

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية  
Federal Authority For Government Human Resources



# Federal Authority For Government Human Resources Service Catalogue 2018

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

Federal Authority | هيئة اتحادية

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية  
Federal Authority For Government Human Resources



# Federal Authority For Government Human Resources Service Catalogue 2018



[www.fahr.gov.ae](http://www.fahr.gov.ae)  
[info@fahr.gov.ae](mailto:info@fahr.gov.ae)  
[@FAHR\\_UAE](https://www.facebook.com/FAHR_UAE)

ص.ب. 2350، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة  
T +971 2 4036000 هاتف  
F +971 2 6266767 فاكس  
PO Box 2350 Abu Dhabi, United Arab Emirates

ص.ب. 5002، دبي، الإمارات العربية المتحدة  
T +971 4 2319000 هاتف  
F +971 4 2959888 فاكس  
PO Box 5002 Dubai, United Arab Emirates

مركز الاتصال الموحد 600525524

## Table of Content

Introduction .....	6	HR Echo Magazine Subscription Request .....	63
FAHR Strategy .....	7	HR Club Subscription Request .....	66
Specialization of FAHR .....	8	Imtiyazat Program Subscription Request .....	70
Organizational Structure .....	11		
Customer Charter .....	13		
HR Legislation Inquiry Service .....	14		
Objection to the Grievance Committee Decision Request .....	16		
Support for HR Enablers Request .....	21		
Emirates Award for Government HR Support Request .....	26		
Technical Support Request Service .....	30		
E-Induction Program Request (e-Learning Portal) .....	40		
Training on HR Legislations and Systems Request .....	42		
Training on E-Systems Related to HR Legislations and Systems Request .....	45		
Training Companies Approval Request .....	48		
Job Descriptions Review Request .....	52		
Organizational Structures Review and Approval Request .....	56		
HR Monthly Magazine Subscription Request .....	60		

## 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 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.

## FAHR Strategy

### 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.

## استراتيجية «الهيئة»

### الرؤية

كفاءات حكومية سعيدة ومبتكرة تقود دولة الامارات للريادة العالمية

### الرسالة

تحقيق التناغم الوظيفي وتعزيز تنافسية دولة الامارات من خلال تمكين الكفاءات الحكومية وتعزيز الانتاجية والاستثمار الامثل للنظم والحلول المبتكرة لرأس مال بشري

### القيم المؤسسية

- الولاء والانتماء ، النزاهة والمهنية، القيادة وروح الفريق، الاصرار 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

## Specialization of FAHR

## اختصاصات الهيئة

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.

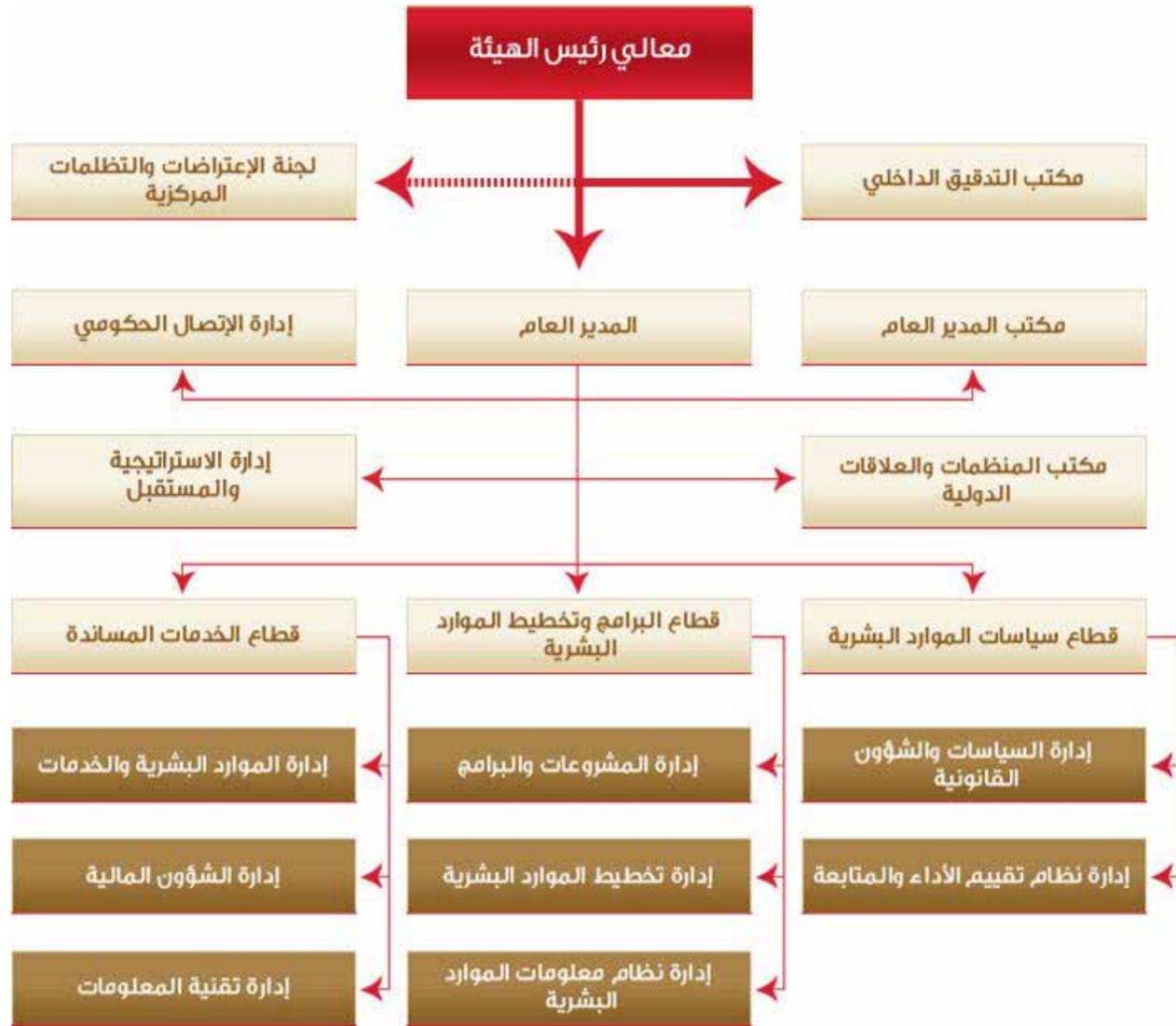
تتولى الهيئة الصلاحيات والمسؤوليات العامة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، وللهيئة في سبيل تحقيق أغراضها أن تقوم على الأخص بما يلي:

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 ولأئحته التنفيذية والنظم والتشريعات المكملة.
6. التنسيق مع القطاع الحكومي حول ما يترتب على إعادة الهيكلة من آثار مالية وإدارية.
7. تعميم مفاهيم الثقافة المؤسسية والتي تركز على تحفيز المهارات وتشجيع الاقتراحات والأفكار المتميزة.
8. متابعة تنفيذ مبادئ وثيقة السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة.

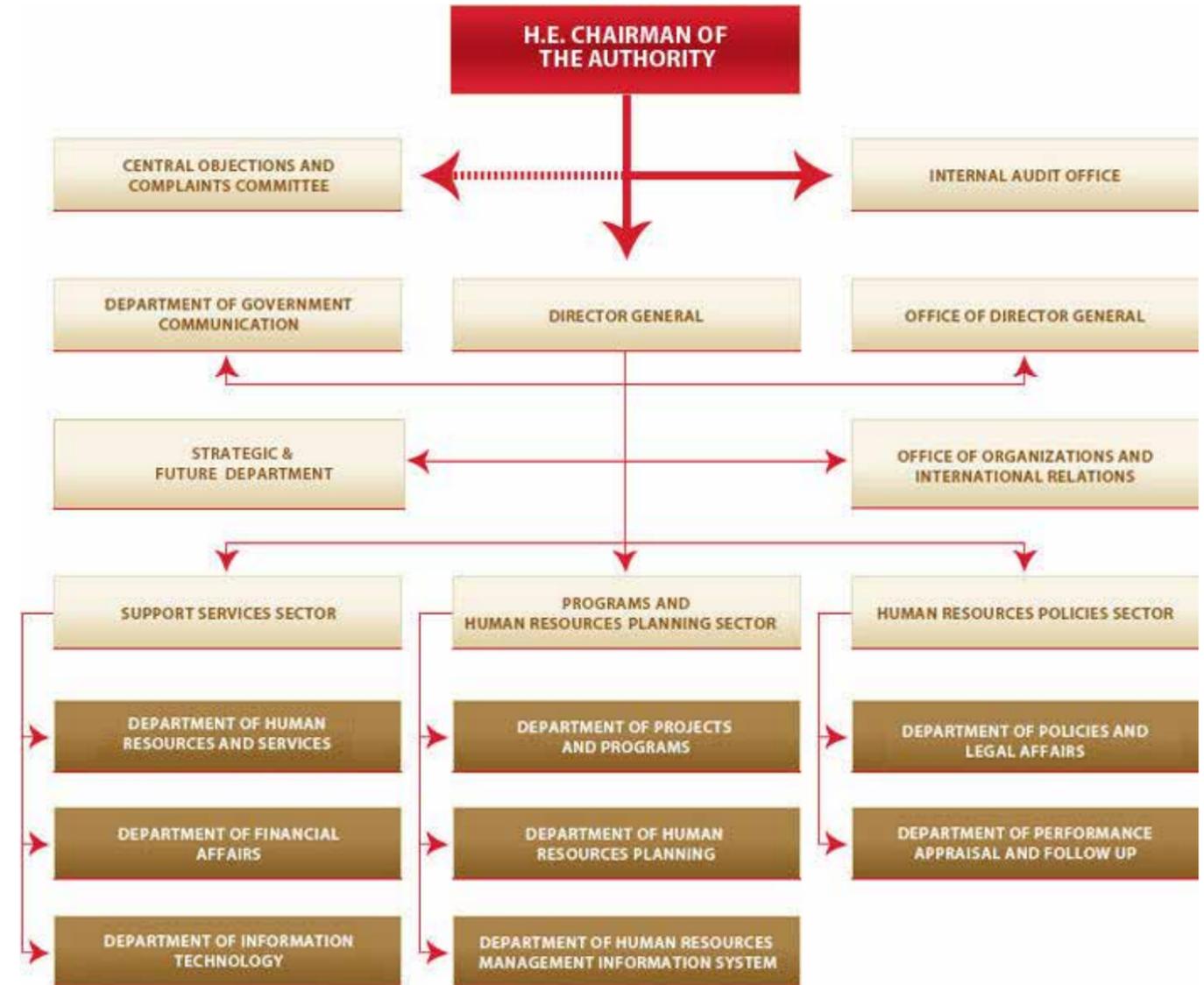
9. Develop training policies to ensure that qualified and trained Human Resources, especially the citizens, are maintained.
10. Develop a full-fledged system for digital Human Resources to ensure that complete data about Human Resources in the Government Sector are available and to contribute towards 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.

9. تطوير سياسات التدريب بما يكفل المحافظة على الموارد البشرية المدربة والمؤهلة خاصة المواطنين.
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.

## الهيكل التنظيمي



## Organizational Structure



## ميثاق خدمة المتعاملين

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية  
Federal Authority For Government Human Resources



### ميثاق خدمة المتعاملين

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

#### التزاماتنا تجاهكم:

- سنعامل معكم باهتمام واحترام وبشاشة.
- ستحظون بخدمة متميزة وعادلة.
- سنعامل مع احتياجاتكم بمهنية ونبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيةها.
- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة ويفهم احتياجاتكم ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.
- سنوفر لكم متطلبات كل خدمة سريعة وسلسة.
- 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.

#### ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم:

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل.
- توفير الأوراق الثبوتية.
- تجهيز الأوراق المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة.
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بالخدمة.
- الرد على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.

#### بإمكانكم التواصل معنا من خلال:

مركز خدمة المتعاملين	أوقات الدوام الرسمي	الهاتف	البريد	البريد الإلكتروني
أبو ظبي	7:30 - 2:30	+971 2 4036000	ص.ب. 2350	info@fahrgov.ae
دبي	الأحد - الخميس	+971 4 2319000	ص.ب. 5002	

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

الدكتور عبد الرحمن العور  
مدير عام  
الهيئة الاتحادية للموارد البشرية

مركز الاتصال الموحد : 600525524  
الموقع الإلكتروني: www.fahrgov.ae

## Customer Charter

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية  
Federal Authority For Government Human Resources



### Customer Charter

The UAE 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 TO YOU

- We will create you great respect and smile.
- You will receive high standards and fairs service.
- We will cater to your needs professionally and to the best of our ability.
- We will provide our service through a helpful and knowledgeable team that is understanding and capable of answering your questions.
- We will provide you with service requirements, realistic expectations and completion times for each service.
- We will be attended to in a timely manner.
- We will reduce the number of steps, required to complete a service in the easiest and most efficient manner.
- We will provide you with accurate information and error-free service.
- We will provide you with a multi-channel service and ensure that we server at your convenience, whenever possible.
- We welcome your feedback and suggestions to serve you better.

