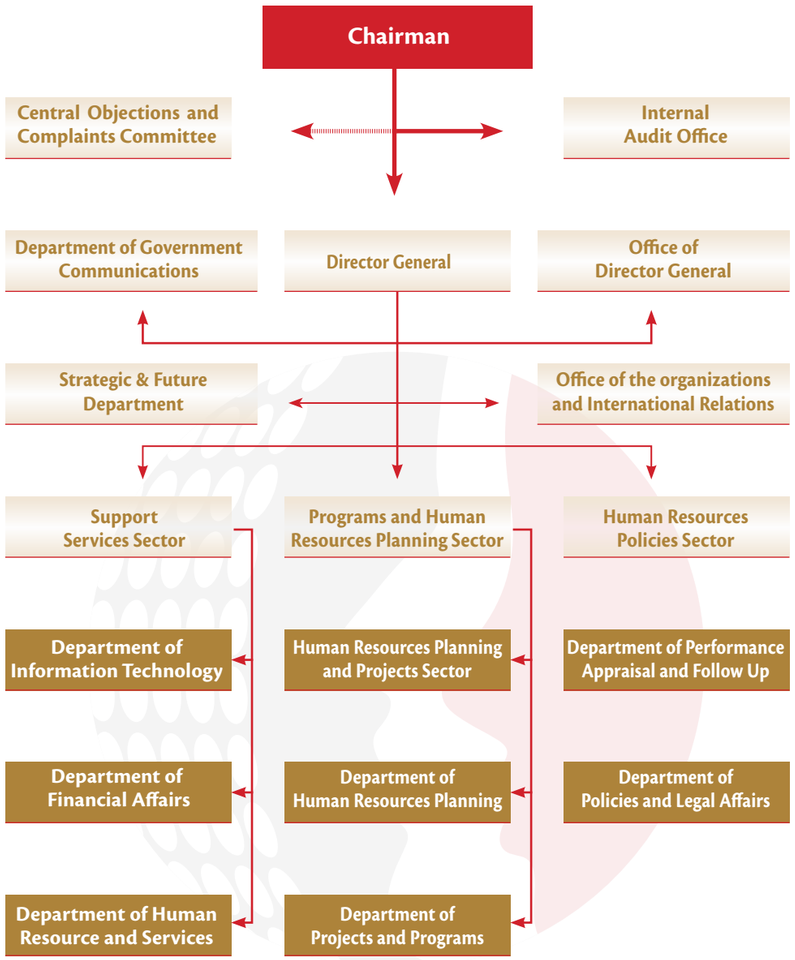
FAHR undertakes the following powers and general responsibilities in relation to Human Resources Management and in order to achieve its objectives, FAHR may particularly carry out the following:

1. Consider and propose policies and legislations related to Human Resources at the level of Federal Government.
2. Manage the system of employee performance and Federal Government training and development system.
3. Consider objections to decisions rendered by the Complaint Committee in accordance with the law and regulations.
4. Support the Government Sector in proper implementation of legislation relating to Human Resources.
5. Ensure that the ministries and other federal entities comply with the provisions of the Human Resources Law, its implementing regulations and other supplementary rules and legislations.
6. Coordinate with the Government Sector regarding the financial and administrative effects brought about by restructuring.
7. Support the concepts of organizational culture which focus on encouraging skills and encourage distinguished proposals and ideas.
8. Follow up the implementation of the code of professional conduct principles and ethics of the public job.
9. Develop training policies to ensure that qualified and trained Human Resources, especially the citizens, are maintained.
10. Develop a full-fledged system for digital Human Resources to ensure that complete data about Human Resources in the Government Sector are available and to contribute towards the support of decision making.
11. Build partnerships with local, regional and international agencies, institutions and organizations concerned with Human Resources with the aim of recognizing their experience and implement their best practices.
12. Implement a workforce planning system in the Federal Government.
13. Propose holidays and public holidays as per provisions of the law and resolutions of the Cabinet.
14. Any other specializations entrusted by the Cabinet.

الهيكل التنظيمي



Organizational Structure



ميثاق إسعاد المتعاملين

موظف فخور بتقديم الخدمة المتميزة + جهة متفانية في إسعاد المتعاملين + متعامل إيجابي ومبادر = سعادة المتعاملين

تتعهد بإسعادك | نعمل لإسعادك | ساعدنا لإسعادك

تحرص الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
على توفير خدمات متميزة تحقق رضى المتعاملين وتفوق توقعاتهم

التزاماتنا تجاهكم:

- سنتعامل معكم باهتمام واحترام وبشاشة.
- ستحظون بخدمة متميزة وعادلة.
- سنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية ونبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيتها.
- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.
- سنوفر لكم خدماتنا بسرعة وسلاسة.
- سنوفر لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة.
- سنعمل على توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- سنرحب بآرائكم واقتراحاتكم ونشارك معكم في تطوير خدماتنا.
- التعامل مع الشكاوى والملاحظات الواردة بمنتهى الجدية والموضوعية والسرية ومعالجتها وفق الأطر الزمنية المحددة

ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم:

- تقدير جهود موظفينا بالتعامل معهم باحترام متبادل.
- توفير الأوراق الثبوتية.
- تجهيز الأوراق المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة.
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
- الرد على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.
- تقدير الاقتراحات التطويرية على الخدمات والمشاركة في استطلاعات الرأي ومبادرات تجربة المتعامل التي تنفذها الهيئة

"ملتزمون بتقديم أفضل الخدمات بأرقى المعايير والممارسات وبجودة عالية ومميزة تحقق رضاكم"

د. عبد الرحمن عبد المنان العور
مدير عام
الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

بإمكانكم التواصل معنا من خلال:

مقر الهيئة	أوقات الدوام الرسمي	الهاتف	البريد	البريد الإلكتروني
أبو ظبي	7:30 – 2:30	4036000 2 +971	ص.ب. 2350	info@fahr.gov.ae
دبي	الأحد -الخميس	2319000 4 +971	ص.ب. 5002	

مركز الاتصال الموحد : 600525524
الموقع الإلكتروني: www.fahr.gov.ae
نظام إسعاد المتعاملين

كما يمكنكم تقديم الاقتراحات والملاحظات عبر نظام «تواصل 171»

171 تواصل TAWASUL

Customer Happiness Charter

Proud Employee + Dedicated Entity + Positive and Proactive Customer = Customer Happiness

We pledge to make you happy | We work to make you happy | Help us make you happy

The Federal Authority for Government Human Resources is keen to achieve excellence in service provision that not only attains your satisfaction but also exceeds your expectations.

OUR COMMITMENT TOWARDS YOU

- We will treat you with great smile, attention and respect.
- You will receive fair and high standard services.
- We will cater your needs professionally and try our best to meet them.
- We will provide our service through a helpful and knowledgeable and understanding team that is capable of answering your queries.
- We will provide you with fast response to any service requirements.
- We will provide you with accurate information and error-free service.
- We will work to provide you with services during the time and channels that are convenient for you as much as possible.
- We welcome your feedback and suggestions to help us develop and serve you better.
- Dealing with complaints and comments received with extreme seriousness, objectivity and confidentiality, and handling them according to the specified time frames

YOUR COMMITMENT TO US

- Appreciate efforts of the staff members at your service and treat them with mutual respect.
- Provide identification documents when requested.
- Provide the pre-requested documents to complete the transaction.
- Inform us immediately of any changes to information provided or in case of error.
- Inform us immediately in case of any changes to information that may affect service provision.
- Respond in a timely manner to queries of staff to ensure quality and timely service.
- Offer constructive feedback , innovative and positive suggestions, and sharing their experiences with our services and initiatives

"We are committed to provide the best services, by the highest standards and practices with distinctive quality to achieve your satisfaction."

