



دليل خدمات «الهيئة» FAHR Service Catalogue

الإصدار الرابع

www.fahr.gov.ae

هيئة اتحادية | Federal Authority



دليل خدمات «الهيئة» FAHR Service Catalogue

الإصدار الرابع
يوليو 2021



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



فهرس المحتويات

20	خدمات طلب الدعم الفني
20	Technical Support Request Service
25	المشورة القانونية
25	Legal Advice
26	الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية
26	HR Legislation Inquiry Service
29	طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات
29	Objection to the Grievance Committee Decision Request
33	مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية
33	Organizational Structures Review and Approval
34	طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية
34	Organizational Structures Review and Approval Request

8	المقدمة
8	Introduction
9	استراتيجية «الهيئة»
9	FAHR Strategy
10	الهيكل التنظيمي
11	Organizational Structure
12	ميثاق إسعاد المتعاملين
13	Customer Happiness Charter
14	قائمة خدمات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
17	The Federal Authority for Government Human Resources Services List
19	دعم المتعاملين في استخدام أنظمة بياناتي
19	Supporting customers in using Bayanati Systems

51	نشر معرفة الموارد البشرية
51	Sharing of HR Knowledge
52	طلب مقارنة معيارية
52	Benchmark Request
55	بنك المهارات الحكومية
55	Government Skills Bank
56	طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية
56	Technical Support for Government Skills Bank Portal

37	مراجعة الأوصاف الوظيفية
37	Job Descriptions Review
38	طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف
38	Job evaluation and description support
41	التوعية والتدريب
41	Awareness and Training
42	طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية
42	Training on HR Legislations and Systems Request
44	طلب دعم لنظام المورد
44	Support of AI Mawrid System
47	شركاء التدريب المفضلين في الحكومة الاتحادية «معارف»
47	Preferred Training Partners “Maaref”
48	طلب اعتماد شركات التدريب
48	Training Companies Approval Request

استراتيجية «الهيئة» FAHR Strategy

الرؤية

Vision

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

كفاءات حكومية سعيدة ومبتكرة تقود دولة الإمارات للريادة العالمية.

الرسالة

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.

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

القيم المؤسسية

Values

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

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

الأهداف الاستراتيجية

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

• 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

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.

المقدمة

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

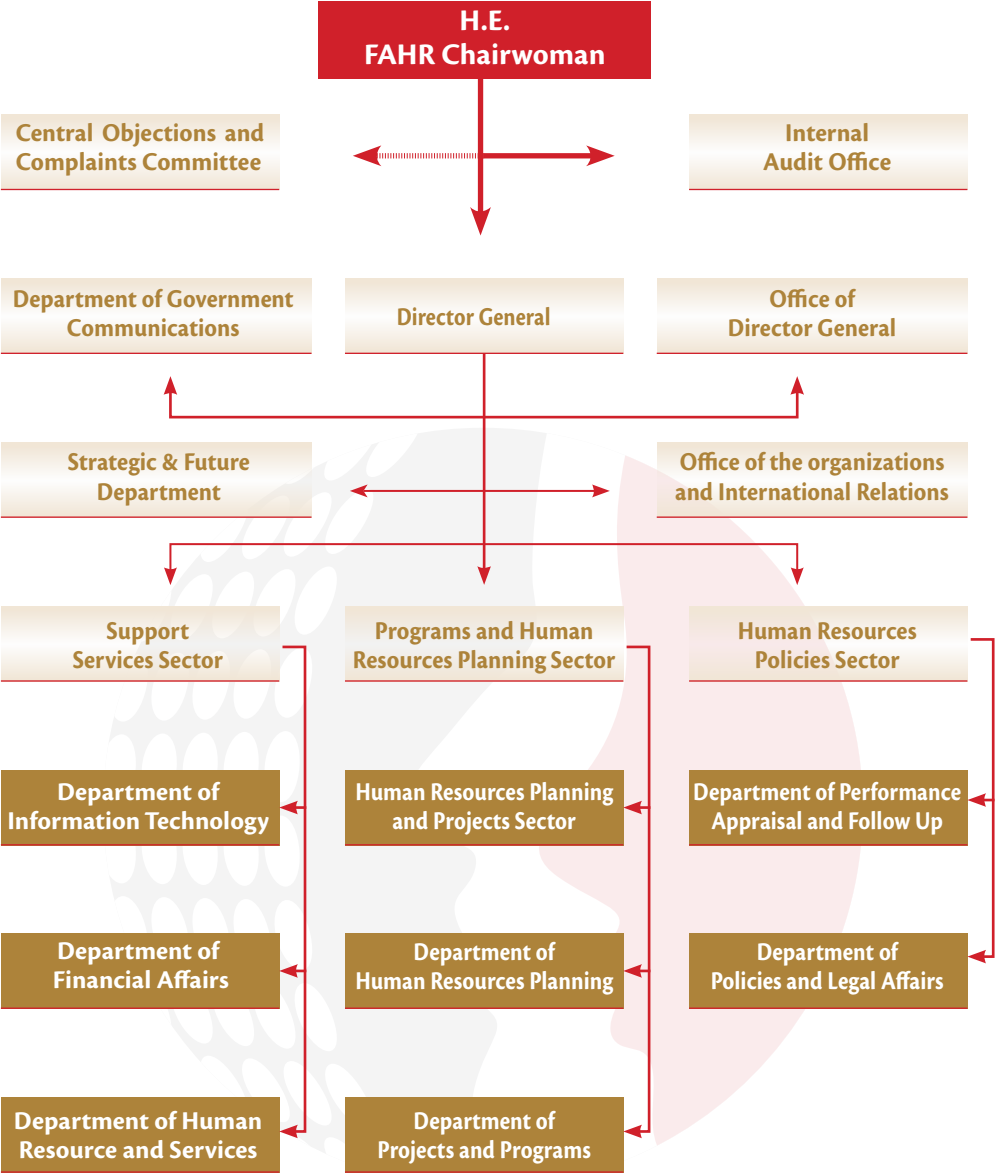
وتتمتع الهيئة بالشخصية الاعتبارية المستقلة وبالأهلية القانونية اللازمة لمباشرة جميع الأعمال والتصرفات التي تكفل تحقيق أغراضها، كما يكون الاستقلال المالي والإداري، وتتبع مجلس الوزراء.