#### 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 supporting documents required to complete a service.
- Inform us immediately of any changes to information provided or in case of error.
- Inform us immediately of any changes that may affect service provision.
- Respond in a timely manner to queries of staff to ensure timely service and quality.

#### CUSTOMER FEEDBACK AND SUGGESTION

Customer Service Centre (s)	Working hours	Phone	Mail Box	Email
Abu Dhabi Head Office	7:30 am - 2:30 pm	+971 2 4036000	P.O.Box : 2350	
Dubai Regional Office	Sunday - Thursday	+971 4 2319000	P.O.Box : 5002	info@fahrgov.ae

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

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

Call Center : 600525524  
Website: www.fahrgov.ae

## الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية HR Legislation Inquiry Service

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	HR Legislation Inquiry Service	الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	اسم الخدمة
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 government entities' employees)	جميع فئات المتعاملين (الأولوية لموظفي الجهات الحكومية الاتحادية)	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	معلوماتية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	Yes	نعم	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	optional	اختياري	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	Attach the necessary needed documents including: (Subject / Case, Customer Name, Organization, Email address, nationality).	إرفاق المستندات الثبوتية للحالة المعروضة أو خطاب رسمي يحتوي: (الموضوع - الاسم - الجهة - البريد الإلكتروني - الجنسية)	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟
Description of the client	Federal entities and non-federal entities	جميع فئات الجهات الاتحادية والجهات الغير اتحادية	وصف المتعامل
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 Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service requirements	Filling in all compulsory fields in the system	تعبئة كافة الخانات الاجبارية في النظام	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	عربي وانجليزي	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	1. Email 2. Website 3. Smart phone application 4. BMC Remedy 5. OPA system 6. Forums 7. Official letters 8. Call center	1. البريد الإلكتروني 2. الموقع الإلكتروني 3. تطبيق الهاتف الذكي 4. BMC Remedy 5. نظام OPA 6. المنتديات 7. الخطابات الرسمية 8. مركز الاتصال	قنوات طلب الحصول على الخدمة

## طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات

### Objection to the Grievance Committee Decision Request

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	Objection to the Grievance Committee Decision Request	• طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	اسم الخدمة
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 اعتراضات المقدمة من موظفين الحكومية الاتحادية على قرارات لجان التظلم الصادرة من الجهات الاتحادية	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	All employees of the federal Government	• جميع موظفي الجهات الحكومية الاتحادية	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub – Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	optional	اختياري	إلزامية الحصول على الخدمة
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 FAHR's website • 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 موقع الهيئة • لائحة اعتراض او شرح للاعتراض المقدم من الموظف	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Description of the client	Federal Government Employees	جميع موظفي الحكومة الاتحادية	وصف المتعامل
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>The name, ministry/entity, job title, and address of the employee.</li> <li>The decision made by the Violations Committee.</li> <li>The decision of the Grievance Committee regarding the alleged violation, date of its issuance and notification.</li> <li>The subject of objection and the grounds for the request of a remedy, along with appropriate supporting documents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اسم الموظف وجهة عمله ووظيفته وعنوانه.</li> <li>القرار الصادر من لجنة المخالفات (إن وجد)</li> <li>القرار الصادر من لجنة التظلمات في شأن ما نسب إليه وتاريخ صدوره والعلم به.</li> <li>موضوع الاعتراض والأسباب التي بني عليها مرفقاً به المستندات التي يرى أهمية تقديمها.</li> </ul>	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	عربي و إنجليزي	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Call Center: : 600525524</li> <li>Phone Inquiry Timing : 7.30 am to 2.30 pm</li> <li>Email: ObjectionCommittee@fahr.gov.ae</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مركز الاتصال: 600525524</li> <li>ساعات الاستفسار الهاتفية: 7:30ص-2:30 م</li> <li>البريد الإلكتروني: ObjectionCommittee@fahr.gov.ae</li> </ul>	قنوات طلب الحصول على الخدمة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Procedures after registration	<p>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</p> <p>2) Receiving grievance with documents and make sure to receive a grievance committee decision</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>5) Provide the members of the committee with a copy of the objection and reply and set the date of the meeting</p> <p>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.</p>	<p>1) رفع الموظف اعتراض خطي محم بالوثائق والمستندات مرفقا به قرار لجنة التظلمات الى لجنة النظر في الاعتراضات خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أسابيع من تاريخ إبلاغه بقرار العقوبة</p> <p>2) استلام التظلم مع الوثائق والمستندات والتأكد من استلام قرار لجنة التظلمات</p> <p>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</p> <p>4) مخاطبة وكيل الوزارة أو من يقوم مقامه في جهة عمل المعارض لبيان المطالبة على ما ورد في الاعتراض من بنود</p> <p>5) تزويد أعضاء اللجنة بنسخة من الاعتراض والرد وتحديد موعد الاجتماع</p> <p>6) الاجتماع للنظر في الاعتراض ودراسته وفق أحكام القانون واللائحة التنفيذية وذلك خلال 30 يوم عمل من تاريخ تقديم الاعتراض.</p>	الإجراءات بعد التسجيل

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>1) What are the conditions for applying for an objection to the Grievance Committee's decision?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The client must be a federal government employee</li> <li>The client shall have a decision issued by the Grievance Committee from his/her employer</li> <li>Filling out the form for submitting an objection which is available on the Authority's website</li> <li>List of objection or explanation of the objection submitted by the employee</li> </ul> <p>2) What documents are required to file an objection to the Grievance Committee's decision?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The name, ministry/entity, job title, and address of the employee.</li> <li>The decision made by the Violations Committee.</li> <li>The decision of the Grievance Committee regarding the alleged violation, date of its issuance and notification.</li> <li>The subject of objection and the grounds for the request of a remedy, along with appropriate supporting documents.</li> </ul> <p>3) What is the legal period to file an objection to the decision of the Grievance Committee after it has been issued by the employee's employer?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Three weeks from the date of notification of the decision of the Grievance Committee</li> </ul>	<p>1) ما شروط التقديم على خدمة طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>أن يكون المتعامل من موظفي الحكومة الاتحادية</li> <li>أن يكون لدى المتعامل قرار صادر من لجنة التظلمات من جهة عمله</li> <li>تعبئة النموذج الخاص بتقديم طلب اعتراض والمتوافر على موقع الهيئة</li> <li>لائحة اعتراض أو شرح للاعتراض المقدم من الموظف</li> </ul> <p>2) ما هي المستندات المطلوبة للتقدم بطلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>اسم الموظف وجهة عمله ووظيفته وعنوانه</li> <li>القرار الصادر من لجنة المخالفات (إن وجد)</li> <li>القرار الصادر من لجنة التظلمات في شأن ما نسب إليه وتاريخ صدوره والعلم به موضوع الاعتراض والأسباب التي بني عليها مرفقاً به المستندات</li> </ul> <p>3) ما هي المدة القانونية للتقدم بطلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات بعد صدوره من جهة عمل الموظف؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ثلاثة أسابيع من تاريخ العلم بقرار لجنة التظلمات</li> </ul>	الأسئلة الشائعة

## طلب دعم لممكنات الموارد البشرية Support for HR Enablers Request

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>4) What procedures does the Committee consider in respect of the staff member's objection?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The employee filed a written objection supported by the documents and accompanied by the decision of the Grievance Committee to the Committee to consider the objections within a period not exceeding three weeks from the date of being informed of the decision.</li> <li>Receive grievance with documents and ensure receipt of the decision of the Grievance Committee.</li> <li>Study the objection and ensure the completion of attachments (decision of the Grievance Committee) and if the request is unclear or incomplete is returned to the client and request additional or missing information.</li> <li>Addressing the Undersecretary of the Ministry or a person standing in re the object of the objector to indicate what is stated in the objection.</li> <li>Provide members of the Committee with a copy of the objection and reply and set the date of the meeting.</li> <li>The 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.</li> <li>Deciding the objection and informing the objector of the decision of the committee.</li> </ul>	<p>4) ما هي الإجراءات التي تتبعها اللجنة في النظر في الاعتراض المقدم من الموظف؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>رفع الموظف اعتراض خطي مدعم بالوثائق والمستندات مرفقا به قرار لجنة التظلمات الى لجنة النظر في الاعتراضات خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أسابيع من تاريخ إبلاغه بقرار اللجنة</li> <li>استلام التظلم مع الوثائق والمستندات والتأكد من استلام قرار لجنة التظلمات 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</li> <li>مخاطبة وكيل الوزارة أو من يقوم مقامه في جهة عمل المعارض لبيان المطالعة على ما ورد في الاعتراض من بنود تزويد أعضاء اللجنة بنسخة من الاعتراض والرد جهة عمل المعارض وتحديد موعد الاجتماع لانعقاد اللجنة</li> <li>الاجتماع للنظر في الاعتراض ودراسته وفق أحكام القانون واللائحة التنفيذية وذلك خلال 30 يوم عمل من تاريخ تقديم الاعتراض</li> <li>البت في الاعتراض وإبلاغ المعارض بقرار اللجنة</li> </ul>	الأسئلة الشائعة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	Support for HR Enablers Request	جميع موظفي الحكومة الاتحادية	اسم الخدمة
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	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
Informational	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?	<p>To register:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The user should be HR employees of from strategy in the Federal Government</li> </ul> <p>To use the system by the Customer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eligible to access BMC Remedy system</li> </ul>	<p>للتسجيل بالخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يجب أن يكون المستخدم موظف في إدارة الموارد البشرية أو إدارة الاستراتيجية في الحكومة الاتحادية</li> </ul> <p>لاستخدام النظام من قبل المتعامل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>صلاحية الدخول على نظام الدعم</li> </ul>	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟
Description of the client	Managers and staff of HR departments in federal entities and strategy Managers	مدراء وموظفي إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية ومدراء الاستراتيجية	وصف المتعامل
The average time required to obtain the service	8 working days	8 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service requirements	BMC Remedy Training	التدريب على استخدام نموذج الخدمة في نظام الدعم الإلكتروني	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	العربية والانجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Call Center : 600525524</li> <li>Phone Inquiry Timing : 7.30 am - 2.30 pm</li> <li>Electronic support service office: <a href="http://bayanatisd.fahr.gov.ae:8081/arsys">http://bayanatisd.fahr.gov.ae:8081/arsys</a></li> <li>Website: Support for HR Enablers Request Form</li> <li>Email: HR-KPIs@fahr.gov.ae</li> <li>Performance Evaluation and Follow-up team:</li> <li>Zainab Al Ali : Executive performance indicators and follow-up ( 42319168 )</li> <li>Asia E. Al Balooshi: Senior Executive performance indicators and follow-up (042319172-)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مركز الاتصال: 600525524</li> <li>ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:30 ص - 2:30 م</li> <li>مكتب خدمة الدعم الإلكتروني: <a href="http://bayanatisd.fahr.gov.ae:8081/arsys">http://bayanatisd.fahr.gov.ae:8081/arsys</a></li> <li>الموقع الإلكتروني: نموذج طلب دعم لممكّنات الموارد البشرية</li> <li>البريد الإلكتروني: HR-KPIs@fahr.gov.ae</li> <li>فريق عمل إدارة تقييم الأداء والمتابعة:</li> <li>زينب آل علي: تنفيذي رئيسي مؤشرات الأداء والمتابعة ( 42319168 )</li> <li>آسيا البلوشي: تنفيذي رئيسي مؤشرات الأداء والمتابعة (04-2319172)</li> </ul>	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Register BMC Remedy</li> <li>2) choose the required service</li> <li>3) Fill the service request form</li> <li>4) Request will be transferred to Performance Evaluation and Follow-up team</li> <li>5) When the application is closed, the customer will be notified by receiving an e-mail</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) الدخول على نظام خدمة الدعم</li> <li>2) اختيار الخدمة المطلوبة</li> <li>3) تعبئة نموذج الخدمة</li> <li>4) يتم تحويل طلب الخدمة إلى إدارة تقييم الأداء والمتابعة</li> <li>5) عند إقفال الطلب يصل المتعامل إفادة عن طريق البريد الإلكتروني</li> </ol>	الإجراءات بعد التسجيل