Dr. Abdurahman Abdul Mannan Al Awar
Director General
Federal Authority for Government Human Resources

CUSTOMER FEEDBACK AND SUGESTION

FAHR premises	Working hours	Phone	Mail Box	Email
Abu Dhabi	7:30 am – 2:30 pm Sunday - Thursday	+971 2 4036000	P.O.Box : 2350	info@fahr.gov.ae
Dubai		+971 4 2319000	P.O.Box : 5002	

Call Center : 600525524
Website: www.fahr.gov.ae
Customer Happiness System

You can submit your suggestions and comments via « 171 TAWASUL » System

171 تواصل TAWASUL

قائمة خدمات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

الخدمة الرئيسية		الخدمة الفرعية	القنوات الإلكترونية	التطبيق الذكي	مركز الاتصال
دعم المتعاملين في استخدام أنظمة بياناتي	طلب الدعم الفني	نظام إجراءات الموارد البشرية	✔	✔	✔
		نظام الخدمة الذاتية للموارد البشرية	✔	✔	✔
		نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد – ويب	✔		✔
		نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد – بياناتي	✔		✔
		نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد – للجهات المحلية أو الخاصة (غير مشغلة لنظام بياناتي)	✔		✔
		التطبيق الذكي للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية	✔	✔	✔
		نظام إدارة الأداء	✔	✔	✔
		نظام إدارة المستخدمين	✔		✔
		نظام تخطيط القوى العاملة	✔		✔
		نظام الحضور والانصراف	✔	✔	✔
		نظام التقارير الذكية	✔		✔
		نظام التدريب الإلكتروني	✔	✔	✔
		نظام التوظيف الإلكتروني	✔	✔	✔
		نظام التصاريح والتراخيص	✔		✔
		الربط مع الهيئات الاتحادية عبر ناقل الخدمات المؤسسية	✔		✔
		نظام التقارير الإحصائية	✔		✔
المشورة القانونية		الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	✔	✔	✔
		طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	✔	✔	✔
مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية		طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	✔		✔

الخدمة الرئيسية	الخدمة الفرعية	القنوات الإلكترونية	التطبيق الذكي	مركز الاتصال
مراجعة الأوصاف الوظيفية	طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف	✔		✔
دعم وتطوير أداء الموارد البشرية	طلب دعم لممكنات الموارد البشرية	✔		✔
	طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية	✔		✔
التوعية والتدريب	طلب التدريب على الأنظمة الإلكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية	✔		✔
	طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	✔		✔
	طلب دعم لنظام المورد	✔		✔
شركاء التدريب المفضلين في الحكومة الاتحادية "معارف"	طلب اعتماد شركات التدريب	✔		✔
	تسجيل مسؤول موارد بشرية في "معارف"	✔		✔
نشر معرفة الموارد البشرية	طلب مقارنة معيارية	✔	✔	
برنامج الخصومات الخاص بموظفي الحكومة "امتيازات"	طلب انضمام الشركات لبرنامج امتيازات	✔	✔	✔
	طلب دعم فني لامتيازات		✔	✔
بنك المهارات الحكومية	طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية			✔

The Federal Authority for Government Human Resources Services List

Main Services	Sub-Services		E- Services	Mobile App	Call Center
Supporting customers in using Bayanati Systems	Technical Support Request	Core-HR	✔	✔	✔
		Self Service for Human Resources	✔	✔	✔
		Security Clearance for Entities using Web	✔		✔
		Security Clearance for Entities using Bayanati	✔		✔
		Security Clearance for Local or private Entities (not using (Bayanati	✔		✔
		FAHR Smart Application	✔	✔	
		Performance Management System	✔	✔	✔
		User Management	✔		✔
		Strategic Workforce Planning	✔		✔
		Time and Attendance System	✔	✔	✔
		Business Intelligence Reports	✔		✔
		Learning Management System ((LMS	✔	✔	✔
		I-Recruitment	✔	✔	✔
		Permits System	✔		✔
		Integration with Autonomous (Authorities via (ESB	✔		
		Discoverer Report	✔		✔
Legal Advice	Inquiry about HR legislations		✔	✔	✔
	Objection to the Grievance Committee Decision Request		✔	✔	✔

Main Services	Sub-Services	E- Services	Mobile App	Call Center
Organizational Structures Review and Approval	Organizational Structures Review and Approval Request	✔		✔
Job Descriptions Review	Job evaluation and description support	✔		✔
HR Performance Support and Development	Support for HR Enablers Request	✔		✔
	Emirates Award for Federal Government HR Support Request	✔		✔
Awareness and Training	Training on E-Systems Related to HR Legislations and Systems Request	✔		
	Training on HR Legislations and Systems Request	✔		
	Support of Al Mawrid System			✔
Preferred Training Partners "Maaref"	Training Companies Approval Request			
	Maaref HR registration request	✔		✔
Sharing of HR Knowledge	Benchmark Request Service	✔	✔	
Government Employees Privilege Program ""Imtiyazat	Join request for Merchants in Imtiyazat program	✔	✔	✔
	"Technical Support for "Imtiyazat		✔	✔
Government Skills Bank	Technical Support for Government Skills Bank Portal			✔

دعم المتعاملين
في استخدام أنظمة بياناتي

Supporting customers
in using Bayanati Systems

FAHR Service Catalogue | دليل خدمات «الهيئة»

خدمات طلب الدعم الفني

Technical Support Request Service

Service name: Technical Support Request Service		اسم الخدمة :خدمات طلب الدعم الفني	
Data	description	الوصف	البيانات
Description of service	Services provided by FAHR to support the federal entities by answering their inquiries and remarks related to HR E-procedures and receiving the technical support requests related to Bayanati systems, including the following systems along with any other systems to be added subsequently to the platform: 1. Core-HR 2. Self Service for Human Resources 3. Security Clearance for Entities using Web 4. Security Clearance for Entities using Bayanati 5. Security Clearance for Local or private Entities (not using Bayanati) 6. FAHR Smart Application 7. Performance Management System 8. User Management 9. Strategic Workforce Planning 10. Time and Attendance System 11. Business Intelligence Reports 12. Learning Management System (LMS) 13. I-Recruitment 14. Permits System 15. Integration with Autonomous Authorities via (ESB) 16. Discoverer Report	خدمة تقدمها الهيئة لدعم الجهات الاتحادية بالرد على استفساراتهم وملاحظاتهم الخاصة بإجراءات الموارد البشرية الإلكترونية واستلام طلبات الدعم الفني الخاصة بأنظمة بياناتي وتشمل الأنظمة التالية بالإضافة إلى أية أنظمة أخرى تضاف للمنصة لاحقاً: 1. نظام إجراءات الموارد البشرية 2. نظام الخدمة الذاتية للموارد البشرية 3. نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد – ويب 4. نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد – بياناتي 5. نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد – للجهات المحلية أو الخاصة (غير مشغلة لنظام بياناتي) 6. التطبيق الذكي للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية 7. نظام إدارة الأداء 8. نظام إدارة المستخدمين 9. نظام تخطيط القوى العاملة 10. نظام الحضور والانصراف 11. نظام التقارير الذكية 12. نظام التدريب الإلكتروني 13. نظام التوظيف الإلكتروني 14. نظام التصاريح والتراخيص 15. الربط مع الهيئات الاتحادية عبر ناقل الخدمات المؤسسية 16. نظام التقارير الإحصائية	وصف الخدمة

Service name: Technical Support Request Service		اسم الخدمة :خدمات طلب الدعم الفني	
Data	description	الوصف	البيانات
Target audience of service	HR departments at the Federal Entities	إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	**Register:** • The user should be Federal Government or Autonomous Authorities employee • The user should be registered in bayanati • Username should be activated by the HR department of the entity **To use the system by the Customer:** • Enter username and Password • Determine the type of the required service. • Explain the issue or problem • Send a support request including inquiry description and attachments (if any).	**للتسجيل بالخدمة:** • يجب أن يكون المستخدم موظفاً في الحكومة الاتحادية • يجب أن يكون المستخدم مسجلاً في نظام «بياناتي» • يجب تفعيل اسم المستخدم من قبل إدارة الموارد البشرية في الجهة **لاستخدام النظام من قبل المتعامل:** • إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور • تحديد نوع الخدمة المطلوبة من قائمة خدمات منصة «بياناتي» • شرح موضوع طلب الدعم • إرسال طلب دعم يتضمن وصف الاستفسار وأية مرفقات (إن وجدت)	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام
The average time required to obtain the service	**Technical support:** Critical Cases 7 working hours High 14 working hours Medium 21 working hours Normal 35 working hours	**للدعم الفني:** الحالات الحرجة 7 ساعات عمل عالي 14 ساعة عمل متوسط 21 ساعة عمل عادي 35 ساعة عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة