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».

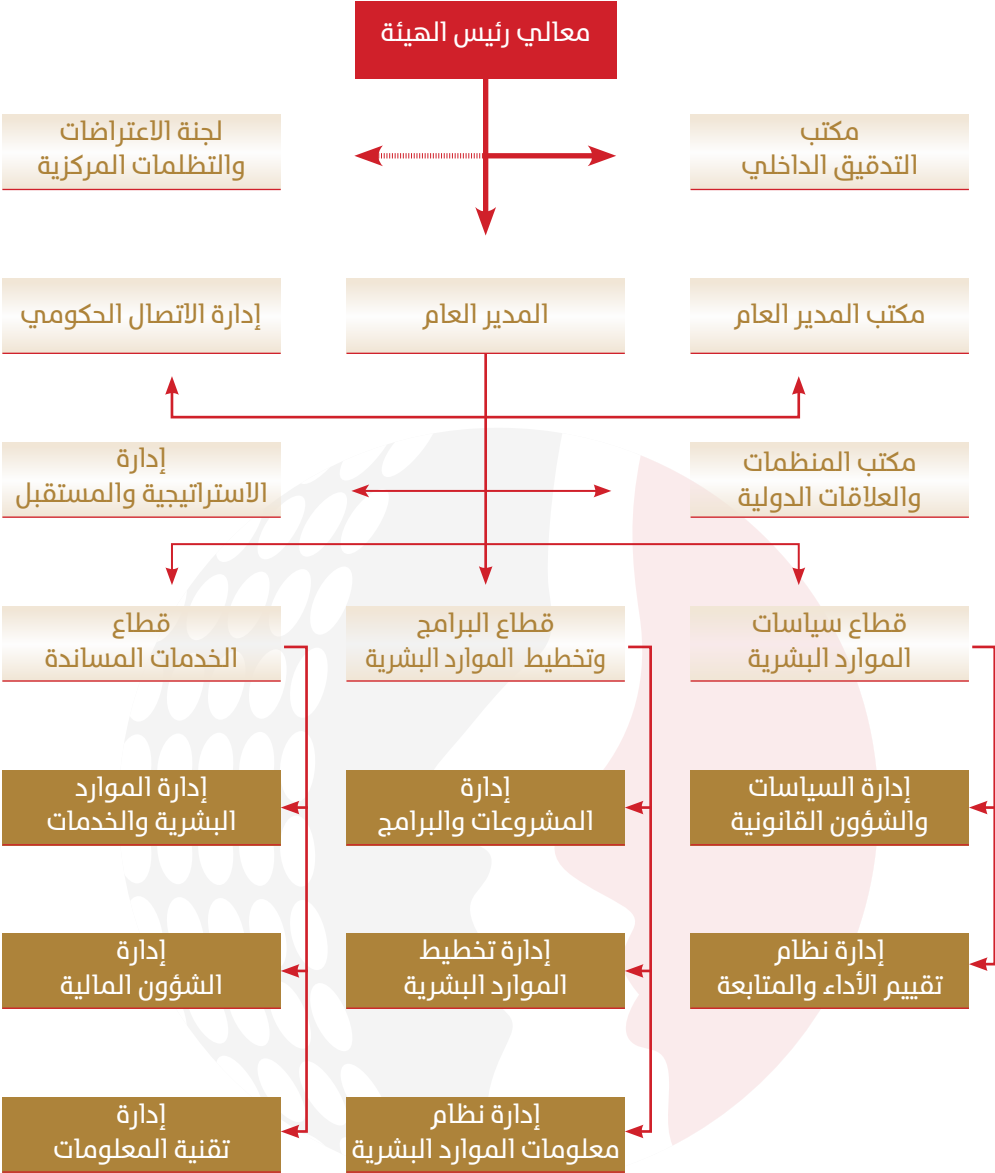
تناط بها الصلاحيات والمسؤوليات العامة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية للوزارات والهيئات الاتحادية الخاضعة لهذا المرسوم بقانون، لتشكل «انطلاقة مستقبلية وإعدة في مجال تنمية الموارد البشرية في الوزارات والهيئات الحكومية الاتحادية».