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. What is the measurement period to measure HR indicators? To know the measurement period to measure HR Enablers, you might kindly use the link below <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/7e674551.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/7e674551.pdf</a></li> <li>2. Who is responsible for entering the results of the HR indicators into "ADAA" program? A. Prime Minister Office • Job Happiness Rate • Positively Rate in Work Environment • Job Harmonization Rate • Job Loyalty Rate B. The Federal Authority of Human Resource Emiratization Rate • Impact of leaves Results affected on the Employees Productivity • Trainees Rate in comparison with Total Number of Employees • Training Hours Rate of Each Employee</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ما هي دورية قياس المؤشرات (مرحلة مراجعة البيانات)؟ يرجى الاطلاع على الرابط التالي والموضح دورية القياس لكل مؤشر. وذلك لاختلاف دورية القياس حسب طبيعة كل مؤشر <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/6ab6362a.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/6ab6362a.pdf</a></li> <li>2. من هي الجهة المسؤولة عن إدخال نتائج المؤشرات في برنامج أداء؟ 1) مكتب رئاسة مجلس الوزراء • نسبة السعادة الوظيفية • نسبة الإيجابية في بيئة العمل • نسبة التناغم الوظيفي • نسبة الولاء الوظيفي 2) الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالنسبة لممكّنات الموارد البشرية وهي كالتالي: • نسبة التوطين • نسبة أثر الإجازات المرضية على الإنتاجية • نسبة المتدربين • نسبة معدل الساعات التدريبية</li> </ol>	الأسئلة الشائعة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>3. When the results should pushed through the system?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• There is a certain time to push the data indicators through the system.</li> <li>• Results of HR Enablers are pushed semi-Annually for both Emiratization rate and Training indicators. However, the indicator of Impact of leaves Results affected on the Employees Productivity is annually.</li> <li>• The rest of the indicators data will be pushed by the entity itself.</li> </ul> <p>4. What are the methods have been used to export the results of the HR Enablers?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To know the methods have been used to export the results of the HR Enablers, you might kindly use the link below <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/7e674551.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/7e674551.pdf</a></li> </ul>	<p>3. ومتى يجب إدخال النتائج في أداء؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• هناك دورية لإدخال المؤشرات حسب كل مؤشر.</li> <li>• نتائج الممكنات الموارد البشرية يتم ادخالها بشكل نصف سنوي لكل من التوظيف والتدريب، أما بالنسبة لمؤشر أثر الإجازات المرضية على الانتاجية فإنه يتم ادخاله بشكل سنوي.</li> <li>• أما باقي المؤشرات، فيرجع للجهة إدخالها في النظام.</li> </ul> <p>4. كيف تتم عملية استخراج النتائج المتعلقة بممكنات الموارد البشرية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• بالرجوع إلى دليل مؤشرات ممكن الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية وفق بطاقة الاداء المتوازن، سوف تتعرف على عملية ومصدر استخراج النتائج والمتوفر على هذا الرابط <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/6ab6362a.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/6ab6362a.pdf</a></li> </ul>	الاسئلة الشائعة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>5. What are the exceptions should be taken for each HR indicator?</p> <p>To know the exceptions should be taken for each HR indicator, you might kindly use the link below <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/7e674551.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/7e674551.pdf</a></p> <p>6. What are the methods have been used to set the targets for each HR indicator?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The results of the previous year and the average of the government taken into the considerations. The status of each entity are studied separately and the agreement on the target by the two parties (the Entity and FAHR).</li> </ul> <p>7. What is the formula been used to measure each HR indicator?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refer to the formula of HR indicators in the federal government according to the balanced Score card, you will know the</li> <li>• Equation of measurement for each indicator. Available on this link below <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/7e674551.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/7e674551.pdf</a></li> </ul>	<p>5. ماهي الاستثناءات في كل مؤشر؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• بالرجوع إلى دليل مؤشرات ممكن الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية وفق بطاقة الاداء المتوازن، سوف تتعرف على الاستثناءات لكل مؤشر. والمتوفر على هذا الرابط <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/6ab6362a.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/6ab6362a.pdf</a></li> </ul> <p>6. ما هي آلية وضع مستهدفات ممكنات الموارد البشرية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يتم الأخذ بالاعتبار نتيجة الجهة للعام السابق و متوسط الحكومة، حيث يتم دراسة وضع كل جهة على حده والاتفاق حول المستهدف من قبل الطرفين ( الهيئة والجهة).</li> </ul> <p>7. ماهي معادلة القياس المستخدمة في كل مؤشر؟ (مكرر)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• بالرجوع إلى دليل مؤشرات ممكن الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية وفق بطاقة الاداء المتوازن، سوف تتعرف على معادلة القياس لكل مؤشر. والمتوفر على هذا الرابط <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/6ab6362a.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/6ab6362a.pdf</a></li> </ul>	الاسئلة الشائعة

## طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية الحكومية Emirates Award for Government HR Support Request

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	Emirates Award for Government HR Support Request	طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية الحكومية	اسم الخدمة
Description / definition of service	Response to inquiries: Explaining the Award criteria and evaluation mechanism.	الرد على الاستفسارات: توضيح معايير الجائزة وآلية التقييم	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)	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: • Eligible to access BMC Remedy system	للتسجيل بالخدمة: • يجب أن يكون المستخدم موظف في إدارة الموارد البشرية أو إدارة الاستراتيجية في الحكومة الاتحادية  لاستخدام النظام من قبل المتعامل: • صلاحية الدخول على نظام الدعم	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل ام للاستخدام؟

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Description of the client	Managers and staff of HR departments in federal entities and strategy Managers	مدراء وموظفي إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية ومدراء الاستراتيجية	وصف المتعامل
The average time required to obtain the service	8 working days	8 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	BMC Remedy Training	التدريب على استخدام نموذج الخدمة في نظام الدعم الإلكتروني	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	العربية والانجليزية	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Call Center: 600525524</li> <li>Phone Inquiry Timing : 7.30 am – 2.30 pm</li> <li>Electronic support service office: <a href="http://bayanatisd.fahr.gov.ae">http://bayanatisd.fahr.gov.ae</a>:8081/arsys</li> <li>Website: Emirates Award for Government HR Support Request Form</li> <li>Email: UAE-HR-Award@fahrgov.ae</li> <li>Performance Evaluation and Follow-up team: Noora Jassim Mohamed: Head Of Section Performance Indicators and Follow-up (042319162-)</li> <li>Asia E. Al Balooshi: Executive performance indicators and follow-up (042319172-)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مركز الاتصال : 600525524</li> <li>ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:30ص-2:30م</li> <li>مكتب خدمة الدعم الإلكتروني: <a href="http://bayanatisd.fahr.gov.ae">http://bayanatisd.fahr.gov.ae</a>:8081/arsys</li> <li>الموقع الإلكتروني: نموذج طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية الحكومية البريد الإلكتروني: UAE-HR-Award@fahrgov.ae</li> <li>فريق عمل إدارة تقييم الأداء والمتابعة: نوره جاسم محمد: رئيس قسم قياس مؤشرات الأداء والمتابعة(04-2319162)</li> <li>(1) آسيا البلوشي: تنفيذي رئيسي مؤشرات الأداء والمتابعة (04-2319172)</li> </ul>	قنوات طلب الحصول على الخدمة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Procedures after registration	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Register BMC Remedy</li> <li>2. choose the required service</li> <li>3. Fill the service request form</li> <li>4. The request will be transferred to Performance Evaluation and Follow-up team</li> <li>5. When the application is closed, the customer will be notified by receiving an e-mail</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. الدخول على نظام خدمة الدعم</li> <li>2. اختيار الخدمة المطلوبة</li> <li>3. تعبئة نموذج الخدمة</li> <li>4. يتم تحويل طلب الخدمة إلى إدارة تقييم الأداء والمتابعة</li> <li>5. عند إقفال الطلب يصل المتعامل إفادة عن طريق البريد الإلكتروني</li> </ol>	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) What is the measurement period of UAE HR Award performance indicators? <ul style="list-style-type: none"> <li>The data collected annually at the end of each year from the electronic systems and then the stages of auditing and evaluation will apply. For more information about the time frame of the award, please follow this link: <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/243a57cc.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/243a57cc.pdf</a></li> </ul> </li> <li>2) Can participation include all categories of the Award for all federal entities? <ul style="list-style-type: none"> <li>Yes</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ما هي فترة قياس مؤشرات أداء الجائزة؟ <ul style="list-style-type: none"> <li>سنوية، حيث يتم تجميع البيانات نهاية كل عام من الأنظمة الإلكترونية ومن ثم البدء بعملية التدقيق والتقييم، للمزيد من المعلومات حول الإطار الزمني للجائزة، الرجاء التكرم بالإطلاع على الرابط التالي: <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/243a57cc.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/243a57cc.pdf</a></li> </ul> </li> <li>2) هل المشاركة لجميع الجهات الاتحادية الحكومية في كل فئات الجائزة؟ <ul style="list-style-type: none"> <li>نعم</li> </ul> </li> </ol>	الاسئلة الشائعة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<ol style="list-style-type: none"> <li>3) When does assessment start for UAE HR Award in the Federal Government? <ul style="list-style-type: none"> <li>Refer to the presentation of the Emirates Award for Human Resources Government at the following link: <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/243a57cc.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/243a57cc.pdf</a></li> </ul> </li> <li>4) The competent entity conducts employee satisfaction survey internally; this will it be considered in the award? <ul style="list-style-type: none"> <li>Yes, it will be taken into consideration in the stage of updating the criteria of the award</li> </ul> </li> <li>6) What are the preparations required of participants in the Award? <ul style="list-style-type: none"> <li>No preparations because the data required for the Award are available in the BAYANATI System and through integrated system ESB. In case of missing data in the system, the data will requested by sending an official letter from FAHR to the entity.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3) متى يبدأ التقييم الخاص بجائزة الامارات للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية؟ <ul style="list-style-type: none"> <li>بالرجوع إلى العرض التقديمي الخاص بجائزة الإمارات للموارد البشرية الحكومية في الرابط التالي: <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/243a57cc.pdf">https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/243a57cc.pdf</a></li> </ul> </li> <li>4) تقوم الجهة بدراسة رضا الموظفين داخليا فهل سيتم أخذها بعين الاعتبار في الجائزة؟ <ul style="list-style-type: none"> <li>نعم، سيتم أخذها بعين الاعتبار في مراجعة وتحديث معايير الجائزة.</li> </ul> </li> <li>5) ما هي الاستعدادات أو التجهيزات المطلوبة من الجهات المشاركة في الجائزة؟ <ul style="list-style-type: none"> <li>لا يتوجب على الجهة القيام بالاستعدادات أو التجهيزات لان البيانات المطلوبة للجائزة متوفرة في نظام بياناتي وأنظمة الربط، وفي حال عدم توفر البيانات في النظام سيتم طلبها من الجهة برسالة رسمية.</li> </ul> </li> </ol>	الاسئلة الشائعة

## خدمات طلب الدعم الفني Technical Support Request Service

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	Technical Support Request Service	خدمات طلب الدعم الفني	اسم الخدمة
Description / definition of service	Services provided by FAHR to support the federal government 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: notifications system, unified call center, smart application, users' account management, workforce planning system, Bayanati website, attendance system, IRecruitment system and Business Intelligence system.	خدمة تقدمها الهيئة لدعم الجهات الحكومية 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: نظام الإشعارات، مركز الاتصال الموحد، التطبيق الذكي، إدارة حسابات المستخدمين، نظام تخطيط القوى العاملة، الموقع الإلكتروني لبياناتي، نظام الحضور والانصراف، نظام التوظيف الإلكتروني، ونظام التقارير الذكية	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	Yes	نعم	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	optional	اختياري	إلزامية الحصول على الخدمة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	<p>Register:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The user should be Federal Government or Autonomous Authorities, employee</li> <li>The user should be registered in bayanati</li> <li>Username should be activated by the HR department of the entity</li> </ul> <p>To use the system by the Customer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enter username and Password</li> <li>Determine the type of the required service.</li> <li>Explain the issue or problem</li> <li>Send a support request including inquiry description and attachments (if any).</li> </ul>	<p>للتسجيل بالخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يجب أن يكون المستخدم موظف في الحكومة الاتحادية</li> <li>يجب أن يكون المستخدم مسجل في نظام بياناتي</li> <li>يجب تفعيل اسم المستخدم من قبل إدارة الموارد البشرية في الجهة</li> </ul> <p>لاستخدام النظام من قبل المتعامل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور</li> <li>تحديد نوع الخدمة المطلوبة من قائمة خدمات منصة بياناتي</li> <li>شرح لموضوع طلب الدعم</li> <li>إرسال طلب دعم يتضمن وصف الاستفسار ومرفقات (إن وجد)</li> </ul>	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟
Description of the client	HR departments at the federal government entities	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية	وصف المتعامل
The average time required to obtain the service	Technical support: critical: 7 working hours, High: 14 working hours, medium: 21 working hours, and normal 35 hours. For inquiry by phone: immediate.	للدعم الفني: حرج 7 ساعات عمل، 14 ساعة عمل، متوسط 21 ساعة عمل، عادي 35 ساعة. للاستفسارات من خلال المكالمات فوراً	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service requirements	Service Requirements through Service Desk (BMC Remedy): 1. Federal Government Employee in Bayanati should have "Username and Password for Remedy System." 2. BMC Remedy Training 3. User Manual (available on the website and BMC Remedy Service Desk)	المتطلبات لاستخدام الخدمة عبر نظام مكتب الدعم الإلكتروني يتطلب: 1) حصول المتعامل (موظف حكومة اتحادية خاضع لنظام بياناتي) على اسم وكلمة مرور لنظام الدعم 2) التدريب اللازم لاستخدام نظام الدعم الإلكتروني من قبل مسؤولي الدعم 3) دليل المستخدم (متوفر في نظام الدعم الإلكتروني و في الموقع الإلكتروني	متطلبات الخدمة
	Service Requirements through FAHR SMART Application : 1) Fill Support Form in SMART APP 2) The form will be automatically transferred to an incident in Service Desk Electronic System	المتطلبات لاستخدام الخدمة للدعم من خلال التطبيق الذكي للهيئة 1) تعبئة نموذج الدعم في التطبيق الذكي 2) يتم تحويله أوتوماتيكيا إلى طلب في نظام الدعم الإلكتروني	
	Service Requirements through Call Center : 1) Once the user call the Call center number, the information of the caller (Gov Employee) will appear to Support Officer	المتطلبات لاستخدام الخدمة للدعم من خلال مركز الاتصال (1) حيث تظهر معلومات المتصل (الموظف الحكومي) لمسؤول الدعم	