Service name: Technical Support Request Service		اسم الخدمة :خدمات طلب الدعم الفني	
Data	description	الوصف	البيانات
Service requirements	**Service Requirements through Customer Happiness System (CHS):** 1. Federal Government Employee in Bayanati should have username and Password for Customer Happiness System (CHS) 2. Customer Happiness System (CHS) Training 3. User Manual (available on the website and Customer Happiness System) **Service Requirements through FAHR SMART Application :** 1. Fill the service Form in the SMART APP 2. The form will be automatically transferred to a ticket in the Customer Happiness System **Service Requirements through Call Center :** 1. Once the user call the Call center number, the information of the caller (Government Employee) will appear to Support Officer 2. The request with all information of the caller will be registered as a ticket in the Customer Happiness System	**المتطلبات لاستخدام الخدمة عبر نظام إسعاد المتعاملين:** 1. حصول المتعامل (موظف جهة اتحادية مفعلة لنظام بياناتي) على اسم وكلمة مرور في نظام إسعاد المتعاملين CHS 2. التدريب اللازم لاستخدام نظام إسعاد المتعاملينCHS 3. دليل المستخدم (متوفر في الموقع الإلكتروني ونظام إسعاد المتعاملينCHS) **المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال التطبيق الذكي للهيئة** 1. تعبئة نموذج الخدمة في التطبيق الذكي 2. يتم تحويله تلقائيا إلى طلب في نظام إسعاد المتعاملين **المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال مركز الاتصال** 1. الاتصال في مركز الاتصال حيث تظهر معلومات المتصل (الموظف الحكومي) لمسؤول الدعم 2. يتم إدخال طلب الدعم للمتصل تلقائيا في نظام إسعاد المتعاملين	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	• Call Center: 600525524 • Phone Inquiry Timing : 7.30 am – 2.30 pm • Customer Happiness System • Smart Application: FAHR Smart Application • Live Chat • Service Availability: 24 /7	• مركز الاتصال: 600525524 • ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:30ص-2:30م • نظام إسعاد المتعاملين • التطبيق الذكي: FAHR Smart Application • المحادثة الفورية • الخدمة متاحة: 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة	قنوات طلب الحصول على الخدمة

Service name: Technical Support Request Service		اسم الخدمة :خدمات طلب الدعم الفني	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures after registration	1. The user chooses the support form including inquiry description and attachments (if any). 2. Bayanati first level of support reviews the request. 3. The first level of support resolve the issue if possible and notify the user via email or mobile notification. 4. If any further clarification is requested, first level of support will be requesting the user for additional information. 5. If the first level of support were unable to resolve the issue, the ticket will be transferred to the second level of support. 6. Second level of support will review the ticket, resolve it accordingly if possible, and close the ticket. 7. If the second level of support analysis results found that the request was a new feature or service, the ticket will be transferred to the development department for further planning and execution. 8. The user can track his request at any time. 9. Once the request is closed, an email or notification will be sent to inform the user. **** The previous procedures period is govern in accordance with the Service Level Agreement document signed with the entity.**	1. يختار المتعامل نموذج طلب دعم ويشرح موضوع طلب الدعم متضمناً الاستفسار والمرفقات (إن وجدت) 2. يتم مراجعة الطلب من قبل خط الدعم الأول 3. في حال كان الطلب واضحاً فيتم حل الطلب ومن النظام يصل إشعار و/أو بريد إلكتروني للمتعامل 4. في حال كان الطلب غير واضح أو غير مكتمل يتم إرجاعه للمتعامل وطلب المعلومات الإضافية أو الناقصة 5. في حال عدم تمكن الخط الأول من حل المشكلة يتم تحويله إلى خط الدعم الثاني 6. يدرس خط الدعم الثاني الطلب ويعمل على حله إن أمكن وإغلاق الطلب. 7. أما إن كان الطلب يتعلق بخاصية جديدة فيتم تحويلها إلى قسم التطوير ليقوم بالتخطيط لتطوير النظام أو تطوير الخاصية الإضافية. 8. بإمكان المتعامل معرفة حالة طلب الدعم من خلال النظام أي وقت يشاء. 9. عند إغلاق الطلب يصل المتعامل بريداً إلكترونياً بالإضافة إلى التنبيهات الذكية في حال كان طلب الدعم عن طريق التطبيق الذكي. **** يحكم الإجراءات السابقة المدة الزمنية للتنفيذ طبقاً لوثيقة مستوى الخدمة الموقعة مع المتعامل**	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/support-federal-entities-in-using-bayanati-systems/technical-support-request-service.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/support-federal-entities-in-using-bayanati-systems/technical-support-request-service.aspx	الأسئلة الشائعة

المشـــورة القانونيـــــة

Legal Advice

FAHR Service Catalogue | دليل خدمات «الهيئة»

الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية

HR Legislation Inquiry Service

Service name: HR Legislation Inquiry Service		اسم الخدمة: الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	The service is concerned with finding legal solutions to the problems encountered in the practical application of the Human Resources Law and its executive regulations and the articles and decisions that are complementing them	الخدمة معنية بإيجاد الحلول القانونية للإشكاليات التي تصادف التطبيق العملي لقانون الموارد البشرية ولائحته التنفيذية واللوائح والقرارات المكملة له	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	All categories of customers (Priority to the Federal Entities' employees)	جميع فئات المتعاملين (الأولوية لموظفي الجهات الاتحادية)	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	معلوماتية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	optional	اختياري	إلزامية الحصول على الخدمة

Service name: HR Legislation Inquiry Service		اسم الخدمة: الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures and documents required from the client	**FAHR Website:** 1. Enter FAHR website, select FAHR's services 2. Click on (Start Service) 3. Add your question or case in related to HR Law & its Executive Regulations 4. Fill out the form by entering all required data accurately 5. Click on (Send) 6. Notification email will be sent to the customer as a receipt of the application/case **Internal Process:** 1. Receive the request through the legal email address 2. Review the request by the legal team 3. Approve the reply by the Senior Management 4. Send the final approved reply to the **Through Customer Happiness System (CRM):** **Steps to obtain the service:** 1. Login to FAHR Website main page. 2. Then click on the eservices icon 3. Click on legal advice. 4. Click to inquire about human resources legislation. 5. Enter username and PIN (for Bayanati User). 6. Or register if the applicant (not Bayanati User). 7. Respond to the customer through customer happiness system. **FAHR Smart Application:** 1. Download FAHR smart application from smart phone stores 2. Choose the legal services 3. Fill out the form 4. Send a notification receipt email to the customer	**موقع الهيئة:** 1. الدخول على موقع الهيئة الإلكتروني، يتم اختيار خدمات الهيئة 2. وثم الاستفسار عن قانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية ولائحته التنفيذية 3. ثم النقر على (ابدأ الخدمة) 4. تعبئة النموذج بإدخال البيانات المطلوبة بدقة 5. ثم الضغط على إرسال 6. سيتم إرسال بريد إلكتروني للمتعامل باستلام الطلب **خطوات سير العمل الداخلية:** 1. استلام الطلب عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالاستشارات القانونية 2. يقوم فريق الاستشارات القانونية بالنظر إلى الطلبات الواردة 3. اعتماد الرد من الإدارة العليا 4. إرسال الرد للمتعامل **نظام إسعاد المتعاملين:** **خطوات الحصول على الخدمة:** 1. الدخول على الصفحة الرئيسية لموقع الهيئة الإلكتروني 2. ثم النقر على أيقونة الخدمات الإلكترونية 3. النقر على المشورة القانونية 4. النقر على الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية 5. إدخال اسم المستخدم والرقم السري (مستخدم بياناتي) 6. أو القيام بالتسجيل في حال كان طالب الخدمة (غير مستخدم لنظام بياناتي) 7. الرد على المتعامل عن طريق نظام إسعاد المتعاملين **التطبيق الذكي للهيئة:** 1. تنزيل تطبيق الهيئة FAHR من متاجر الهواتف الذكية 2. اختيار خدمات قانونية 3. تعبئة النموذج 4. إرسال بريد إلكتروني للمتعامل باستلام الطلب	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل

Service name: HR Legislation Inquiry Service		اسم الخدمة :الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
The average time required to obtain the service	• 5 working days: Repeated inquires • 15 working days: New inquires	• 5 أيام عمل: الاستفسارات المكررة • 15 يوم عمل: الاستفسارات الجديدة	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	Filling in all compulsory fields in the system and attach the necessary needed documents including: (Subject / Case, Customer Name, Organization, Email address, nationality)	تعبئة كافة الخانات الإجبارية في النظام وإرفاق المستندات الثبوتية للحالة المعروضة أو خطاب رسمي يحتوي: (الموضوع -الاسم -الجهة -البريد الإلكتروني -الجنسية)	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	1. Website 2. Smart phone application 3. Customer Happiness System (CHS) 4. Forums 5. Official letters	1. الموقع الإلكتروني 2. تطبيق الهاتف الذكي 3. نظام إسعاد المتعاملين (CHS) 4. الملتقيات 5. الخطابات الرسمية	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/legal-advice/consultations-on-hr-legislations.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/legal-advice/consultations-on-hr-legislations.aspx	الأسئلة الشائعة

طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات

Objection to the Grievance Committee Decision Request

Service name: Objection to the Grievance Committee Decision Request		اسم الخدمة :طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	Adjudicating the objections submitted by the federal government employees to the decisions of grievance committees issued from the federal entities	البت في الاعتراضات المقدمة من موظفي الحكومية الاتحادية على قرارات لجان التظلم في جهات عملهم	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	All Federal Government Employees	جميع موظفي الحكومة الاتحادية	الفئة المستهدفة من الخدمة
Service type	Sub-service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختياري	إلزامية الحصول على الخدمة