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.

Organizational Structure



الهيكل التنظيمي



Customer Happiness Charter



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@fahrgov.ae
Dubai		+971 4 2319000	P.O.Box : 5002	

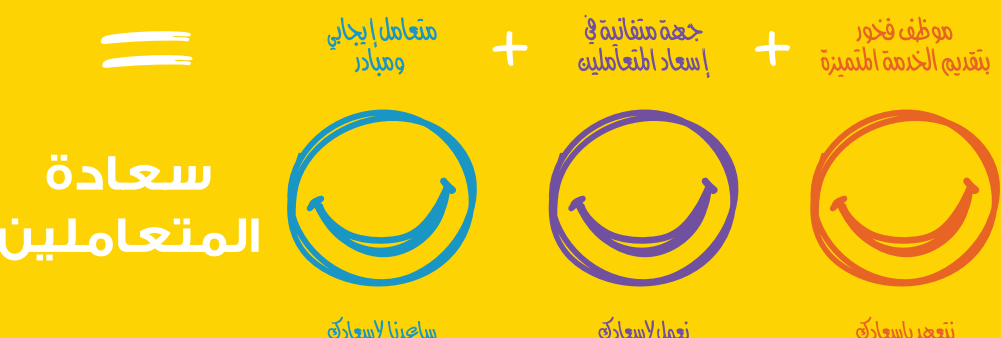
Call Center : 600525524
Website: www.fahr.gov.ae
Customer Happiness System

You can submit your suggestions and fomplaints through: Tawasul 171 Platform and Give us your Feedback Service at the Customer Happiness System



نظام إسعاد المتعاملين
Customer Happiness System

ميثاق إسعاد المتعاملين



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

- التزاماتنا تجاهكم:**
- سنتعامل معكم باهتمام واحترام وبشفافية.
 - ستحظون بخدمة متميزة وعادلة.
 - سنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية ونبدل 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 بأرائكم 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 التوثيقية.
 - 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.
 - تقديم الاقتراحات التطويرية على الخدمات والمشاركة في استطلاعات الرأي ومبادرات تجربة التعامل التي تنفذها الهيئة

” ملتزمون بتقديم أفضل الخدمات بأرقى المعايير والممارسات وجودة 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	2:30 – 7:30	+971 2 4036000	ص.ب. 2350	info@fahrgov.ae
دبي	الأحد - الخميس	+971 4 2319000	ص.ب. 5002	

نظام إسعاد المتعاملين
Customer Happiness System



كما يمكنكم تقديم الاقتراحات والملاحظات عبر كل من: نظام تواصل 171 وخدمة شاركنا رأيك عبر نظام إسعاد المتعاملين