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service requirements	2) The request with all information of the caller will be registered as an incident in the Service Desk system automatically through the integration between the two systems  Service Requirements through FAHR Website : 1) Fill Support Form in SMART APP 2) Service Desk office will receive an email 3) The form will be automatically transferred to an incident in Service Desk Electronic System  Service Requirements through Email: 1) Send Email to Service Desk 2) Service Desk office will create an incident in Service Desk Electronic System	2) يتم إدخال طلب الدعم للمتصل أوتوماتيكيا في نظام مركز خدمة الدعم من خلال الربط بين نظام مركز الاتصال و مركز خدمة الدعم للحصول على الدعم من خلال الموقع الإلكتروني: 1) تعبئة نموذج الدعم في الموقع الإلكتروني 2) يستلم مكتب الدعم بريد الكتروني 3) يتم تحويله إلى طلب دعم للحصول على الدعم من خلال البريد الإلكتروني 1) يرسل المتعامل بريد الكتروني لبريد فريق الدعم 2) يتم تحويله إلى طلب دعم	متطلبات الخدمة
	Languages available	Arabic & English	عربي وانجليزي
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Call Center: 600525524</li> <li>Phone Inquiry Timing : 7.30 am – 2.30 pm</li> <li>Electronic support service office: <a href="http://bayanatisd.fahr.gov.ae:8081/arsys">http://bayanatisd.fahr.gov.ae:8081/arsys</a></li> <li>Website: /bayanati/Portal/ar/customer-service/contact-us/support-request.aspx</li> <li>Email: : Bayanati@fahr.gov.ae</li> <li>Smart Application: FAHR Application</li> <li>Service Availability: 24 x7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مركز الاتصال: 600525524</li> <li>ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:30ص-2:30م</li> <li>مكتب خدمة الدعم الإلكتروني: <a href="http://bayanatisd.fahr.gov.ae:8081/arsys">http://bayanatisd.fahr.gov.ae:8081/arsys</a></li> <li>الموقع الإلكتروني: <a href="http://www.fahr.gov.ae/bayanati/Portal/ar/customer-service/contact-us/support-request.aspx">http://www.fahr.gov.ae/bayanati/Portal/ar/customer-service/contact-us/support-request.aspx</a></li> <li>البريد الإلكتروني: Bayanati@fahr.gov.ae</li> <li>التطبيق الذكي: FAHR Application</li> <li>الخدمة متاحة: 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة</li> </ul>	قنوات طلب الحصول على الخدمة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Procedures after registration	<p>1) The user chooses the support form including inquiry description and attachments (if any).</p> <p>2) Bayanati first level of support reviews the request.</p> <p>3) The first level of support resolve the issue if possible and notify the user via email or mobile notification.</p> <p>4) If any further clarification is requested, 1st level of support will be requesting the user for additional information.</p> <p>5) If the 1st level of support were unable to resolve the issue, the ticket will be transferred to the 2nd level of support.</p> <p>6) 2nd level of support will review the ticket and resolve it accordingly if possible and close the ticket.</p> <p>7) If the 2nd 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.</p> <p>8) The user can track his request at any time.</p> <p>9) Once the request is closed, an email or notification will be sent to inform the user.</p>	<p>1) يختار المتعامل نموذج طلب دعم ويشرح موضوع طلب الدعم ليضمن الاستفسار والمرفقات (إن وجد)</p> <p>2) يتم مراجعة الطلب من قبل خط الدعم الاول</p> <p>3) في حال كان الطلب واضح فيتم حل الطلب ومن النظام يصل إشعار و/او بريد الكتروني للمتعامل</p> <p>4) في حال كان الطلب غير واضح أو غير مكتمل يتم إرجاعه للمتعامل و طلب المعلومات الإضافية أو المناقصة</p> <p>5) في حال عدم تمكن الخط الاول من حل المشكلة يتم تحويله إلى خط الدعم الثاني</p> <p>6) يدرس خط الدعم الثاني الطلب فإن كان الطلب وحله إن أمكن وإغلاق الطلب.</p> <p>7) أما إن كان الطلب يتعلق بخاصية جديدة فيتم تحويلها إلى قسم التطوير ليقوم بالتخطيط لتطوير الخاصية الإضافية، بإمكان المتعامل معرفة حالة طلب الدعم من خلال النظام أي وقت يشاء.</p> <p>9) عند إغلاق الطلب يصل المتعامل بريد إلكتروني بالإضافة إلى التنبيهات الذكية في حال كان طلب الدعم عن طريق التطبيق الذكي</p>	الإجراءات بعد التسجيل

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>1) Forgot password / PIN</p> <p>o To update the password from «Bayanati» system, kindly, follow these procedures:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Click « Login Assistance» feature on the login</li> <li>Enter the «user name» and click «Forgot Password?»</li> <li>A link from «Bayanati» system shall be sent to the official e-mail registered in «Bayanati» system.</li> <li>Enter the new password / PIN and initiate the password comprising of 8 characters or more, However, the password may include any combination of letters, numbers and symbols.</li> </ul> <p>2) How can I apply for a To Whom It May Concern Letter?</p> <p>To submit « To Whom It May Concern» letter kindly, follow these procedures:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>From the employee self-service feature.</li> <li>Sselect an application for « To Whom It May Concern « letter (for submitting « To Whom It May Concern Letter»).</li> <li>Click on « Add» icon to submit a new application</li> </ul>	<p>1) نسيت كلمة المرور/السر لتحديث كلمة السر من نظام بياناتي يرجى اتباع الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الضغط على خاصية المساعدة في تسجيل الدخول.</li> <li>ادخل اسم المستخدم ثم اضغط على زر «هل نسيت كلمة السر؟».</li> <li>سيتم ارسال رابط من نظام بياناتي على البريد الالكتروني الرسمي المسجل في نظام بياناتي.</li> <li>ادخل كلمة المرور / السر الجديدة واجعل كلمة المرور تتكون من 8 أحرف أو أكثر، وقد تمثل كلمة المرور أي مجموعة من الأحرف والأرقام والرموز.</li> </ul> <p>2) كيف يمكنني التقديم على شهادة خطاب لمن يهمه الامر؟</p> <p>لتقديم خطاب لمن يهمه الامر الرجاء اتباع الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>من صلاحية الخدمة الذاتية للموظف</li> <li>اختر طلب خطاب لمن يهمه الامر (لتقديم رسالة لمن يهمه الامر)</li> <li>اضغط على أيقونة (إضافة) لتقديم طلب جديد</li> </ul>	الاسئلة الشائعة

**\*\* يحكم الإجراءات السابقة المدة الزمنية للتنفيذ طبقاً لوثيقة مستوى الخدمة الموقعة مع المتعامل**

\*\* The previous procedures period is govern in accordance with the Service Level Agreement document signed with the entity.

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kindly conclude all the mandatory fields marked with the sign (*) and then click on the word «Execute».</li> <li>You shall find the submitted application in the status (New), click «Next».. Check the entered data and then click «Execute».</li> <li>The letter shall be sent to you via the e-mail, in case you selected the application type a «certificate issued automatically from the system» and if you select a «certificate signed by the HR», then it shall be received from the Human Resources personally.</li> </ul> <p>3) How can I submit and attach the sick leave documents? To submit a sick leave, along with attaching the related documents thereto, kindly, follow these procedures:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Select the employee self-service feature</li> <li>Click on «Leave Management»</li> <li>Select the type of leave, and the start and end dates from the calendar, then press «Calculate Duration» and press «Next».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يرجى تعبئة الحقول الإلزامية المشار عليه بعلامة (*) واضغط على كلمة «تنفيذ».</li> <li>ستجد الطلب المقدم بحالة (جديد) اضغط على زر «التالي».</li> <li>تحقق من البيانات المدخلة وقم بالضغط على زر «تنفيذ» سيتم إرسال الخطاب لكم الى البريد الإلكتروني في حال اختيار نوع الطلب «الشهادة المصدرة آليا من النظام» وأما في حالة اختيار «الشهادة موقعة من المواد البشرية» سيتم استلامها من الموارد البشرية يدويا</li> <li>3) كيف يتم تقديم و إرفاق مستندات الإجازة المرضية؟ لتقديم إجازة مرضيه وإرفاق المستندات الخاصة بها يرجى اتباع الخطوات التالية:</li> <li>اختيار صلاحية الخدمة الذاتية للموظف</li> <li>الضغط على زر طلب إجازة</li> <li>قم باختيار نوع الإجازة وتاريخ البداية والنهاية من التقويم والضغط على احتساب المدة ومن ثم اضغط على زر «التالي».</li> <li>يجب مراجعة المدخلات والتأكد من البيانات والضغط على زر «التنفيذ»</li> <li>أختر المعلومات الإضافية «المرفقات» ثم اضغط على زر «إضافة»</li> <li>أرفق المستند ثم اضغط على زر «تطبيق».</li> </ul>	الاسئلة الشائعة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>4) How to apply for leaves of all kinds?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>To apply for a leave, kindly, follow these procedures:</li> <li>Select the employee self-service feature</li> <li>Click on «Leave Management»</li> <li>Select the type of leave, and the start and end dates from the calendar, then press «Calculate Duration» and press «Next».</li> <li>You should check the input and confirm the data and then press the «Execution».</li> <li>You should check the input and confirm the data and then press the «Execution». To be sent for approval</li> </ul> <p>5) I would like to update the data of my ID and passport? To update your Emirates ID and the Passport data, kindly follow these procedures:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>From the employee self-service feature</li> <li>Select the UAE ID, Passport, and the data of the unified No. / residency card</li> <li>From the schedule select «Update Document»</li> <li>Enter the required data for the document, and then add the attachment and press «Next».</li> <li>After confirming the information press the «Execute».</li> </ul>	<p>4) كيف يتم التقديم على الإجازات بمختلف أنواعها ؟</p> <p>لتقديم إجازة يرجى اتباع الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>اختيار صلاحية الخدمة الذاتية للموظف</li> <li>الضغط على زر طلب إجازة</li> <li>قم باختيار نوع الإجازة وتاريخ البداية والنهاية من التقويم والضغط على احتساب المدة ومن ثم اضغط على زر «التالي».</li> <li>يجب مراجعة المدخلات والتأكد من البيانات والضغط على زر «تنفيذ».</li> <li>5) أرغب في تحديث بياناتي الشخصية للهوية وجواز السفر ؟</li> <li>لتحديث البيانات هوية الامارات وجواز سفر الرجاء اتباع الخطوات التالية:</li> <li>من صلاحية الخدمة الذاتية للموظف.</li> <li>أختر هوية الامارات وجواز السفر وبيانات الرقم الموحد/ الإقامة</li> <li>من الجدول اختر تحديث للمستند</li> <li>قم بإدخال البيانات المطلوبة للمستند وإضافة المرفق ثم الضغط على زر «التالي».</li> </ul>	الاسئلة الشائعة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>6) I have not received any text messages from « My Data » system, how do I check my registered mobile No. to update it?</p> <p>To verify the number and update it in « Bayanati », kindly follow these procedures:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>From the employee self-service feature</li> <li>Select the address and telephone of the employee</li> <li>Press « Update » at the telephones</li> <li>Select Phone Type « My Data Telephone »</li> </ul> <p>7) I am searching for a job in the Federal Authorities, how can I apply for available jobs?</p> <p>To apply for jobs you may follow these procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enter the e-recruitment link. (<a href="https://www.federalerp.gov.ae/OA_HTML/IrcVisitor.jsp">https://www.federalerp.gov.ae/OA_HTML/IrcVisitor.jsp</a>)</li> <li>Log in to the e-recruitment site</li> <li>Search and submit the suitable job in Federal Departments</li> </ul> <p>8) I noted that the evaluation result in my performance management system does not suit me. How can I complain and submit grievance about the outcome?</p>	<p>6) أبحث عن وظيفة في الجهات الاتحادية، كيف يمكنني التقديم على الوظائف المتاحة؟</p> <p>للتأكد من الرقم وتحديثه في نظام بياناتي يرجى اتباع الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>من صلاحية الخدمة الذاتية للموظف</li> <li>اختر عنوان وهواتف الموظف</li> <li>اضغط على زر تحديث في الهواتف</li> <li>اختر نوع الهاتف "هاتف مراسلات بياناتي"</li> <li>قم بإضافة الرقم والمكون من 7 أرقام مع إضافة رمز الاتصال مثال « +971XXXXXXX »</li> <li>الضغط على « التالي » ومن ثم « حفظ »</li> </ul> <p>7) أبحث عن وظيفة في الجهات الاتحادية، كيف يمكنني التقديم على الوظائف المتاحة؟</p> <p>للتقديم على الوظائف يمكنك اتباع الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>أدخل على رابط التوظيف الإلكتروني. (<a href="https://www.federalerp.gov.ae/OA_HTML/IrcVisitor.jsp">https://www.federalerp.gov.ae/OA_HTML/IrcVisitor.jsp</a>)</li> <li>تسجيل الدخول في موقع التوظيف الإلكتروني</li> <li>ابحث وقدم على الوظيفة المناسبة في الجهات الاتحادية</li> </ul> <p>8) أرى أن نتيجة التقييم في نظام إدارة الأداء لبياناتي لا يناسبني، فكيف يمكنني التظلم على النتيجة؟</p>	الاسئلة الشائعة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>To apply for a grievance in the Performance Management System, the grievance shall be, if the employee was evaluated « needs to be improved », according to the following steps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Access to the feature of the employee performance management</li> <li>Elect the feature of grievance applications for performance</li> <li>Press « Add » and fill in the form.</li> <li>Upon completing filling in the data, press « Apply »</li> </ul> <p>9) I cannot see my services and authorities when I log in, what are the procedures to show them?</p> <p>To show the features and capacities in the main menu, kindly follow these procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Press the Personal Setup and then click « Show All » option and then « Apply ».</li> <li>Log off and log back on again to the system to show the features and capacities in the main menu.</li> </ul> <p>«</p> <p>10) The size of my file is large, I cannot attach it</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>To reduce the file size, kindly follow these procedures:</li> <li>Make a screen shot</li> <li>Copy the image to (Paint) program.</li> <li>Save the file in (JPG) format</li> </ul>	<p>لتقديم طلب التظلم في نظام إدارة الأداء يكون التظلم إذا تم تقييم الموظف « يحتاج إلى تحسين » والتظلم يتم عن طريق</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الدخول على صلاحية إدارة الأداء للموظف</li> <li>اختيار خاصية طلبات التظلم الخاصة بالأداء</li> <li>الضغط على إضافة وقم بتعبئة النموذج</li> <li>عند الانتهاء من تعبئة البيانات، اضغط على تطبيق</li> </ul> <p>9) لا يمكنني رؤية خدماتي و صلاحياتي عند تسجيل الدخول، ما هي الخطوات اللازمة ل+B9 إظهارها؟</p> <p>لإظهار الصلاحيات في القائمة الرئيسية يجب إتباع الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>اضغط على الإعداد الشخصي ثم اضغط على خيار اظهار الكل ومن ثم تطبيق.</li> <li>قم بتسجيل الخروج والدخول مره أخرى للنظام لتظهر الصلاحيات في القائمة الرئيسية.</li> </ul> <p>10) حجم ملفاتي كبير، لا يمكنني إرفاقها</p> <p>لتصغير حجم الملف يجب إتباع الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>قم بتصوير الشاشة</li> <li>نسخ الصورة لبرنامج الرسم (Paint)</li> <li>حفظ الملف على صيغة JPG</li> </ul>	الاسئلة الشائعة