Service name: Objection to the Grievance Committee Decision Request		اسم الخدمة: طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures and documents required from the client To register or use?	**To Register:** • The user should be Federal Government or Autonomous Authorities, employee • The employee should have a decision issued by the grievance committee from his authority • Fill out the form for submitting an objection which is available on the Customer Happiness System • List of objection or explanation of the objection submitted by the employee	**للتسجيل بالخدمة:** • يجب أن يكون المتعامل من موظفي الحكومة الاتحادية • وأن يكون لدى المتعامل قرار صادر من لجنة التظلمات من جهة عمله • تعبئة النموذج الخاص بتقديم طلب اعتراض والمتوافر على نظام اسعاد المتعاملين • لائحة اعتراض أو شرح للاعتراض المقدم من الموظف	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل ام للاستخدام؟
The average time required to obtain the service	40 working days from the requirements completion	40 يوم عمل من تاريخ اكتمال المتطلبات	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	• The name, ministry/entity, job title, and address of the employee. • The decision made by the Violations Committee. • The decision of the Grievance Committee regarding the alleged violation, date of its issuance and notification. • The subject of objection and the grounds for the request of a remedy, along with appropriate supporting documents.	• اسم الموظف وجهة عمله ووظيفته وعنوانه. • القرار الصادر من لجنة المخالفات (إن وجد) • القرار الصادر من لجنة التظلمات في شأن ما نسب إليه وتاريخ صدوره والعلم به. • موضوع الاعتراض والأسباب التي بني عليها مرفقاً به المستندات التي يرى أهمية تقديمها.	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	• **Call Center : 600525524** • **Phone Inquiry Timing :7.30 am – 2.30 pm** • **Customer Happiness System (CRM)** • **FAHR Smart App**	• **مركز الاتصال: 600525524** • **ساعات الاستفسار الهاتفي: من الساعة 7.30ص – 2.30م** • **نظام إسعاد المتعاملين** CRM • **التطبيق الذكي للهيئة**	قنوات طلب الحصول على الخدمة

Service name: Objection to the Grievance Committee Decision Request		اسم الخدمة: طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures after registration	1. Raising a written objection supported by documents attach the decision of the Grievance Committee to the Committee on the consideration of objections within a period not exceeding three weeks from the date of notification of the penalty 2. Receiving grievance with documents and make sure to receive a grievance committee decision 3. Examining the objection and ensuring the completion of the attachments" grievance committee decision", in case the application is unclear or incomplete, it is returned to the client and requests for additional or missing information 4. Addressing the Undersecretary of the Ministry or a substitute in in the objector's work place to state the reading of the contents of the objection 5. Provide the members of the committee with a copy of the objection and reply and set the date of the meeting 6. Hold a meeting to consider the objection and study it according to the provisions of the law and the executive regulations within 30 working days from the date of submission of the objection.	1. رفع الموظف اعتراض خطي مدعم بالوثائق والمستندات مرفقا به قرار لجنة التظلمات إلى لجنة النظر في الاعتراضات خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أسابيع من تاريخ إبلاغه بقرار العقوبة 2. استلام التظلم مع الوثائق والمستندات والتأكد من استلام قرار لجنة التظلمات 3. دراسة الاعتراض والتأكد من اكتمال المرفقات (قرار لجنة التظلمات) وفي حال كان الطلب غير واضح أو غير مكتمل يتم إرجاعه للمتعامل وطلب المعلومات الإضافية أو الناقصة 4. مخاطبة وكيل الوزارة أو من يقوم مقامه في جهة عمل الموظف المعترض لبيان المطالعة على ما ورد في الاعتراض من بنود 5. تزويد أعضاء اللجنة بنسخة من الاعتراض والرد وتحديد موعد الاجتماع 6. الاجتماع للنظر في الاعتراض ودراسته وفق أحكام القانون واللائحة التنفيذية وذلك خلال 30 يوم عمل من تاريخ تقديم الاعتراض.	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	https://www.fahr.ae/Portal/en/fahr-services/legal-advice/objection-to-the-grievance-committee-decision-request.aspx	https://www.fahr.ae/Portal/ar/fahr-services/legal-advice/objection-to-the-grievance-committee-decision-request.aspx	الأسئلة الشائعة

مراجعة واعتماد الهياكـــل التنظيميـة

Organizational Structures Review and Approval

FAHR Service Catalogue | دليل خدمات «الهيئة»

طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية

Organizational Structures Review and Approval Request

Service name: Organizational Structures Review and Approval Request		اسم الخدمة :طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	
Data	**description**	**الوصف**	**البيانات**
Description / definition of service	Review the organizational structures below departments sections and approval by the federal committee for jobs evaluation and description	مراجعة الهياكل التنظيمية ما دون الإدارات «الأقسام» واعتمادها من اللجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	HR Departments at the Federal Entities	إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	**To register:** 1. The user should be Federal Government or Autonomous Authorities employee 2. User should be registered in Bayanati 3. User name should be activated by the HR department of the entity **To use the system by the Customer:** 1. Enter user name and Password 2. Determine the type of Self-service requested 3. Explain the issue or problem Send the support application	**للتسجيل بالخدمة:** 1. يجب أن يكون المستخدم موظفاً في الحكومة الاتحادية 2. يجب أن يكون المستخدم مسجلاً في نظام «بياناتي» 3. يجب تفعيل اسم المستخدم من قبل إدارة الموارد البشرية في الجهة **لاستخدام النظام من قبل المتعامل:** 1. إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور 2. تحديد نوع الخدمة المطلوبة من نظام الخدمة الذاتية 3. شرح موضوع طلب الدعم وإرسال الطلب	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام

Service name: Organizational Structures Review and Approval Request		اسم الخدمة :طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	
Data	**description**	**الوصف**	**البيانات**
Description of the client	HR Departments at the Federal Entities	إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية	الفئة المستهدفة من الخدمة
The average time required to obtain the service	5 working days	5 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	**Official Letter/Email including:** 1. Old and suggested structures 2. Departments' responsibilities 3. Distribution of employees to the organization units	**رسالة رسمية/بريد إلكتروني تتضمن الآتي:** 1. الهيكل القديم والهيكل المقترح 2. مهام الأقسام 3. توزيع الموظفين على الوحدات التنظيمية	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	• Official letter • Customer Happiness System (CHS)	• رسالة رسمية • نظام إسعاد المتعاملين	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	1. Receiving the review request from the entity 2. Verifying all documents are available 3. Request a meeting with the organizational re-structuring team 4. Providing remarks and submitting them to the entity 5. Meeting with entity and review the response about the technical team's remarks (if necessary) 6. Raise the final version to the federal committee of organizational structure review and approval 7. Provide the committee's recommendations to the entity and raise the final structure after the approval of the committee	1. استلام طلب المراجعة من الجهة 2. التأكد من توفير كافة المستندات 3. طلب اجتماع مع فريق الهياكل 4. تقديم الملاحظات ورفعها للجهة 5. الاجتماع مع الجهة واستعراض الرد حول ملاحظات الفريق الفني (في حال الحاجة) 6. رفع النسخة النهائية إلى اللجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف 7. تقديم توصيات اللجنة للجهة ورفع الهيكل النهائي بعد اعتماد اللجنة	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	https://www.fahr.ae/Portal/en/fahr-services/organizational-structures-review-and-approval/organizational-structures-review-and-approval-request.aspx	https://www.fahr.ae/Portal/ar/fahr-services/organizational-structures-review-and-approval/organizational-structures-review-and-approval-request.aspx	الأسئلة الشائعة

مراجعة
الأوصاف الوظيفية

Job
Descriptions Review

FAHR Service Catalogue | دليل خدمات «الهيئة»

طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف

Job evaluation and description support

Service name: Job evaluation and description support		اسم الخدمة: طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف	
Data	**description**	**الوصف**	**البيانات**
Description / definition of service	Reviewing the job descriptions in accordance with the approved grades and qualification system.	مراجعة الأوصاف الوظيفية وفقاً لنظام الدرجات والمؤهلات المعتمد	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	HR Departments at the Federal Government Entities	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	**To register:** 1. The user should be Federal Government or Autonomous Authorities employee 2. User should be registered in Bayanati 3. User name should be activated by the HR department of the entity **To use the system by the Customer:** 1. Enter the Customer Happiness System 2. Enter user name and Password 3. Choose the service from the service list 4. Explain the request clearly in the service form 5. Send the support documents along with the application	**للتسجيل بالخدمة:** 1. يجب أن يكون المستخدم موظفاً في الحكومة الاتحادية 2. يجب أن يكون المستخدم مسجلاً في نظام «بياناتي» 3. يجب تفعيل اسم المستخدم من قبل إدارة الموارد البشرية في الجهة **لاستخدام النظام من قبل المتعامل:** 1. الدخول لنظام إسعاد المتعاملين 2. إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور 3. اختيار الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات 4. شرح موضوع الطلب بصورة واضحة في نموذج الخدمة 5. إرسال الطلب مع إرفاق الملفات الداعمة	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام

Service name: Job evaluation and description support		اسم الخدمة: طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف	
Data	**description**	**الوصف**	**البيانات**
The average time required to obtain the service	7 working days	7 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	**Fill in the service request form in the electronic Email including:** 1. Grade, job title and job description 2. Qualifications and years of experience	**تعبئة نموذج طلب الخدمة عبر النظام الإلكتروني لإسعاد المتعاملين، متضمنة التالي:** 1. الدرجة والمسمى الوظيفي والوصف الوظيفي 2. المؤهلات وسنوات الخبرة	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	Customer Happiness System	نظام إسعاد المتعاملين	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	1. Submitting the service request via the available channels. 2. Reviewing the job titles according to the approved system standards. 3. Submitting to jobs evaluation and description committee for approval 4. Notifying the entity for approval or rejection by an official letter	1. تقديم الطلب على الخدمة من خلال القنوات المتاحة 2. مراجعة المسميات حسب معايير النظام المعتمدة 3. العرض على لجنة تقييم وتوصيف الوظائف للاعتماد 4. تبليغ الجهة للاعتماد أو الرفض بخطاب رسمي	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/jobs-evaluation-and-description/job-description-review-request.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/jobs-evaluation-and-description/job-description-review-request.aspx	الأسئلة الشائعة

دعم وتطوير
أداء الموارد البشرية

HR Performance
Support and Development

FAHR Service Catalogue | دليل خدمات «الهيئة»

طلب دعم لممكنات الموارد البشرية

Support for HR Enablers Request

Service name: Support for HR Enablers Request		اسم الخدمة: طلب دعم لممكنات الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	Response to inquiries: HR enablers and KPIs (Results, how to set targets and manner of measurement, etc.)	الرد على الاستفسارات: ممكنات ومؤشرات الموارد البشرية (النتائج، كيفية وضع المستهدفات وطريقة قياسها)	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	• Managers and employees of HR Departments in Federal Entities • Heads of Strategy and Future Departments in the Federal Government	• مدراء وموظفو إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية • مدراء إدارات الاستراتيجية والمستقبل	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	معلوماتية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	**To register:** The user should be HR employees of from strategy in the Ministries and Federal Government Entities **To use the system by the Customer:** 1. Enter the Customer Happiness System 2. Enter user name and Password 3. Choose the service from the service list 4. Explain the request clearly in the service form 5. Send the support documents along with the application	للتسجيل بالخدمة: يجب أن يكون المستخدم موظفاً في إدارة الموارد البشرية أو إدارة الاستراتيجية في الوزارات والجهات الاتحادية لاستخدام النظام من قبل المتعامل: ١. الدخول لنظام إسعاد المتعاملين ٢. إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور ٣. اختيار الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات ٤. شرح موضوع الطلب بصورة واضحة في نموذج الخدمة ٥. إرسال الطلب مع إرفاق الملفات الداعمة	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام

Service name: Support for HR Enablers Request		اسم الخدمة: طلب دعم لممكنات الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
Description of the client	Managers and staff of HR departments in Federal Entities and Strategy Department Managers	مدراء وموظفو إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية ومدراء إدارات الاستراتيجية	الفئة المستهدفة من الخدمة
The average time required to obtain the service	8 working days	8 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	Access to Customer Happiness System	صلاحيات استخدام نظام إسعاد المتعاملين	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	• **Call Center : 600525524** • **Phone Inquiry Timing : 7.30 am - 2.30 pm** • **Customer Happiness System (CHS)**	• **مركز الاتصال: 600525524** • **ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:30ص-2:30 ظهراً** • **نظام إسعاد المتعاملين**	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	1. Register Customer Happiness System (CHS) 2. choose the required service 3. Fill the service request form 4. Request will be transferred to Performance Evaluation and Follow-up team 5. When the application is closed, the customer will be notified by receiving an e-mail	١. الدخول على نظام إسعاد المتعاملين CHS ٢. اختيار الخدمة المطلوبة ٣. تعبئة نموذج الخدمة ٤. يتم تحويل طلب الخدمة إلى إدارة تقييم الأداء والمتابعة ٥. عند إقفال الطلب يصل المتعامل إفادة عن طريق البريد الإلكتروني	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/hr-performance-support-and-development/support-for-hr-enablers.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/hr-performance-support-and-development/support-for-hr-enablers.aspx	الأسئلة الشائعة

طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية

Emirates Award for Federal Government HR Support Request

Service name: Emirates Award for Federal Government HR Support Request		اسم الخدمة :طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية	
Data	**description**	**الوصف**	**البيانات**
Description / definition of service	Response to inquiries related to explaining the Award criteria and evaluation mechanism.	الرد على الاستفسارات المتعلقة بتوضيح معايير الجائزة وآلية التقييم	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	• Managers and employees of HR Departments in Federal Entities • Heads of Strategy and Future Departments in the Federal Government	• مدراء وموظفو إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية • مدراء إدارات الاستراتيجية والمستقبل في الحكومة الاتحادية	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	معلوماتية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	**To register:** The user should be HR employees of from strategy in the Federal Government **To use the system by the Customer:** 1. Enter the Customer Happiness System 2. Enter user name and Password 3. Choose the service from the service list 4. Explain the request clearly in the service form 5. Send the support documents along with the application	للتسجيل بالخدمة: يجب أن يكون المستخدم موظفاً في إدارة الموارد البشرية أو إدارة الاستراتيجية في الحكومة الاتحادية لاستخدام النظام من قبل المتعامل: 1. الدخول لنظام اسعاد المتعاملين 2. إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور 3. اختيار الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات 4. شرح موضوع الطلب بصورة واضحة في نموذج الخدمة 5. إرسال الطلب مع إرفاق الملفات الداعمة	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام

Service name: Emirates Award for Federal Government HR Support Request		اسم الخدمة :طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية	
Data	**description**	**الوصف**	**البيانات**
The average time required to obtain the service	8 working days	8 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	Access to Customer Happiness System	صلاحيات استخدام نظام إسعاد المتعاملين	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	• **Call Center : 600525524** • **Phone Inquiry Timing : 7.30 am - 2.30 pm** • **Customer Happiness System (CHS)**	• **مركز الاتصال: 600525524** • **ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:30ص-2:30 ظهراً** • **نظام إسعاد المتعاملين**	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	1. Log-in to the Customer Happiness System (CHS) 2. choose the required service 3. Fill the service request form 4. The request will be transferred to Performance Evaluation and Follow-up team 5. When the application is closed, the customer will be notified by receiving an e-mail	1. تسجيل الدخول على نظام إسعاد المتعاملين 2. اختيار الخدمة المطلوبة 3. تعبئة نموذج الخدمة 4. يتم تحويل طلب الخدمة إلى إدارة تقييم الأداء والمتابعة 5. عند إقفال الطلب يصل المتعامل إفادة عن طريق البريد الإلكتروني	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/hr-performance-support-and-development/emirates-award-for-government-hr-support.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/hr-performance-support-and-development/emirates-award-for-government-hr-support.aspx	الأسئلة الشائعة

التوعية والتدريب

Awareness and Training

FAHR Service Catalogue | دليل خدمات «الهيئة»

طلب التدريب على الأنظمة الإلكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية

Training on E-Systems Related to HR Legislations and Systems Request

Service name: Training on E-Systems Related to HR Legislations and Systems Request		اسم الخدمة :طلب التدريب على الأنظمة الإلكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	Providing awareness workshops to the human resources departments with regard to E-Systems related to HR systems issued by the FAHR (Performance management system, training and development system, jobs description and evaluation system, E-learning portal, and workforce strategic planning)	تقديم ورش عمل توعوية لإدارات الموارد البشرية تتعلق بالأنظمة الإلكترونية الخاصة بنظم الموارد البشرية الصادرة من الهيئة (نظام إدارة الأداء، نظام التدريب والتطوير، نظام تقييم وتوصيف الوظائف، بوابة التعلّم الإلكتروني، التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة)	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	• HR Departments at the Federal Entities • Employees of the invited Federal Entities	• إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية • موظفو الجهات الاتحادية التي يتم دعوتها	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	معلوماتية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة

Service name: Training on E-Systems Related to HR Legislations and Systems Request		اسم الخدمة :طلب التدريب على الأنظمة الإلكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures and documents required from the client To register or use?	1. The request to be submitted by HR departments at the Federal Entities via the available service channels. 2. The request will be reviewed to ensure fulfillment of all requirements (Systems subject of training, number of attendees, workshop location), then an appointment will be sent to the entity. 3. In case of non-fulfillment of all requirements, the Entity will be contacted to send an updated request. In case of non-acceptance of the date suggested by the FAHR, a request including a suggested time to send, then it approved by FAHR.	١. يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المتاحة ٢. يتم مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (الأنظمة المطلوب التدريب عليها، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدّد للجهة ٣. في حال عدم استيفاء كافة المتطلبات، يتم التواصل مع الجهة لإرسال طلب محدث. وفي حال عدم قبول التاريخ المحدّد من قبل الهيئة، يتم إرسال طلب يتضمن موعد مقترح ومن ثم يتم قبوله من الهيئة	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام
The average time required to obtain the service	working days 3	3 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	**Fulfill the service requirements by submitting the required in service form in Customer Happiness System:** 1. Workshop type, together with identifying the matters intended to be discussed during the workshop 2. Number of attendees 3. Location	استيفاء متطلبات التقديم على الخدمة عبر تعبئة نموذج الطلب في نظام إسعاد المتعاملين: ١. نوع الورشة مع تحديد المواضيع المراد مناقشتها خلال الورشة ٢. عدد الحضور ٣. المكان	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	1. Official correspondences 2. Customer Happiness System	١. رسائل رسمية ٢. نظام إسعاد المتعاملين	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/awareness-and-training/training-on-e-systems-related-to-hr-legislation-and-systems-request.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/awareness-and-training/training-on-e-systems-related-to-hr-legislation-and-systems-request.aspx	الأسئلة الشائعة

طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية

Training on HR Legislations and Systems Request

Service name: Training on HR Legislations and Systems Request		اسم الخدمة: طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	Providing awareness workshops to the human resources departments with regard to the matters related to HR systems issued by the FAHR, such as: (Performance management system, training and development system, jobs description and evaluation system, E-learning portal, and workforce strategic planning)	خدمة طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية، وتقديم ورش عمل توعوية لإدارات الموارد البشرية في الوزارات والجهات الاتحادية تتعلق بالمواضيع الخاصة بنظم الموارد البشرية الصادرة من الهيئة مثل: (نظام إدارة الأداء، نظام التدريب والتطوير، نظام تقييم وتوصيف الوظائف، بوابة التعلّم الإلكتروني، التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة)	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	• HR Departments at the Federal Entities • Employees of the invited Federal Entities	• إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية • موظفو الجهات الاتحادية التي يتم دعوتها	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	معلوماتية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	optional	اختياري	إلزامية الحصول على الخدمة

Service name: Training on HR Legislations and Systems Request		اسم الخدمة: طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures and documents required from the client To register or use?	1. The request to submit by HR departments at the Federal Entities via the available service channels. 2. The request reviewed to ascertain fulfillment of all requirements (Matters, number of attendees, workshop location), then an appointment sent to the entity. 3. In case of no fulfillment of all requirements, the entity contacted to send an updated request. In case of non-acceptance of the date suggested by the FAHR, a request including a suggested time to be sent, then it shall be approved by FAHR	1. يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المتاحة 2. يتم مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (المواضيع، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدّد للجهة 3. في حال عدم استيفاء كافة المتطلبات، يتم التواصل مع الجهة لإرسال طلب محدث. وفي حال عدم قبول التاريخ المحدّد من قبل الهيئة، يتم إرسال طلب يتضمن موعداً مقترحاً ومن ثم يتم قبوله من الهيئة	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام
Description of the client	• HR Departments at the Federal Entities • Employees of the invited Federal Entities	• إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية • موظفو الجهات الاتحادية التي يتم دعوتها	الفئة المستهدفة من الخدمة
The average time required to obtain the service	3 working days	3 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	**Fulfill the service requirements by submitting the required in service form in Customer Happiness System:** 1. Workshop type, together with identifying the matters intended to be discussed during the workshop 2. Number of attendees 3. Location	استيفاء متطلبات التقديم على الخدمة عبر تعبئة نموذج الطلب في نظام إسعاد المتعاملين: 1. نوع الورشة مع تحديد المواضيع المراد مناقشتها خلال الورشة 2. عدد الحضور 3. المكان	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	1. Email 2. Official correspondences 3. Customer Happiness System	1. البريد الإلكتروني 2. رسائل رسمية 3. نظام إسعاد المتعاملين	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/awareness-and-training/training-on-hr-legislation-and-systems-request.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/awareness-and-training/training-on-hr-legislation-and-systems-request.aspx	الأسئلة الشائعة

طلب دعم لنظام المورد

Support of Al Mawrid System

Service name: Support of Al Mawrid System		اسم الخدمة :طلب دعم لنظام المورد	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	The initiative aims to develop the employees' knowledge, skills and capabilities, so that they can cope with the rapidly changing needs of global labor market by receiving reliable electronic training, at any time, and from anywhere in the world	مساعدة موظفي الحكومة الاتحادية على التعلم المستمر، وتطوير معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم، وتمكينهم من مواكبة متطلبات واحتياجات سوق العمل العالمي، التي تتسم بالتغير المتسارع، وذلك من خلال ضمان حصولهم على تدريب إلكتروني موثوق الجودة، في أي وقت، ومن أي مكان في العالم	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	Federal government employee	موظفي الحكومة الاتحادية	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub-service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	Enter the Username (Employee number) and Password (Employee need to assign a new password) on the website of the initiative	ادخال اسم المستخدم (الرقم الوظيفي) وكلمة السر (يجب على الموظف إعادة تعيين كلمة السر) على الموقع الالكتروني للمبادرة	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام
The average time required to obtain the service	2 working days	يومي عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة

Service name: Support of Al Mawrid System		اسم الخدمة :طلب دعم لنظام المورد	
Data	description	الوصف	البيانات
Service requirements	• Requirements for using the service through the website: www.almawrid.ae • Communicate with a Al Mawrid support team: 04 - 231 9141 04 - 231 9153 04 – 231 9123 • Phone Inquiry Timing : From 7:30 am - 2:30 pm	• المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني للمبادرة: http://www.al-mawrid.ae • التواصل مع فريق دعم المورد عبر مركز الاتصال: 04 - 231 9141 04 - 231 9153 04 – 231 9123 • ساعات الاستفسار الهاتفي: من الساعة 7.30ص - 2.30م	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	No	لا توجد	رسوم الخدمة
Application channels	• FAHR website www.fahr.gov.ae • Customer Happiness system (CHS) https://www.fahr.gov.ae/CRM/en	• الموقع الالكتروني للهيئة www.fahr.gov.ae • نظام إسعاد متعاملين https://www.fahr.gov.ae/CRM/ar	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Common questions	• How to apply for certified course available in almawrid and how can we pay the fees? • Is there courses in English? • How to register in Al Mawrid?	• كيف يمكن طلب دورات تدريبية التخصصية المتوفرة في المنصة وكيف يتم دفع رسوم التسجيل؟ • هل توفر المنصة دورات تدريبية الإلكترونية باللغة الإنجليزية؟ • كيفية التسجيل في منصة المورد؟	الأسئلة الشائعة

شركاء التدريب المفضلين في الحكومة الاتحادية «معارف»

Preferred Training Partners “Maaref”

FAHR Service Catalogue | دليل خدمات «الهيئة»

طلب اعتماد شركات التدريب

Training Companies Approval Request

Service name: Training Companies Approval Request		اسم الخدمة :طلب اعتماد شركات التدريب	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	This service provided to the training companies willing to join the initiative of Preferred Training Partners "Maaref"	هذه الخدمة مقدمة لشركات التدريب الراغبة بالانضمام لمبادرة شركاء المفضلين في الحكومة الاتحادية «معارف»	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	Training companies willing to join "Maaref" initiative	شركات التدريب الراغبة بالانضمام لمبادرة «معارف»	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	1. Fill in the training company's registration form on "Maaref" website 2. The request will be received with the service requirements and transfer to the concerned party at FAHR. The customer will be notified when the request is received. 3. The company approval decision sent to you (approval, rejection, under process, etc.) within 30 working days via email and the memorandum of association enclosed. 4. The signed copy by the company to be sent to the concerned employee and you shall receive the username & password within two working weeks.	1. تعبئة نموذج تسجيل شركات التدريب على الموقع الإلكتروني لـ«معارف» 2. يتم استلام الطلب مع متطلبات الخدمة وتحويلها للجهة المعنية في الهيئة كما يتم إرسال إشعار لمقدم الطلب يفيد باستلام الطلب. 3. يتم الرد عليكم بالقرار المتخذ حول الشركة (الموافقة أو الرفض، أو المعاملة تحت الإجراء.) خلال 30 يوم عمل، وذلك من خلال البريد الإلكتروني مع إرفاق مذكرة التفاهم 4. يتم إرسال النسخة الموقعة من قبل الشركة إلى الموظف المعني واستلام "اسم المستخدم وكلمة السر» خلال أسبوعين.	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام
The average time required to obtain the service	30 Working Days	30 يوم عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة