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

قائمة خدمات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

مركز الاتصال	التطبيق الذكي	القنوات الإلكترونية	الخدمة الفرعية	الخدمة الرئيسية
✓		✓	طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية
✓		✓	طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف	مراجعة الأوصاف الوظيفية
✓		✓	طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	التوعية والتدريب
✓		✓	طلب دعم لنظام المورد	
✓		✓	طلب اعتماد شركات التدريب	شركاء التدريب المفضلين في الحكومة الاتحادية "معارف"
✓		✓	تسجيل مسؤول موارد بشرية في "معارف"	
	✓	✓	طلب مقارنة معيارية	نشر معرفة الموارد البشرية
✓			طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية	بنك المهارات الحكومية

مركز الاتصال	التطبيق الذكي	القنوات الإلكترونية	الخدمة الفرعية	الخدمة الرئيسية
✓	✓	✓	نظام إجراءات الموارد البشرية	طلب الدعم الفني دعم المتعاملين في استخدام أنظمة بياناتي
✓	✓	✓	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	
✓	✓	✓	الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	المشورة القانونية
✓	✓	✓	طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	

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		✓		✓
Awareness and Training	Training on HR Legislations and Systems Request		✓		✓
	Support of Al Mawrid System		✓		✓
Preferred Training Partners “Maaref”	Training Companies Approval Request				
Sharing of HR Knowledge	Benchmark Request Service		✓	✓	
Government Skills Bank	Technical Support for Government Skills Bank Portal				✓



دعم المتعاملين
في استخدام أنظمة بياناتي

Supporting customers
in using Bayanati Systems



خدمات طلب الدعم الفني

Technical Support Request Service

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
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 تقديمها 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
Procedures after registration	1. The user chooses the support form including inquiry description and attachments (if any).	1. يختار المتعامل نموذج طلب دعم ويشرح موضوع طلب الدعم متضمناً الاستفسار والمرفقات (إن وجدت)	الإجراءات بعد التسجيل
	2. Bayanati first level of support reviews the request.	2. يتم مراجعة الطلب من قبل خط الدعم الأول	
	3. The first level of support resolve the issue if possible and notify the user via email or mobile notification.	3. في حال كان الطلب واضحاً فيتم حل الطلب ومن النظام يصل إشعار و/أو بريد إلكتروني للمتعامل	
	4. If any further clarification is requested, first level of support will be requesting the user for additional information.	4. في حال كان الطلب غير واضح أو غير مكتمل يتم إرجاعه للمتعامل وطلب المعلومات الإضافية أو الناقصة	
	5. If the first level of support were unable to resolve the issue, the ticket will be transferred to the second level of support.	5. في حال عدم تمكن الخط الأول من حل المشكلة يتم تحويله إلى خط الدعم الثاني	
	6. Second level of support will review the ticket, resolve it accordingly if possible, and close the ticket.	6. يدرس خط الدعم الثاني الطلب ويعمل على حله إن أمكن وإغلاق الطلب.	
	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.	7. أما إن كان الطلب يتعلق بخاصية جديدة فيتم تحويلها إلى قسم التطوير ليقوم بالتخطيط لتطوير النظام أو تطوير الخاصية الإضافية.	
	8. The user can track his request at any time.	8. بإمكان المتعامل معرفة حالة طلب الدعم من خلال النظام أي وقت يشاء.	
	9. Once the request is closed, an email or notification will be sent to inform the user.	9. عند إغلاق الطلب يصل المتعامل بريداً إلكترونياً بالإضافة إلى التنبيهات الذكية في حال كان طلب الدعم عن طريق التطبيق الذكي.	
	** The previous procedures period is govern in accordance with the Service Level Agreement document signed with the entity.		
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

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): - Federal Government Employee in Bayanati should have username and Password for Customer Happiness System (CHS) - Customer Happiness System (CHS) Training - User Manual (available on the website and Customer Happiness System) Service Requirements through FAHR SMART Application : - Fill the service Form in the SMART APP - The form will be automatically transferred to a ticket in the Customer Happiness System Service Requirements through Call Center : - Once the user call the Call center number, the information of the caller (Government Employee) will appear to Support Officer - 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: - حصول المتعامل (موظف جهة اتحادية مفعلة لنظام بياناتي) على اسم وكلمة مرور في نظام إسعاد المتعاملين CHS - التدريب اللازم لاستخدام نظام إسعاد المتعاملين CHS - دليل المستخدم (متوفر في الموقع الإلكتروني ونظام إسعاد المتعاملين CHS) المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال التطبيق الذكي للهيئة - تعبئة نموذج الخدمة في التطبيق الذكي - يتم تحويله تلقائياً إلى طلب في نظام إسعاد المتعاملين المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال مركز الاتصال - الاتصال في مركز الاتصال حيث تظهر معلومات المتصل (الموظف الحكومي) لمسؤول الدعم - يتم إدخال طلب الدعم للمتصل تلقائياً 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