## طلب الحصول على برنامج التعريف الإلكتروني (بوابة التعلم الإلكتروني) E-Induction Program Request (e-Learning Portal)

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	E-Induction Program Request (e-Learning Portal)	طلب الحصول على برنامج التعريف الإلكتروني (بوابة التعلم الإلكتروني)	اسم الخدمة
Description / definition of service	Federal Government New Employee Induction program	البرنامج التعريفي لموظفي الحكومة الاتحادية الجدد	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)	Informational	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Procedures and documents required from the client To register or use?	<ol style="list-style-type: none"> <li>The request should be submitted by HR departments at the federal government entities via the available service channels.</li> <li>The request reviewed to ascertain fulfillment of all requirements (Systems subject of training, number of attendees, workshop location), then an appointment will be sent to the entity.</li> <li>In case of non-fulfillment of all requirements, they will communicate with the entity to send the updated request. In case of non-acceptance of the date suggested by the FAHR, an application containing the date of the appointment is sent then it shall be approved by FAHR.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المتاحة</li> <li>يتم مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (الأنظمة المطلوب التدريب عليها، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدد للجهة</li> <li>في حال عدم استيفاء كافة المتطلبات، يتم التواصل مع الجهة لأرسال طلب محدث. وفي حال عدم قبول التاريخ المحدد من قبل الهيئة، يتم إرسال طلب يتضمن موعد مقترح ومن ثم يتم قبوله من الهيئة.</li> </ol>	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟
Description of the client	HR departments at the federal government entities	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية	وصف المتعامل
The average time required to obtain the service	10 working days	10 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service requirements	Email including: 1) Workshop type, together with identifying the matters intended to be discussed during the workshop 2) Number of attendees 3) Location	بريد إلكتروني يتضمن: 1) نوع الورشة مع تحديد المواضيع المراد مناقشتها خلال الورشة 2) عدد الحضور 3) المكان	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	عربي وإنجليزي	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	1) Email 2) Official correspondences 3) BMC Remedy	1) البريد الإلكتروني 2) رسائل رسمية 3) BMC Remedy	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	1) Receive the user name and password to enter the system 2) Registration in the induction program which includes a number of regulations 3) Obtain the certificate of completion of the induction program after success in all tests	1) استلام اسم المستخدم وكلمة السر للدخول على النظام 2) التسجيل في البرنامج التعريفي الذي يتضمن عدد من الأنظمة 3) الحصول على شهادة إنجاز البرنامج التعريفي بعد النجاح في جميع الاختبارات	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	<ol style="list-style-type: none"> <li>How can an employee in a federal entity obtain the powers to use the e-learning portal? • By entering the initiative's home page where there is a link to register as new employee, the employee will receive a notification of the username and password. So the request approved by the support officer of the initiative.</li> <li>Do all tests need to be complete to obtain an electronic certificate? • Yes</li> <li>Is the site only available to new employees? • The site is currently available to new government employees and training officials, But later will include new phases and terms of reference for HR staff and leaders</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>كيف يمكن لموظف الاتحادية الحصول على صلاحيات استخدام بوابة التعلم الإلكتروني؟ • عن طريق الولوج لموقع المبادرة للصفحة الرئيسية يوجد رابط لتسجيل موظف جديد سيتم استلام الموظف إشعار باسم المستخدم وكلمة السر وعليه تتم الموافقة على الطلب عن طريق موظف الدعم للمبادرة</li> <li>هل يتوجب استكمال جميع الاختبارات للحصول على الشهادة الإلكترونية؟ • نعم</li> <li>هل الموقع فقط متاح لموظفي الجدد؟ • حالياً الموقع متاح لموظفي الجدد في الحكومة ومسؤولي التدريب ولكن لاحقاً ستتضمن مراحل جديدة وصلاحيات تخص موظفي الموارد البشرية و القيادات</li> </ol>	الاسئلة الشائعة

## طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية Training on HR Legislations and Systems Request

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	Training on HR Legislations and Systems Request	طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	اسم الخدمة
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 (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 تقديم ورش عمل توعوية لإدارات الموارد البشرية تتعلق بالمواضيع الخاصة بنظم الموارد البشرية الصادرة من الهيئة (نظام إدارة الأداء، نظام التدريب والتطوير، نظام تقييم وتوصيف الوظائف، بوابة التعلم الإلكتروني، التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة)	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	<ul style="list-style-type: none"> <li>HR departments at the federal government entities</li> <li>Employees of the invited federal government entities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية</li> <li>موظفين الجهات الحكومية الاتحادية التي يتم دعوتها</li> </ul>	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
Procedures and documents required from the client To register or use?	<p>1) The request to submit by HR departments at the federal government entities via the available service channels.</p> <p>2) The request reviewed to ascertain fulfillment of all requirements (Matters, number of attendees, workshop location), then an appointment sent to the entity.</p>	<p>1) يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المتاحة</p> <p>2) يتم مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (المواضيع، عدد الحضور، ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدد للجهة</p>	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	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	3) 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 موعد مقترح ومن ثم يتم قبوله من الهيئة	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟
Description of the client	<ul style="list-style-type: none"> <li>HR departments at the federal government entities</li> <li>Employees of the invited federal government entities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية</li> <li>موظفين الجهات الحكومية الاتحادية التي يتم دعوتها</li> </ul>	وصف المتعامل
The average time required to obtain the service	3 working days	3 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	Email including: 1) Workshop type, together with identifying the matters intended to be discussed during the workshop 2) Number of attendees 3) Location	بريد إلكتروني يتضمن: 1) نوع الورشة مع تحديد المواضيع المراد مناقشتها خلال الورشة 2) عدد الحضور 3) المكان	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	عربي وانجليزي	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	1) Email 2) Official correspondences 3) BMC Remedy	1) البريد الإلكتروني 2) رسائل رسمية 3) BMC Remedy	قنوات طلب الحصول على الخدمة

## طلب التدريب على الأنظمة الإلكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية

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

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	1) Is there a possibility of holding training workshops on the system at the workplace that requested the workshop? • Yes, it is possible, and workshops are also held at FAHR on a regular basis, where they are circulated at the beginning of each year so that the federal authorities can benefit from these workshops	1) هل هنالك إمكانية عقد ورش تدريبية حول النظام في جهة العمل الطالبة للورشة؟ • نعم يمكن ذلك ويتم أيضا يتم عقد ورش في مقر عمل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية بشكل دوري حيث يتم التعميم عنها مطلع كل عام ليتسنى للجهات الاتحادية الاستفادة من هذه الورش	الاسئلة الشائعة
	2) Are there general training workshops in according advance plan or should requested by each side? • An annual plan is prepared to be sent to the parties on the dates of the training workshops, in addition to the possibility of holding them according to demand and according to the available possibilities	2) هل هنالك ورش تدريبية عامة وفق خطة مسبقة أم يمكن الطلب من خلال كل جهة على حدا • يتم وضع خطة سنوية معلنة ترسل للجهات بمواعيد وتواريخ الورش التدريبية، بالإضافة الى إمكانية عقدها حسب الطلب ووفق الإمكانيات المتوفرة	

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	Training on E-Systems Related to HR Legislations and Systems Request	طلب التدريب على الأنظمة الإلكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية	اسم الخدمة
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 التعلم الإلكتروني، التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة)	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	• HR departments at the federal government entities, • Employees of the invited federal government entities	• إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية • موظفين الجهات الحكومية الاتحادية التي يتم دعوتها	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	Yes	نعم	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) The request to be submitted by HR departments at the federal government entities via the available service channels. 2) The request shall be reviewed to ascertain fulfillment of all requirements (Systems subject of training, number of attendees, workshop location), then an appointment shall be sent to the entity. 3) In case of non-fulfillment of all requirements, the entity shall 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.	1) يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المتاحة 2) يتم مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (الأنظمة المطلوب التدريب عليها، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدد للجهة 3) 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 موعد مقترح ومن ثم يتم قبوله من الهيئة	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Description of the client	<ul style="list-style-type: none"> <li>HR departments at the federal government entities,</li> <li>Employees of the invited federal government entities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية.</li> <li>موظفي الجهات الحكومية الاتحادية التي يتم دعوتها</li> </ul>	وصف المتعامل
The average time required to obtain the service	3 working days	3 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	Email including: 1) Workshop type, together with identifying the matters intended to be discussed during the workshop 2) Number of attendees 3) Location	بريد إلكتروني يتضمن: 1) نوع الورشة مع تحديد المواضيع المراد مناقشتها خلال الورشة 2) عدد الحضور 3) المكان	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	عربي وانجليزي	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	1) Email 2) Official correspondences 3) BMC Remedy	1) البريد الإلكتروني 2) رسائل رسمية 3) BMC Remedy	قنوات طلب الحصول على الخدمة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	1) Is there a possibility of holding training workshops on the system at the workplace that requested the workshop?	هل هنالك إمكانية عقد ورش تدريبية حول النظام في جهة العمل الطالبة للورشة؟	الاسئلة الشائعة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yes, it is possible, and workshops are also held at FAHR on a regular basis, where they are circulated at the beginning of each year so that the federal authorities can benefit from these workshops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نعم يمكن ذلك ويتم أيضا عقد ورش في مقر عمل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية بشكل دوري حيث يتم التعميم عنها مطلع كل عام ليتسنى للجهات الاتحادية الاستفادة من هذه الورش</li> </ul>	
Common questions	2) Are there general training workshops in according advance plan or should requested by each side?	هل هنالك ورش تدريبية عامة وفق خطة مسبقة أم يمكن الطلب من خلال كل جهة على حدا	الاسئلة الشائعة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>An annual plan is prepared to be sent to the parties on the dates of the training workshops, in addition to the possibility of holding them according to demand and according to the available possibilities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يتم وضع خطة سنوية معلنة ترسل للجهات بمواعيد وتواريخ الورش التدريبية، بالإضافة الى إمكانية عقدها حسب الطلب ووفق الإمكانيات المتوفرة</li> </ul>	