Service name: Training Companies Approval Request		اسم الخدمة :طلب اعتماد شركات التدريب	
Data	description	الوصف	البيانات
Service requirements	**Fill in the Training providers request form on Maaref Website, and attach the following:** • Passport • Trade license • CV • Company services overview • Registration No in NQA • Company owner and employees details • Details of trainers on company payroll.	**تعبئة نموذج طلب تسجيل مزودي التدريب في موقع معارف الإلكتروني، وإرفاق كل من التالي:** • جواز السفر • رخصة تجارية • السيرة الذاتية • نبذة عن خدمات الشركة • رقم تسجيل في الهيئة الوطنية للمؤهلات • بيانات صاحب الشركة والعاملين فيها • بيانات المدربين على كادر الشركة	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	• "Maaref" Website	• الموقع الإلكتروني «معارف»	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	• The application received with the service requirements and transferred to the concerned authority in the Authority. You will also notified of receipt of the application. • You are answered by the company's approval decision (approval, rejection, under procedure) within 30 working days, through e-mail with attachment of the memorandum of understanding • The signed copy will be sent to the employee concerned and «Username & Password» will be received within 2 working weeks	1. يتم استلام الطلب مع متطلبات الخدمة وتحويلها للإدارة المعنية في الهيئة. كما يتم إرسال إشعار لمقدم الطلب يفيد باستلام الطلب. 2. يتم الرد عليكم بقرار اعتماد الشركة (موافقة، رفض، تحت الإجراء.) خلال 30 يوم عمل، وذلك من خلال البريد الإلكتروني مع إرفاق مذكرة التفاهم 3. يتم إرسال النسخة الموقعة من قبلكم إلى الموظف المعني واستلام اسم المستخدم وكلمة السر خلال اسبوعي عمل	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/maaref-preferred-training-partners/training-companies-approval-request.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/maaref-preferred-training-partners/training-companies-approval-request.aspx	الأسئلة الشائعة

تسجيل مسؤول موارد بشرية في مبادرة "معارف"

Maaref Initiative HR registration request

Service name: Maaref Initiative HR registration request		اسم الخدمة :تسجيل مسؤول موارد بشرية في مبادرة معارف	
Data	description	الوصف	البيانات
Service Name		تسجيل مسؤول موارد بشرية في مبادرة معارف	اسم الخدمة
Description / Definition of Service	Apply for registration of a Human Resources Officer in the local governments of the United Arab Emirates within Maaref initiative (preferred training partners in the federal government) in order to get an access to the knowledge portal view the offers submitted by the training providers and the possibility of registering their employee need in the training courses offered	تقديم طلب تسجيل مسؤول موارد بشرية في الحكومات المحلية لدولة الإمارات ضمن مبادرة معارف (شركاء التدريب المفضلين في الحكومة الاتحادية) بهدف الاستفادة من العروض المقدمة من شركات التدريب من صلاحية الدخول على بوابة معارف والاطلاع على البيانات المتوفرة ضمنها وإمكانية تقديم طلبات التسجيل في الدورات المقدمة	وصف/تعريف الخدمة
Target Audience of Service	Human Resources Officers in the local governments of the United Arab Emirates	مسؤولو الموارد البشرية في الحكومات المحلية	الفئة المستهدفة من الخدمة
Service type	Sub-services	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / Information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority Service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory Access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client to register or use the service	1. Filling the application form for registration of Human Resources Officer within Maaref initiative website 2. Attach a copy of the employee ID	1. تعبئة نموذج طلب تسجيل مسؤول موارد بشرية في الموقع الإلكتروني لـ«معارف» 2. إرفاق نسخة من بطاقة العمل	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل (للتسجيل والاستخدام)

Service name: Maaref Initiative HR registration request		اسم الخدمة :تسجيل مسؤول موارد بشرية في مبادرة معارف	
Data	description	الوصف	البيانات
The Average time required to obtain the service	5 working days	5 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	Registration must be done on behalf of the Local Government Entity	أن يتم التسجيل باسم الجهة الحكومية المحلية	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service Charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application Channels	Customer Happiness System	نظام إسعاد المتعاملين	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	1. Once documents are received from the customer, data will be reviewed and validated (the customer might be contacted by FAHR team through email or phone) 2. Provide the customer with the username and password to access Maaref portal by email.	1. بعد استلام البيانات ومراجعتها والتأكد من صحة ودقة البيانات المستلمة (يمكن أن يتم التواصل مع المتعامل من قبل فريق العمل إما عن طريق البريد الإلكتروني أو الاتصال الهاتفي) 2. تزويد المتعامل ببيانات استخدام بوابة معارف (اسم الدخول ورمز التعريف الخاص بالمتعامل) عن طريق البريد الإلكتروني	الإجراءات بعد التسجيل
Frequently asked Questions			الأسئلة الشائعة

نشر معرفة
المـــوارد البشريـــة

Sharing
of HR Knowledge

FAHR Service Catalogue | دليل خدمات «الهيئة»

طلب مقارنة معيارية

Benchmark Request

Service name: Benchmark Request		اسم الخدمة: طلب مقارنة معيارية	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	A service that FAHR offers to all Federal Government Entities, local government entities, private sector, and in addition to international entities and companies that would like to look at best practices of the Federal Authority for Government Human Resources and their expertise.	خدمة تقدمها الهيئة لكافة الجهات الاتحادية والمحلية في الدولة، والقطاع الخاص بالإضافة إلى الجهات والشركات العالمية لهدف الاطلاع على أفضل ممارسات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية وخبراتها.	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	• All federal Entities • Local Government • Private Sector • International Entities and Companies	• كافة الجهات الاتحادية • الجهات المحلية • القطاع الخاص • المؤسسات والشركات العالمية	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub-service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	معلوماتية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	• -List of Attendees and their Titles and Departments • -Benchmark Topics Required • -Contact Details of Coordinators • -Preferred Date & Time	• قائمة بأسماء الحضور ومسمياتهم الوظيفية والإدارات التابعين لها • المواضيع المراد الاطلاع عليها للمقارنة المعيارية • بيانات التواصل للمنسقين • الموعد والتاريخ المقترح	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام
The average time required to obtain the service	5 working days	5 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة

Service name: Benchmark Request		اسم الخدمة: طلب مقارنة معيارية	
Data	description	الوصف	البيانات
Service requirements	**Fill in the form of the service at Customer Happiness System, including the following:** • Official Letter from the entity • Details of the Coordinator • Details of the Attendees • Suggested Date and Time of the visit	**تعبئة طلب تقديم الخدمة على نظام إسعاد المتعاملين، متضمنا الآتي:** • خطاب رسمي من الجهة • بيانات المنسق • بيانات الحضور • الموعد المقترح للزيارة	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Service channels	• Customer Happiness System (CHS) • Official Letters • FAHR Smart App	• نظام إسعاد المتعاملين • الخطابات الرسمية • تطبيق الهيئة الذكي (FAHR)	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	• Benchmark Visit Scheduled • Fill a survey of lessons obtained from the benchmark visit	• زيارة المقارنة المعيارية المحددة • تعبئة استبيان الاستفادة من زيارة المقارنة المعيارية	الإجراءات بعد التسجيل
Benchmark Webpage	• FAHR's Benchmark visit: https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/media-center/comparison-visit.aspx • to request for a Benchmark visit: https://www.fahr.gov.ae/CRM/ar/dashboard	• صفحة المقارنات التي عقدتها الهيئة: https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/media-center/comparison-visit.aspx • صفحة التقديم للحصول على خدمة المقارنة المعيارية https://www.fahr.gov.ae/CRM/ar/dashboard	صفحة المقارنات المعيارية

برنامج الخصومات الخاص بموظفي الحكومة «امتيازات»

Government Employees Privilege Program “Imtiyazat”

FAHR Service Catalogue | دليل خدمات «الهيئة»