المشورة
القانونية

Legal
Advice



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
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	موقع الهيئة: 1. الدخول على موقع الهيئة الإلكتروني، يتم اختيار خدمات الهيئة 2. وتم الاستفسار عن قانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية ولأئحته التنفيذية 3. ثم انقر على (ابدأ الخدمة) 4. تعبئة النموذج بإدخال البيانات المطلوبة بدقة 5. ثم الضغط على إرسال 6. سيتم إرسال بريد إلكتروني للمتعامل باستلام الطلب	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل
	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	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	
	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.	نظام إسعاد المتعاملين: خطوات الحصول على الخدمة: 1. الدخول على الصفحة الرئيسية لموقع الهيئة الإلكتروني 2. ثم انقر على أيقونة الخدمات الإلكترونية 3. انقر على المشورة القانونية 4. انقر 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	

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 المعنية بإيجاد الحلول القانونية للإشكاليات التي تصادف التطبيق العملي لقانون الموارد البشرية ولأئحته 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

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: 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	- Website - Smart phone application - Customer Happiness System (CHS) - Forums - Official letters	- الموقع الإلكتروني - تطبيق الهاتف الذكي - نظام إسعاد المتعاملين (CHS) - الملتقيات - 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

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 مرفقاً 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 المعارض لبيان المطالبة 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

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 إسعاد 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 يري 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 الهاتفية: من الساعة 7.30 ص – 2.30م - نظام إسعاد المتعاملين CRM - التطبيق الذكي للهيئة	قنوات طلب الحصول على الخدمة



مراجعة واعتماد
الهيكل التنظيمية

Organizational Structures
Review and Approval



طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية

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: - Old and suggested structures - Departments’ responsibilities - Distribution of employees to the organization units	رسالة رسمية/بريد إلكتروني تتضمن الآتي: - الهيكل القديم والهيكل المقترح - مهام الأقسام - 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	- Receiving the review request from the entity - Verifying all documents are available - Request a meeting with the organizational re-structuring team - Providing remarks and submitting them to the entity - Meeting with entity and review the response about the technical team’s remarks (if necessary) - Raise the final version to the federal committee of organizational structure review and approval - Provide the committee’s recommendations to the entity and raise the final structure after the approval of the committee	- استلام طلب المراجعة من الجهة - التأكد من توفير كافة المستندات - طلب اجتماع مع فريق الهياكل - تقديم الملاحظات ورفعها للجهة - الاجتماع مع الجهة واستعراض الرد حول ملاحظات الفريق الفني (في حال الحاجة) - رفع النسخة النهائية إلى اللجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف - 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

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: - The user should be Federal Government or Autonomous Authorities employee - User should be registered in Bayanati - User name should be activated by the HR department of the entity To use the system by the Customer: - Enter user name and Password - Determine the type of Self-service requested - Explain the issue or problem Send the support application	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 نظام الخدمة الذاتية - شرح موضوع طلب الدعم وإرسال الطلب	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام



مراجعة
الأوصاف الوظيفية
**Job
Descriptions Review**



طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف

Job evaluation and description support

اسم الخدمة: طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف		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

اسم الخدمة: طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف		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 للاستخدام 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



التوعية
والتدريب

Awareness
and Training



طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية

Training on HR Legislations and Systems Request

اسم الخدمة: طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية		Service name: Training on HR Legislations and Systems Request	
البيانات	الوصف	description	Data
وصف/تعريف الخدمة	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 التعلم الإلكتروني، التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة)	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)	Description / definition of service
الفئة المستهدفة من الخدمة	- إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية - موظفو الجهات الاتحادية التي يتم دعوتها	- HR Departments at the Federal Entities - Employees of the invited Federal Entities	Target audience of service
نوع الخدمة	فرعية	Sub - Service	service type
تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)	إجرائية	Procedural	Service classification (Procedural / information)
خدمة ذات أولوية	لا	No	Priority service
إلزامية الحصول على الخدمة	اختياري	optional	Mandatory access to the service