## طلب اعتماد شركات التدريب Training Companies Approval Request

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	Training Companies Approval Request	طلب اعتماد شركات التدريب	اسم الخدمة
Description / definition of service	This service provided to the training companies applying for approval by FAHR.	هذه الخدمة مقدمة لشركات التدريب الراغبة باعتمادها من قبل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية	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?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fill in training companies registration from on the website "Maaref".</li> <li>2) The request shall be received with the service requirements and transfer to the concerned party at FAHR. You shall be notified of the request receiving.</li> <li>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.</li> <li>4) The signed copy by you sent to the concerned employee and you shall receive username &amp; password within two working weeks.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) تعبئة نموذج تسجيل شركات التدريب على الموقع الإلكتروني لـ « معارف »</li> <li>2) يتم استلام الطلب مع متطلبات الخدمة وتحويلها للجهة المعنية في الهيئة كما يتم ارسال اشعار لكم باستلام الطلب.</li> <li>3) يتم الرد عليكم بالقرار المتخذ حول الشركة (الموافقة أو الرفض, أو المعاملة تحت الاجراء ..) خلال 30 يوم عمل , و ذلك من خلال البريد الإلكتروني مع ارفاق مذكرة التفاهم</li> <li>4) يتم ارسال النسخة الموقعة من قبلكم الى الموظف المعني واستلام "اسم المستخدم وكلمة السر" خلال اسبوعين.</li> </ol>	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Description of the client	HR departments at the federal government entities	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية	وصف المتعامل
The average time required to obtain the service	30 working days	30 يوم عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	Training providers request form, passport trade license, CV, company services overview, registration No in NQA, company owner and employees details, and details of trainers on company payroll.	نموذج طلب تسجيل مزودي التدريب، 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	English & Arabic	عربي وانجليزي	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
"Maaref" Website	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Maaref" Website</li> <li>• Smartphone Application</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الموقع الإلكتروني « معارف »</li> <li>• تطبيق الهاتف الذكي</li> </ul>	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 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.</li> <li>2) 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</li> <li>3) The signed copy will be sent to the employee concerned and «Username &amp; Password» will be received within 2 working weeks</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) يتم استلام الطلب مع متطلبات الخدمة وتحويلها للجهة المعنية في الهيئة. كما يتم ارسال اشعار لكم باستلام الطلب.</li> <li>2) يتم الرد عليكم بقرار اعتماد الشركة (موافقة، رفض، تحت الاجراء.) خلال 30 يوم عمل، وذلك من خلال البريد الإلكتروني مع ارفاق مذكرة التفاهم</li> <li>3) يتم ارسال النسخة الموقعة من قبلكم إلى الموظف المعني واستلام «Username &amp; Password» خلال اسبوعين عمل</li> </ol>	الإجراءات بعد التسجيل

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>1) Who are the beneficiaries of Maaref initiative from the federal entities?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>All federal entities and some government entities in the UAE, according to the coordination between them and the FAHR.</li> </ul> <p>2) Do training packages in the Maaref site cover all training needs in line with the requirements of the training and development system for federal government employees?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monthly training advertises for various specialties and job competencies, in case the parties wish to provide a specific training workshop where the service « Ask your training program » provided to the federal entities.</li> </ul> <p>3) How can government employees enroll in training sessions in “Maaref”?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The employee is able to view all the offers and details and if he wants to join in one of the offers click on the icon « Attention » which will automatically transfer the request to the training officer on his part for approval or rejection, then refer to the direct administrator.</li> </ul>	<p>(1) من هم المستفيدون من مبادرة معارف من الجهات الاتحادية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>جميع الجهات الاتحادية، وبعض الجهات الحكومية في إمارات الدولة بحسب التنسيق بينها البشرية الحكومية.</li> </ul> <p>(2) هل تغطي العروض التدريبية في موقع «معارف» جميع الحاجات التدريبية بما يتماشى ومتطلبات نظام التدريب والتطوير لموظفي الحكومة الاتحادية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يتم الاعلان شهريا عن عروض تدريبية لمختلف التخصصات والكفاءات الوظيفية وفي حال رغبة الجهات يتم توفير ورشة تدريبية معينة، حيث تم توفير خدمة «اطلب برنامجك التدريبي» للجهات الاتحادية.</li> </ul> <p>(3) كيف يمكن للموظفين في الحكومة التسجيل في العروض التدريبية في معارف؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يتمكن الموظف من الاطلاع على جميع العروض وتفاصيلها وفي حال رغبته بالانضمام لإحدى العروض عليه الضغط على ايقونة «اهتمام» والتي من شأنها ستقوم بتحويل طلبه تلقائيا الي مسؤول التدريب في جهته للموافقة أو الرفض بعد الرجوع إلي المسؤول المباشر.</li> </ul>	الاسئلة الشائعة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>4) How can for a training company joins “Maaref” Initiative and is there any subscription fee?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Online registration via <a href="http://maaref.gov.ae">http://maaref.gov.ae</a></li> <li>no subscription fee</li> </ul> <p>5) How to classify training partners within “Maaref” initiative?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>After a 3 months minimum of formal registration of training providers on “Maaref”, and them availing federal entities with training programs, their services quality and verity will be assessed. In a collaborative manner, as follows:</li> </ul> <p>a) Concerned parties at FAHR (continuous training, and learning policies sector)</p> <p>b) Federal entities who had a specific training from the training providers</p>	<p>(4) كيف يمكن لشركة تدريبية الانضمام الى مبادرة معارف وهل هناك أي رسوم للاشتراك؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>على الشركات التدريبية الراغبة بالانضمام لمبادرة معارف التسجيل إلكترونياً في موقع المبادرة <a href="http://maaref.gov.ae">http://maaref.gov.ae</a>، ولا توجد رسوم للاشتراك.</li> </ul> <p>(5) كيف يتم تصنيف شركاء التدريب ضمن مبادرة معارف؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>بعد انقضاء ثلاث شهور على الأقل من تسجيل مزوي التدريب رسمياً في معارف، وتقديمهم لبرامج تدريبية للجهات الاتحادية، يتم تقييم مستوى جودة الخدمات التدريبية المقدمة ونوعيتها. تتم عملية التقييم بشكل تشاركي من قبل:</li> </ul> <p>(a) المعنيين في الهيئة (قسم سياسات التدريب والتعليم المستمر)</p> <p>(b) الجهات الاتحادية التي تلقت تدريباً محدداً من المزود ومسؤولي التدريب</p>	الاسئلة الشائعة

## طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية Job Descriptions Review Request

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	Job Descriptions Review Request	طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية	اسم الخدمة
Description / definition of service	Job Evaluation and Description System include the following sub services • Reviewing and approve the job descriptions in accordance with the approved grades and qualification system • Adding job grade in the system • Review and add educational qualification in the system	يشمل نظام تقييم وتوصيف الوظائف الخدمات الفرعية التالية: • مراجعة واعتماد الأوصاف الوظيفية وفقاً لنظام الدرجات والمؤهلات المعتمد • إدراج الدرجات الوظيفية في النظام • مراجعة وإدراج المؤهل العلمي في النظام	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 user name and Password 2) Determine the type of Self-service requested 3) Explain the issue or problem 4) Send the support application	للتسجيل بالخدمة: 1) يجب أن يكون المستخدم موظف في الحكومة الاتحادية 2) يجب أن يكون المستخدم مسجل 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 ضمن الخدمة الذاتية 3) شرح لموضوع طلب الدعم 4) إرسال الطلب	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Description of the client	HR departments at the federal government entities	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية	وصف المتعامل
The average time required to obtain the service	7 working days	7 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	Email including: 1) Grade, job title and job description 2) Qualifications and years of experience	بريد إلكتروني يتضمن: 1) الدرجة والمسمى الوظيفي والوصف الوظيفي 2) المؤهلات وسنوات الخبرة	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	عربي وإنجليزي	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
"Maaref" Website	• Email FAHR Global Email- JE-Support <JE-Support@fahr.gov.ae> • BMC Remedy	• البريد الإلكتروني: FAHR Global Email- JE-Support <Support@fahr.gov.ae> • خدمة الدعم الفني	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

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>1) How to create positions in the system?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Include the required job title in the system and provide all requirements and documentation (decree of PMO, approved organizational structure of the entity or ministerial decree for sections and organizational units or the decree of board members).</li> </ul> <p>2) How to add non-approved jobs by the Federal Committee for job evaluation and descriptions for the required vacancies?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A ministerial decree for hiring, secondment, promotion or transfer of an employee should be provide to add the required grade</li> </ul> <p>3) How does the job description card updated for approved job title by the federal job evaluation and job Description committee?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• If the entity wishes to update on the approved cards, a copy of the approved description and a copy of the updated description will be sent to enable the federal job evaluation and job Description committee to review, update and approve the card in accordance with the approved standards and regulations</li> </ul>	<p>1) كيفية استحداث مناصب في النظام؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ادراج المسمى الوظيفي المطلوب في النظام وتوفير جميع المتطلبات والوثائق المطلوبة (قرار مجلس الوزراء او الهيكل التنظيمي المعتمد للجهة او القرار الوزاري للأقسام والوحدات التنظيمية او قرار مجلس الإدارة).</li> </ul> <p>2) كيفية إضافة درجات وظيفية غير معتمدة من قبل اللجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف للمسميات الوظيفية المطلوبة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يتم توفير قرار وزاري بشأن تعيين او ندب او ترقية او نقل للموظف ليتم إضافة الدرجة الوظيفية المطلوبة</li> </ul> <p>3) كيف يتم التحديث على بطاقة الوصف الوظيفي لمسمى معتمد من قبل اللجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• في حال رغبة الجهة في التحديث على البطاقات المعتمدة، يتم إرسال نسخة من الوصف المعتمد ونسخة من الوصف المحدث وذلك ليتسنى لفريق دعم تقييم وتوصيف الوظائف مراجعة وتحديث واعتماد البطاقة وفقا للمعايير والأنظمة المعتمدة</li> </ul>	الاسئلة الشائعة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>4) Some job titles are not available (Managing Director, administrative, senior administrative, chief administrative, executive, expert, associate Expert...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Based on the evaluation and job descriptions, the job title is create in the system with job function, which is determined according to its organizational unit and the specialized functions of the job, and the use of job titles should be within the approved career paths available at FAHRs website.</li> </ul> <p>5) Issues during a new hiring in the system where the job title is available in the position box and is not available in the Job Title box.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A support ticket should be submitted to the technical support system to address the problem by the federal job evaluation and job Description committee</li> <li>• If there are any other queries related to the creation of positions or the inclusion of functional grades, a ticket is entered in the technical support system to allow the job evaluation and job description support team to respond to the queries in accordance with the assets</li> </ul>	<p>4) عدم توفر مسميات وظيفية (مدير إدارة، إداري، إداري أول، إداري رئيسي، تنفيذي، خبير، خبير مساعد)؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• بناء على تقييم وتوصيف الوظائف يتم انشاء المسمى الوظيفي في النظام مع الدالة الوظيفية والتي يتم تحديدها وفقا للوحدة التنظيمية التي تتبع لها والمهام التخصصية للوظيفة، كما يتم مراعاة استخدام المسميات الوظيفية ضمن المسارات الوظيفية المعتمدة والمتوفرة في موقع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.</li> </ul> <p>5) وجود إشكالية أثناء تعيين جديد في النظام حيث يكون المسمى الوظيفي متوفر في خانة المنصب وغير متوفر في خانة المسمى الوظيفي.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يتم تقديم طلب دعم في نظام الدعم الفني لمعالجة المشكلة من قبل فريق دعم تقييم وتوصيف الوظائف.</li> <li>• يتم تقديم طلب دعم في نظام الدعم الفني لمعالجة المشكلة من قبل فريق دعم تقييم وتوصيف الوظائف.</li> <li>• في حال وجود أي استفسارات أخرى متعلقة في انشاء المناصب او ادراج درجات وظيفية يتم ادخال تذكرة في نظام الدعم الفني ليتسنى لفريق دعم تقييم وتوصيف الوظائف الرد على الاستفسارات وفقا للأصول</li> </ul>	الاسئلة الشائعة

## طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية

### Organizational Structures Review and Approval Request

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	Organizational Structures Review and Approval Request	طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	اسم الخدمة
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 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 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 ضمن الخدمة الذاتية 3) شرح لموضوع طلب الدعم إرسال الطلب	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Description of the client	HR departments at the federal government entities	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية	وصف المتعامل
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 والهياكل المقترحة 2) مهام الأقسام 3) توزيع الموظفين على الوحدات التنظيمية	متطلبات الخدمة
Languages available	Arabic	عربي	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
"Maaref" Website	• Email : FAHR Global Email- JE-Support <JE-Support@fahhr.gov.ae> • Official letter • BMC Remedy	• البريد الإلكتروني FAHR Global Email- JE-Support <JE-Support@fahhr.gov.ae> • رسالة رسمية • BMC Remedy .3	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) Providing remarks and submitting them to the entity 6) Meeting with entity and review the response about the technical team's remarks (if necessary)	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 للجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف 7) تقديم توصيات اللجنة للجهة ورفع الهيكل النهائي بعد اعتماد اللجنة	الإجراءات بعد التسجيل