طلب انضمام الشركات لبرنامج امتيازات

Join request for Merchants in Imtiyazat program

Service name: Join request for Merchants in Imtiyazat program		اسم الخدمة: طلب انضمام الشركات لبرنامج امتيازات	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	This service is offered to companies wishing to join "Imtiyazat" program as a service provider to provides special discounts to the government employees.	تقدم هذه الخدمة للشركات الراغبة بتقديم طلب الانظام لبرنامج «امتيازات» - برنامج الخصومات المقدمة لموظفي الحكومة والتي تقدم الشركات من خلاله خصومات خاصة لموظفي الحكومة على الأسعار المقدمة من قبلها	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	Private Sector Companies	شركات القطاع الخاص	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub-service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	**To receive the service:** 1. Companies wishing to join «Imtiyazat» program must apply through FAHR Customers Happiness System on the website or FAHR Application 2. Enter the required details of the company, such as: company name and contact detail, and a brief about the offer you want to provide to government employees ... etc.).	للتسجيل في الخدمة: 1. دخول الشركة الراغبة بالحصول على الخدمة إلى نظام إسعاد المتعاملين عن طريق نظام إسعاد المتعاملين على الموقع الإلكتروني أو عن طريق التطبيق الذكي للهيئة 2. إدخال البيانات المطلوبة مثل: اسم الشركة وبيانات التواصل، ونبذة حول العرض الذي ترغب بتقديمه لموظفي الحكومة.... الخ.	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل ام للاستخدام؟

Service name: Join request for Merchants in Imtiyazat program		اسم الخدمة: طلب انضمام الشركات لبرنامج امتيازات	
Data	description	الوصف	البيانات
The average time required to obtain the service	5 Working Days	5 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	• Company name • Contact details • Brief about the offer you want to provide to government employees	• اسم الشركة • بيانات التواصل • نبذة حول العرض الذي ترغب بتقديمه لموظفي الحكومة	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Service channels	• **Call Center: 600525524 Phone Inquiry Timing :7:00 am to 2:00pm** • **Customer Happiness System** • **FAHR Smart Application** • **Service Availability: 24 x7**	• **مركز الاتصال: 600525524 ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:00 ص حتى 2:00م** • **نظام إسعاد المتعاملين** • **التطبيق الذكي للهيئة** • **الخدمة متاحة: 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة**	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	The request will be transferred to the agency to finalize the process and to include the offer on "Imtiyazat" app.	يتم تحويل الطلب إلى الشركة المعنية بإدارة البرنامج والعمل على الانتهاء من الإجراءات ليتم إدراج العرض في تطبيق «امتيازات» الذكي.	الإجراءات بعد التسجيل
Frequently Asked Questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/imtiyazat-service/imtiyazat-program-subscription-request.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/imtiyazat-service/imtiyazat-program-subscription-request.aspx	الأسئلة الشائعة

طلب دعم فني لامتيازات

Technical Support for “Imtiyazat”

Service name: Technical support for “Imtiyazat”		اسم الخدمة :طلب دعم فني لامتيازات	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	This service is offered to employees who wish to benefit from «Imtiyazat» program - the discount program for government employees, which helps them to get exclusive discounts and offers by downloading” Imtiyazat” application and entering the required basic information. The service also provides responses to inquiries and technical support requests related to the use of the Smart Application.	تقدم هذه الخدمة للموظفين الراغبين بالاستفادة من برنامج «امتيازات» -برنامج الخصومات الخاص بموظفي الحكومة، بما يساهم في حصول الموظف على خصومات وعروض حصرية لموظفي الحكومة وذلك من خلال تحميل التطبيق الذكي الخاص بالبرنامج وإدخال البيانات الأساسية المطلوبة. كما تقدم هذه الخدمة الردود على الاستفسارات وطلبات الدعم الفني المتعلقة باستخدام التطبيق الذكي للبرنامج	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	• All Ministries and Federal Government Employess • Ajman and Umm Al Quawain Government Employees	• جميع موظفي الوزارات والجهات الاتحادية • موظفو حكومتي عجمان و أم القيوين	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub-service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة

Service name: Technical support for “Imtiyazat”		اسم الخدمة :طلب دعم فني لامتيازات	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures and documents required from the client To register or use?	**Service Required Procedures:** 1. Download “Imtiyazat” Smart App through Google Play Store & App Store. 2. Enter the official email address of the employee (work email adress) 3. The employee will receive the activation code and the 6-digit numbder via e-mail. 4. Employee to activate his subscription by entering the code on the app. 5. Employee can view all the offers listed on “Imtiyazat” app and benefit from the discounts **For Technical Support on the service:** 1. Enter Customer Happiness System from FAHR website 2. Fill in the service form request	الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمة: 1. تحميل التطبيق الذكي لامتيازات (Imtiyazat) عبر متجري جوجل وآبل. 2. إدخال البريد الإلكتروني الرسمي الخاص بالموظف (بريد العمل) 3. يتلقى الموظف رمز تفعيل التطبيق والمكون من 6 أرقام عبر البريد الإلكتروني. 4. يفعل الموظف التطبيق من خلال إدخال رمز التفعيل المستلم. 5. بإمكان الموظف الاطلاع على العروض المقدمة ضمن امتيازات والاستفادة من الخصومات عبر التطبيق الذكي لتقديم طلب الدعم الفني على الخدمة: 1. الدخول إلى نظام إسعاد المتعاملين في موقع الهيئة الإلكتروني 2. تعبئة طلب خدمة	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام
The average time required to obtain the service	3 Working Days	3 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	The registration must be with the official employee email that is used at the workplace.	أن يتم التسجيل في الخدمة باستخدام البريد الإلكتروني الرسمي للموظف والتابع لجهة عمله.	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Service channels	• Call Center: 600525524 Phone Inquiry Timing :7:00 am to 2:00pm • Customer Happiness System • FAHR Smart Application • Imtiyazat Application Service Availability: 24 x7	• مركز الاتصال: 600525524 ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:00 ص حتى 2:00م • نظام إسعاد المتعاملين • التطبيق الذكي للهيئة • التطبيق الذكي لامتيازات • الخدمة متاحة: 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration			الإجراءات بعد التسجيل

بنك المهارات الحكومية
Government Skills Bank

FAHR Service Catalogue | دليل خدمات «الهيئة»

طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية

Technical Support for Government Skills Bank Portal

Service name: Technical support for Government Skills Bank Portal		اسم الخدمة :طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	Provide technical support and resolve inquiries from the Government Skills Bank Portal users.	تقديم الدعم الفني لمستخدمي منصة بنك المهارات الحكومية والإجابة على استفساراتهم	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	All Ministries and Federal Government Employess	جميع موظفي الوزارات والجهات الاتحادية	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub-service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	معلوماتية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة

Service name: Technical support for Government Skills Bank Portal		اسم الخدمة :طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures and documents required from the client To register or use?	**To register and receive the service:** 1. Fill in the electronic registration form available through the Government Skills Bank Portal 2. Log-in using the username and password received through the registered email in the form 3. Fill in your personal details in the profile and add your qualifications and specializations *In case the users are already registered with Bayanati system, they need to enter their employee number and continue with the same steps mentioned above. **For Technical Support of the Governmetn Skills Bank portal:** Contact the technical support team through FAHR call center	للتسجيل والحصول على الخدمة: 1. تعبئة النموذج الإلكتروني المتاح للمستخدمين عبر المنصة الإلكترونية لبنك المهارات الحكومية 2. الدخول باستخدام اسم المستخدم والرقم السري المرسل عبر البريد الإلكتروني الذي تم تسجيله في النموذج الإلكتروني 3. تعبئة المعلومات الشخصية وإضافة الخبرات التخصصية والشهادات العلمية *في حال كان المستخدم مسجلاً في نظام «بياناتي»، يتم إدخال الرقم الوظيفي واستكمال الخطوات المتبقية وفق ما هو موضح أعلاه لتقديم طلب دعم فني على المنصة الإلكترونية لبنك المهارات الحكومية: التواصل مع فريق الدعم من خلال مركز الاتصال في الهيئة	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟

Service name: Technical support for Government Skills Bank Portal		اسم الخدمة :طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية	
Data	**description**	**الوصف**	**البيانات**
The average time required to obtain the service	Technical support: Critical Cases 7 working hours High 14 working hours Medium 21 working hours Normal 35 working hours	للدعم الفني: الحالات الحرجة 7 ساعات عمل عالي 14 ساعة عمل متوسط 21 ساعة عمل عادي 35 ساعة عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	• Resigter in the Government Skills Bank Portal • Provide the neccesary supporting documents upon the request of the technical support team. Example: screenshot of the page.	• التسجيل في منصة بنك المهارات الحكومية • توفير الوثائق التي يتم طلبها من قبل فريق الدعم لاستكمال إجراءات الخدمة بناء على طبيعة الدعم المطلوب، مثال: نسخة من صورة الشاشة	متطلبات الخدمة
Languages available	• Arabic • English	• اللغة العربية • اللغة الإنجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Service channels	• Call Center: 600525524 • Phone Inquiry Timing: 7:00 am to 2:00pm • Service Availability: 24 x7	• مركز الاتصال: 600525524 • ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:00 ص حتى 2:00م • الخدمة متاحة: 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	Continuous update on the personal profile through the Government Skills bank Portal	استمرارية التحديث على البيانات الشخصية عبر منصة بنك المهارات الحكومية	الإجراءات بعد التسجيل