اسم الخدمة: طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية		Service name: Training on HR Legislations and Systems Request	
البيانات	الوصف	description	Data
الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل ام للاستخدام	- يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المتاحة - يتم مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (المواضيع، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدد للجهة - في حال عدم استيفاء كافة المتطلبات، يتم التواصل مع الجهة لإرسال طلب محدث. وفي حال عدم قبول التاريخ المحدد من قبل الهيئة، يتم إرسال طلب يتضمن موعداً مقترحاً ومن ثم يتم قبوله من الهيئة	- The request to submit by HR departments at the Federal Entities via the available service channels. - The request reviewed to ascertain fulfillment of all requirements (Matters, number of attendees, workshop location), then an appointment sent to the entity. - 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	Procedures and documents required from the client To register or use?
الفئة المستهدفة من الخدمة	- إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية - موظفو الجهات الاتحادية التي يتم دعوتها	- HR Departments at the Federal Entities - Employees of the invited Federal Entities	Description of the client
معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة	3 أيام عمل	3 working days	The average time required to obtain the service
متطلبات الخدمة	استيفاء متطلبات التقديم على الخدمة عبر تعبئة نموذج الطلب في نظام إسعاد المتعاملين: - نوع الورشة مع تحديد المواضيع المراد مناقشتها خلال الورشة - عدد الحضور - المكان	Fulfill the service requirements by submitting the required in service form in Customer Happiness System: - Workshop type, together with identifying the matters intended to be discussed during the workshop - Number of attendees - Location	Service requirements
اللغات المتوفرة بها الخدمة	- اللغة العربية - اللغة الإنجليزية	- Arabic - English	Languages available
رسوم الخدمة	مجانية	Free	Service charges
قنوات طلب الحصول على الخدمة	- البريد الإلكتروني - رسائل رسمية - نظام إسعاد المتعاملين	- Email - Official correspondences - Customer Happiness System	Application channels
الأسئلة الشائعة	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/awareness-and-training/training-on-hr-legislation-and-systems-request.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/awareness-and-training/training-on-hr-legislation-and-systems-request.aspx	Common questions

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
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

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



شركاء التدريب المفضلين
في الحكومة الاتحادية «معارف»

**Preferred
Training Partners “Maaref”**



طلب اعتماد شركات التدريب

Training Companies Approval Request

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

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



نشر معرفة
الموارد البشرية

Sharing
of HR Knowledge



طلب مقارنة معيارية

Benchmark Request

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، متضمنًا 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

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



بنك المهارات الحكومية
Government Skills Bank



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
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.	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	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟
	For Technical Support of the Governmetn Skills Bank portal: Contact the technical support team through FAHR call center	لتقديم طلب دعم فني على المنصة الإلكترونية لبنك المهارات الحكومية: التواصل مع فريق الدعم من خلال مركز الاتصال في الهيئة	

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



اسم الخدمة: طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية		Service name: Technical support for Government Skills Bank Portal	
البيانات	الوصف	description	Data
معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة	الدعم الفني: الحالات الحرجة 7 ساعات عمل عالي 14 ساعة عمل متوسط 21 ساعة عمل عادي 35 ساعة عمل	Technical support: Critical Cases 7 working hours High 14 working hours Medium 21 working hours Normal 35 working hours	The average time required to obtain the service
متطلبات الخدمة	- 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	- 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.	Service requirements
اللغات المتوفرة بها الخدمة	- اللغة العربية - اللغة الإنجليزية	- Arabic - English	Languages available
رسوم الخدمة	مجانية	Free	Service charges
قنوات طلب الحصول على الخدمة	- مركز الاتصال: 600525524 - ساعات الاستفسار الهاتفية: 7:00 ص حتى 2:00م - الخدمة متاحة: 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة	- Call Center: 600525524 - Phone Inquiry Timing: 7:00 am to 2:00pm - Service Availability: 24 x7	Service channels
الإجراءات بعد التسجيل	استمرارية التحديث على البيانات الشخصية عبر منصة بنك المهارات الحكومية	Continuous update on the personal profile through the Government Skills bank Portal	Procedures after registration