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>1) Should the Federal Entities pass their proposed organization chart below level departments to the Federal Committee to evaluate and characterize the posts?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>According to the decree of the Ministerial Council for Development (1 7/) for the year 2017, it is stipulated that no amendments shall be made to the approved organization chart below the departments level without the approval of the Federal Committee for Evaluation and Job Descriptions</li> </ul> <p>What is the role of the support team for the application of the job evaluation and characterization system and the technical review of structures at FAHR?</p> <p>2) What is the role of the support team for the job evaluation and characterization systems and the technical review of the organization charts at the Federal Authority of Government Human Resources?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The support team will Review the proposal of organizational units below the departments levels and provide the Federal Entity with technical feedback on the proposed organizational structure before submitting it to the Federal Committee for Evaluation and Job Descriptions</li> </ul>	<p>1) هل يجب على الجهة الاتحادية تمرير الهيكل التنظيمي المقترح ما دون الادارات على اللجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>بناءً على قرار المجلس الوزاري للتنمية (1/7ت) لسنة 2017 ينص على عدم إجراء أية تعديلات على الهيكل التنظيمية المعتمدة لديها فيما دون مستوى الادارات الا بعد الحصول على موافقة اللجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف على التعديلات المطلوبة</li> </ul> <p>2) ما هو دور فريق دعم تطبيق نظام تقييم وتوصيف الوظائف والمراجعة الفنية للهيكل لدى الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>مراجعة مقترح الوحدات التنظيمية ما دون الإدارات وتزويد الجهة الاتحادية بالملاحظات الفنية بشأن الهيكل التنظيمي المقترح قبل ان يتم رفع الهيكل التنظيمي إلى اللجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف</li> </ul>	الاسئلة الشائعة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>3) What are the required documents should the Federal Entity submit for the technical review?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The Federal Authority should provide the following documents:</li> </ul> <p>A. The approved organizational chart by the Prime Minister Office</p> <p>B. Proposed organizational structure below departments levels with their responsibilities</p> <p>C. Distribution of staff to organizational units on the previous organizational structure and proposed organizational structure</p>	<p>3) ما هي المستندات المطلوب توفيرها من قبل الجهة الاتحادية للفريق الفني لمراجعة الهيكل؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>على الجهة الاتحادية توفير المستندات التالية:</li> </ul> <p>A. قرار مجلس الوزراء المعتمد بشأن الهيكل التنظيمي للجهة الاتحادية</p> <p>B. مقترح الهيكل التنظيمي ما دون الإدارات مع الاختصاصات</p> <p>C. توزيع الموظفين على الوحدات التنظيمية على الهيكل التنظيمي السابق والهيكل التنظيمي المقترح</p>	الاسئلة الشائعة

## طلب اشتراك في مجلة الموارد البشرية الشهرية HR Monthly Magazine Subscription Request

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	HR Monthly Magazine Subscription Request	طلب اشتراك في مجلة الموارد البشرية الشهرية	اسم الخدمة
Description / definition of service	Monthly magazine tackles all FAHR events and latest developments of human capital	مجلة شهرية تتناول جميع فعاليات الهيئة وآخر مستجدات تنمية رأس المال البشري	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	<ul style="list-style-type: none"> <li>The public</li> <li>Federal government employees</li> <li>HR club members</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الجمهور</li> <li>موظفي الحكومة الاتحادية</li> <li>منتسبي نادي الموارد البشرية</li> </ul>	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 service is available, free of charge to all FAHR client from inside and outside UAE. It can be obtained by entering your e-mail. In case of subscription, the magazine will receive you monthly when its released. To subscript, please click here: Link: www.fahr.gov.ae (icon on the right side)	للتسجيل بالخدمة: الخدمة متاحة مجاناً لجميع متعلمي الهيئة من داخل الدولة وخارجها. ويمكن الحصول عليها من خلال إدخال البريد الإلكتروني الخاص بكم. وفي حال الاشتراك ستلصم المجلة شهرياً عند إصدارها. للتسجيل اضغط هنا: Link: www.fahr.gov.ae (icon on the left side)	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟
Description of the client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Federal government entities and , local entities</li> <li>The public inside and outside the UAE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الجهات الحكومية الاتحادية والجهات المحلية</li> <li>الجمهور داخل الدولة وخارجها</li> </ul>	وصف المتعامل
The average time required to obtain the service	One working day	يوم عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service requirements	Access to the service requires only entering the client's e-mail in the field specified in the registration request. Link: www.fahr.gov.ae (icon on the right side)	لا يحتاج الحصول على الخدمة سوى إدخال البريد الإلكتروني الخاص بالمتعامل في الخانة المحددة ضمن طلب التسجيل. Link: www.fahr.gov.ae (icon on the left side)	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	عربي وإنجليزي	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
"Maaref" Website	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Call Center: 600525524</li> <li>2) Phone Inquiry Timing :7:00 am to 2:00pm</li> <li>3) Website: www.fahr.gov.ae</li> <li>4) Email: Gov-Com@fahr.gov.ae</li> <li>5) Electronic support service office</li> <li>6) Service Availability: 24 x7</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) مركز الاتصال : 600525524</li> <li>2) ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:00 ص حتى 2:00م</li> <li>3) الموقع الإلكتروني: www.fahr.gov.ae</li> <li>4) البريد الإلكتروني: Gov-Com@fahr.gov.ae</li> <li>5) مكتب خدمة الدعم الفني BMC Remedy</li> <li>6) الخدمة متاحة: 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة</li> </ol>	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) To include the client's e-mail in the readers list of the magazine</li> <li>2) The magazine will be sent to the client monthly (beginning of every month) when it released.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) يتم إدراج البريد الإلكتروني الخاص بالمتعامل ضمن قوائم قراء المجلة</li> <li>2) في حال إصدار المجلة مع بداية كل شهر، يتم إرسالها إلى كافة المتعاملين وبشكل دوري</li> </ol>	الإجراءات بعد التسجيل

## طلب اشتراك في مجلة صدى الموارد البشرية HR Echo Magazine Subscription Request

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>1) How can I get the Human Resources magazine, and the periodicity of issuing it?</p> <p>HR Magazine has been published monthly since May 2011 and can be obtained by applying through <a href="http://www.fahr.gov.ae">www.fahr.gov.ae</a>. The process is simple and requires no more than e-mail.</p> <p>After receipt of the subscription request, the e-mail will added to the list of magazine readers, to receive electronically at the time of issue, during the first week of each month.</p>	<p>1) كيف يمكنني الحصول على مجلة الموارد البشرية، ودورية صدورها؟</p> <p>تصدر مجلة الموارد البشرية بشكل شهري منذ مايو العام 2011، ويمكن الحصول عليها من خلال تقديم طلب اشتراك عبر موقع الهيئة الإلكتروني <a href="http://www.fahr.gov.ae">www.fahr.gov.ae</a>، حيث أن العملية مبسطة ولا تستلزم أكثر من إدخال البريد الإلكتروني للمتعامل.</p> <p>بعد استلام طلب الاشتراك يتم إضافة البريد الإلكتروني ضمن قوائم قراء المجلة، لتصلهم مجلة الموارد البشرية إلكترونياً عند صدورها، خلال الأسبوع الأول من كل شهر.</p>	الاسئلة الشائعة

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	HR Echo Magazine Subscription Request	طلب اشتراك في مجلة صدى الموارد البشرية	اسم الخدمة
Description / definition of service	Biannual magazine specialized in HR and issued in Arabic and English languages	مجلة نصف سنوية متخصصة بالموارد البشرية، تصدر باللغتين العربية والانكليزية	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	<ul style="list-style-type: none"> <li>The public</li> <li>Federal government employees</li> <li>HR club members</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الجمهور</li> <li>موظفي الحكومة الاتحادية</li> <li>منتسبي نادي الموارد البشرية</li> </ul>	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?	<p>To register: The service is available, free of charge to all FAHR client from inside and outside UAE. It can be obtained by entering your e-mail. In case of subscription, the magazine will receive you "every 6 months (Biannual)" when it's released.</p> <p>To subscript, please click here: Link: <a href="http://www.fahr.gov.ae">www.fahr.gov.ae</a> (icon on the right side)</p>	<p>للتسجيل بالخدمة: الخدمة متاحة مجاناً لجميع متعاملي الهيئة من داخل الدولة وخارجها. ويمكن الحصول عليها من خلال إدخال البريد الإلكتروني الخاص بكم. وفي حال الاشتراك ستصلكم المجلة كل ستة أشهر «عند إصدارها».</p> <p>للتسجيل اضغط هنا: Link: <a href="http://www.fahr.gov.ae">www.fahr.gov.ae</a> (icon on the left side)</p>	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل ام للاستخدام؟
Description of the client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Federal government entities and , local entities</li> <li>The public inside and outside the UAE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الجهات الحكومية الاتحادية والجهات المحلية</li> <li>الجمهور داخل لدولة وخارجها</li> </ul>	وصف المتعامل
The average time required to obtain the service	One working day	يوم عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service requirements	Access to the service requires only entering the client's e-mail in the field specified in the registration request. Link: www.fahr.gov.ae (icon on the right side)	لا يحتاج الحصول على الخدمة سوى إدخال البريد الإلكتروني الخاص بالمتعامل في الخانة المحددة ضمن طلب التسجيل. Link: www.fahr.gov.ae (icon on the left side)	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	عربي وانجليزي	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
"Maaref" Website	1) Call Center: 600525524 2) Phone Inquiry Timing :7:00 am to 2:00pm 3) Website: www.fahr.gov.ae 4) Email: Gov-Com@fahr.gov.ae 5) Electronic support service office 6) Service Availability: 24 x7	1) مركز الاتصال : 600525524 2) ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:00 ص حتى 2:00م 3) الموقع الإلكتروني: www.fahr.gov.ae 4) البريد الإلكتروني: Gov-Com@fahr.gov.ae 5) مكتب خدمة الدعم الفني BMC Remedy 6) الخدمة متاحة: 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	1) To include the client's e-mail in the readers list of the magazine 2) If the magazine is issued every 6 months (Biannual), it is sent to all the dealers periodically	1) يتم إدراج البريد الإلكتروني الخاص بالمتعامل ضمن قوائم قراء المجلة 2) في حال إصدار المجلة كل ستة أشهر، يتم إرسالها إلى كافة المتعاملين وبشكل دوري	الإجراءات بعد التسجيل

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	1) How can I subscribe to the Echo HR Magazine and what is the periodicity?  • The Echo HR Magazine is issued semi-annually, every six months, in Arabic and English. The magazine can be obtained from inside the UAE and can be subscribed through FAHR website to be received electronically at the time of issue through the email .	1) كيف يمكنني الاشتراك بمجلة صدى الموارد البشرية، وما دورية صدورها؟  • تصدر مجلة صدى الموارد البشرية بشكل نصف سنوي، أي كل ستة أشهر، وباللغتين العربية والانجليزية، ويمكن الحصول على المجلة من داخل دولة الإمارات العربية، ومن خارج الدولة يمكن الاشتراك فيها إلكترونياً، من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة، لتصلكم عبر البريد الإلكتروني عند صدورها مباشرة.	الاسئلة الشائعة

## طلب اشتراك في نادي الموارد البشرية HR Club Subscription Request

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	HR Club Subscription Request	طلب اشتراك في نادي الموارد البشرية	اسم الخدمة
Description / definition of service	The club provides an interactive platform for exchange of experiences, best practices, and establishment of relationships between specialized persons in the field of HR from different sectors (Federal government sector, local government sector and private sector)	يوفر النادي منصة تفاعلية لتبادل الخبرات، وأفضل الممارسات، وبناء العلاقات بين المتخصصين في مجال الموارد البشرية من مختلف القطاعات (القطاع الحكومي الاتحادي والحكومي المحلي والقطاع الخاص)	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	<ul style="list-style-type: none"> <li>The public</li> <li>Federal government employees</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الجمهور</li> <li>موظفي الحكومة الاتحادية</li> </ul>	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 service is available, free of charge to all FAHR client from inside and outside UAE. You can submit the club subscription request through FAHR website. To register, please click here: Link: <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/hr-club/become-a-member.aspx">https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/hr-club/become-a-member.aspx</a>	للتسجيل بالخدمة: الخدمة متاحة مجاناً لجميع متعلمي الهيئة من داخل الدولة وخارجها. ويمكن تقديم طلب الانتساب في النادي من خلال موقع الهيئة الإلكتروني، للتسجيل اضغط هنا: Link: <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/hr-club/become-a-member.aspx">https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/hr-club/become-a-member.aspx</a>	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟
Description of the client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Federal government entities and , local entities</li> <li>The public inside and outside the UAE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الجهات الحكومية الاتحادية والجهات المحلية</li> <li>الجمهور داخل لدولة وخارجها</li> </ul>	وصف المتعامل

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
The average time required to obtain the service	One working day	يوم عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	The service request requires the client's email address and some personal details such as: (name, work name, contact details, job title, qualification, specialty, city, age, gender ...). Link: : <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/hr-club/become-a-member.aspx">https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/hr-club/become-a-member.aspx</a>	يستلزم طلب الخدمة إدخال البريد الإلكتروني للمتعامل وبعض البيانات الشخصية مثل: (الاسم وجهة العمل، والهاتف، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والتخصص، والدولة والمدينة، والعمر، والجنس...). Link: <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/hr-club/become-a-member.aspx">https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/hr-club/become-a-member.aspx</a>	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	عربي وانجليزي	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
"Maaref" Website	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Call Center: 600525524</li> <li>2) Phone Inquiry Timing :7:00 am to 2:00pm</li> <li>3) Website: <a href="https://www.fahr.gov.ae/portal/ar/hr-club/overview.aspx">https://www.fahr.gov.ae/portal/ar/hr-club/overview.aspx</a></li> <li>4) Email: HRClub@fahr.gov.ae</li> <li>5) Electronic support service office</li> <li>6) Service Availability: 24 x7</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) مركز الاتصال : 600525524</li> <li>2) ساعات الاستفسار الهاتفية: 7:00 ص حتى 2:00م</li> <li>3) الموقع الإلكتروني: <a href="https://www.fahr.gov.ae/portal/ar/hr-club/overview.aspx">https://www.fahr.gov.ae/portal/ar/hr-club/overview.aspx</a></li> <li>4) البريد الإلكتروني: HRClub@fahr.gov.ae</li> <li>5) مكتب خدمة الدعم الفني BMC Remedy</li> <li>6) الخدمة متاحة 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة</li> </ol>	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) The e-mail and the client's details to be included in the list of the club members/ joiners</li> <li>2) For future HR Club Event, invitations and details shall be sent to all members</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) يتم إدراج البريد الإلكتروني وبيانات المتعامل ضمن قوائم منتسبي النادي</li> <li>2) في حال تنظيم الهيئة أحد ملتقيات النادي الدورية، يتم إرسال الدعوات والتفاصيل إلى جميع المنتسبين</li> </ol>	الإجراءات بعد التسجيل

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<ul style="list-style-type: none"> <li>How to subscribe to the HR Club, which sectors are targeted, and whether it is free or paid:</li> <li>The club is one of FAHR strategic initiatives. It was established in 2010 as a platform to bring together its staff, human resources, management and supporting services from all sectors of the country under one roof to exchange experiences, best practices and related experiences. Periodic (quarterly) and free.</li> <li>The application can be submitted through FAHR website, as the process is simplified and requires no more than entering the e-mail address of the customer and some personal details such as: name, work address, phone, job title, qualification, specialization, state and city, (...)</li> </ul>	<p>(1) كيفية الاشتراك بنادي الموارد البشرية، وأبي القطاعات يستهدف، وهل هو مجاني أم مدفوع:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يعد نادي الموارد البشرية أحد مبادرات «الهيئة» الاستراتيجية، حيث تأسس في العام 2010، كمنصة تجمع منتسبيه من المختصين والمهتمين بالموارد البشرية والإدارة، والخدمات المساندة، من كافة قطاعات العمل بالدولة، تحت سقف واحد؛ لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات والتجارب ذات العلاقة، حيث تعقد الهيئة بشكل دوري (ربع سنوي) وبشكل مجاني.</li> <li>ويمكن تقديم طلب الاشتراك في النادي من خلال موقع الهيئة الإلكتروني، حيث أن العملية مبسطة ولا تستلزم أكثر من إدخال البريد الإلكتروني للمتعامل وبعض البيانات الشخصية مثل: (الاسم وجهة العمل، والهاتف، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والتخصص، والدولة والمدينة، والعمر، والجنس...).</li> </ul>	الاسئلة الشائعة

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<ul style="list-style-type: none"> <li>In case of submitting an electronic subscription application, FAHR shall receive a notification to do so directly. The e-mail and the attached details shall be added to the list of the club members.</li> <li>Prior to the club meetings, invitations to be sent to all members to participate in the forum, which includes all details about the guest and topics of the proposal, and venue.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>وفي حال تقديم طلب اشتراك إلكتروني تستقبل الهيئة إشعاراً يفيد بذلك مباشرة، ليتم إضافة البريد الإلكتروني والبيانات المرفقة ضمن قائمة منتسبي النادي.</li> <li>وقبل انعقاد ملتقيات النادي يتم إرسال دعوات إلى جميع المنتسبين للمشاركة في الملتقى، وفيها كافة التفاصيل حول الضيف وموضوعات الطرح، ومكان الانعقاد.</li> </ul>	الاسئلة الشائعة

## طلب اشتراك ضمن برنامج امتيازات Imtiyazat Program Subscription Request

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service Name	Imtiyazat Program Subscription Request	طلب اشتراك ضمن برنامج امتيازات	اسم الخدمة
Description / definition of service	Special discounts program for the Federal Government employees through service providers from the companies that offer discounts via the program smart application	برنامج خصومات خاصة لموظفي الحكومة الاتحادية عن طريق مزودي خدمات من الشركات المقدمة للخصومات عن طريق التطبيق الذكي الخاص بالبرنامج	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	Private companies (Service Providers)	الشركات الخاصة (مزودي خدمات)	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) Submitting Imtiyazat Program subscription request 2) MOU signing 3) Providing required documents for the offer uploading on the smart application	1) تقديم طلب اشتراك ضمن برنامج امتيازات 2) توقيع مذكرة تفاهم 3) تسليم المستندات المطلوبة لتحميل العرض في التطبيق الذكي	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟
Description of the client	Private sectors	القطاع الخاص	وصف المتعامل
The average time required to obtain the service	1working day	يوم عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	1) Submitting Imtiyazat Program Subscription request 2) MOU signing	1) تقديم طلب اشتراك ضمن برنامج امتيازات 2) توقيع مذكرة تفاهم	متطلبات الخدمة
Languages available	English & Arabic	عربي وانجليزي	اللغات المتوفرة بها الخدمة

Service Information	انجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
"Maaref" Website	<ul style="list-style-type: none"> <li>Through Smart App Stores</li> <li>Website: <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/imtiyazat.aspx">https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/imtiyazat.aspx</a></li> <li><a href="https://itunes.apple.com/nl/app/imtiyazat/id1215631788?mt=8">https://itunes.apple.com/nl/app/imtiyazat/id1215631788?mt=8</a></li> <li><a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rytalo.imtiyazat&amp;hl=en">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rytalo.imtiyazat&amp;hl=en</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>متاجر التطبيقات الذكية</li> <li>الموقع الإلكتروني للهيئة (رابط): <a href="https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/imtiyazat.aspx">https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/initiatives/imtiyazat.aspx</a></li> <li><a href="https://itunes.apple.com/nl/app/imtiyazat/id1215631788?mt=8">https://itunes.apple.com/nl/app/imtiyazat/id1215631788?mt=8</a></li> <li><a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rytalo.imtiyazat&amp;hl=en">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rytalo.imtiyazat&amp;hl=en</a></li> </ul>	قنوات طلب الحصول على الخدمة
	Service Availability: 24 x7	الخدمة متاحة على مدار الساعة	
Common questions	<p>1) Who are the targeted group of «Imtiyazat» program?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Imtiyazat program targets all ministries and federal employees associated with "Bayanati" System. The employee should have an official e-mail address ends with ".gov.ae" not personal email (yahoo or Gmail, Hotmail ..).</li> </ul> <p>2) What should be done if I didn't receive the activation code?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If you didn't receive the code though your inbox, please check it in the Junk Mail or Spam, and if you do not receive it, please contact your IT department and ensure that it does not block this email ID (postmaster@imtiyazat.gov.ae.)</li> </ul>	<p>1) من هي الفئة المستهدفة من برنامج «امتيازات»؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يستهدف برنامج امتيازات جميع موظفي الوزارات والجهات الاتحادية المشغلة لنظام «بياناتي» أو المرتبطة به، شريطة أن يكون لدى الموظف بريد إلكتروني رسمي، خاص بالجهة، وليس yahoo أو Gmail، أو Hotmail، وما شابه، بحيث ينتهي الإيميل بـ .gov.ae.</li> </ul> <p>2) ماذا أفعل في حال لم يصلني رمز التفعيل؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>في حال التأكد من عدم وصول الرمز إلى صندوق الوارد يرجى البحث عنه في ال Junk Mail أو Spam، وفي حال عدم وصوله إلى أي منها، وفي حال تعذر عليكم استلام الرمز، نرجو التواصل مع إدارة تقنية المعلومات في جهاتكم والتأكد من عدم قيامها بعمل حظر للبريد الإلكتروني postmaster@imtiyazat.gov.ae</li> </ul>	الأسئلة الشائعة

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>If this is not possible, you can contact Imtiyazat Team by sending an email to (Imtiyazat@fahr.gov.ae).</p> <p>3) How to Redeem the Offers available on Imtiyazat App?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>There are several ways to take advantage of the discounts:</li> </ul> <p>A. When you visit a company that offers discounts under «Imtiyazat», just click on the «Get Offer» icon in the application, and then give your mobile to the representative of the company who will first verify your identity and that you work in one of the federal entities, and then he will enter the promo code to avail the offer.</p> <p>B. To benefit from some offers of «Imtiyazat» such as hotel offers, the employee should present the Official Work ID card to the representative of the company offering the discount, which proves that he works for one of the ministries and federal entities.</p>	<p>وفي حال لم يتم ذلك يمكنكم التواصل مع فريق امتيازات من خلال البريد التالي: (Imtiyazat@fahr.gov.ae).</p> <p>3) كيف يمكنني الاستفادة من العروض المتاحة على تطبيق «امتيازات»؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هناك عدة طرق للاستفادة من خصومات برنامج «امتيازات» هي:</li> </ul> <p>A. عند زيارتك لإحدى الشركات التي تقدم خصومات ضمن برنامج «امتيازات»، ما عليك سوى الضغط على أيقونة «احصل على العرض» الموجودة في التطبيق، ومن ثم إعطاء هاتفك المتحرك لممثل الشركة الذي سيتأكد أولاً من هويتك وأنتك تعمل في إحدى الجهات الاتحادية، ومن ثم سيقوم بإدخال الرمز الترويجي للعرض.</p> <p>B. للاستفادة من بعض عروض «امتيازات» كعروض الفنادق ينبغي على الموظف إبراز بطاقة العمل لممثل الشركة المقدمة للخصم، والتي تثبت أنه يعمل لدى إحدى الوزارات والجهات الاتحادية.</p>	الأسئلة الشائعة

Service Information	إنجليزي	عربي	معلومات الخدمة
Common questions	<p>4) How to register companies and institutions in the «Imtiyazat» initiative to offer discounts to federal government employees?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Companies wishing to join «Imtiyazat» program to apply for admission to the program through FAHR website, as the process is simplified and does not require more than some details of the company, such as: (company name and contact detail, and a brief about the offer you want to provide to federal government employees ...).</li> <li>In case of an electronic request, FAHR team receives a notification directly, and carefully and decides on the request. Either the company formally refuses or apologizes, or transfers the request to the agency, which in turn manages the program for consultation and details of the offer.</li> <li>If the company or service provider is accredited, it is included in Imtiyazat application so that federal government employees can view the provided offers.</li> </ul>	<p>4) كيفية تسجيل الشركات والمؤسسات في مبادرة «امتيازات» لتقديم خصومات لموظفي الحكومة الاتحادية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>على الشركة الراغبة بالانضمام لبرنامج «امتيازات» تقديم طلب الانضمام للبرنامج من خلال موقع الهيئة الإلكتروني، حيث أن العملية مبسطة ولا تستلزم أكثر من إدخال بعض البيانات الخاصة بالشركة مثل: (اسم الشركة وبيانات التواصل، ونبذة حول العرض الذي ترغب بتقديمه لموظفي الحكومة الاتحادية...).</li> <li>في حال تقديم طلب إلكتروني يستقبل فريق الهيئة إشعاراً يفيد بذلك مباشرة، ويدرس الطلب المقدم بعناية، ويقرر بشأنه، فإما الرفض والاعتذار للشركة رسمياً، أو تحويل الطلب إلى الشركة التي تدير بدورها البرنامج للتشاور والوقوف على تفاصيل العرض الذي سيقدم عبر «امتيازات» لموظفي الحكومة الاتحادية.</li> <li>وفي حال اعتماد الشركة أو «مزود الخدمة» يتم إدراجه ضمن تطبيق «امتيازات» الذكي؛ كي يتمكن موظفو الحكومة الاتحادية من الاطلاع على العروض التي يقدمها لهم.</li> </ul>	الأسئلة الشائعة

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

Federal Authority | هيئة اتحادية