



دليل خدمات «الهيئة» FAHR Service Catalogue

الإصدار الخامس

GO DIGITAL  خدماتي رقمية

www.fahr.gov.ae



دليل خدمات «الهيئة» FAHR Service Catalogue

الإصدار الخامس Fifth Edition
يناير 2022 January

Copyright @

The Federal Authority for Government Human Resources (FAHR)

All rights reserved.

No part of this manual may be used, reproduced, or transmitted in any form or media or by any means (electronic, mechanical, photocopying, recording, or any information storage and retrieval system) without the prior written permission of the Federal Authority for Government Human Resources (FAHR), except as provided in the terms and conditions related to the usage of the Authority's publications.

حقوق الطبع ©

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

جميع حقوق الطبع محفوظة.

لا يجوز دون الحصول على إذن خطي من الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، استخدام أي من المواد التي يتضمنها هذا الدليل، أو استنساخها أو نقلها، كلياً أو جزئياً، في أي شكل وبأي وسيلة، سواءً بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، إلا كما هو منصوص عليه في شروط وأحكام استخدام الأدلة الخاصة بالهيئة.



فهرس المحتويات

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

8	المقدمة
8	Introduction
9	استراتيجية «الهيئة»
9	FAHR Strategy
10	الهيكل التنظيمي
11	Organizational Structure
12	وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل
13	THE UAE GOVERNMENT CHARTER FOR FUTURE SERVICES
14	قائمة خدمات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
17	The Federal Authority for Government Human Resources Services List
19	دعم المتعاملين في استخدام أنظمة بياناتي
19	Supporting customers in using Bayanati Systems

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

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

FAHR Strategy «الهيئة» استراتيجية

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

الرؤية

كفاءات حكومية سعيدة ومبتكرة تقود دولة الإمارات للريادة العالمية.

الرسالة

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

القيم المؤسسية

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

الأهداف الاستراتيجية

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

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.

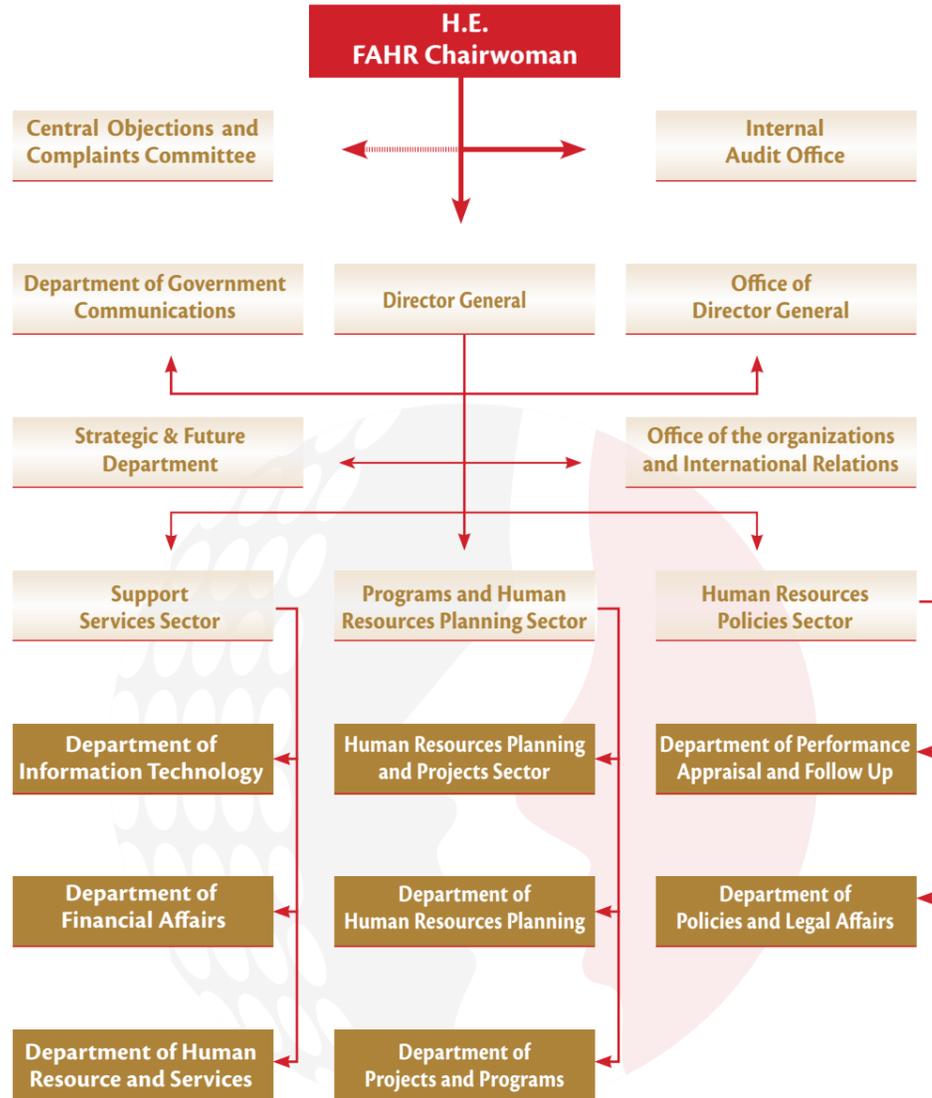
وتتمتع الهيئة بالشخصية الاعتبارية المستقلة وبالأهلية القانونية اللازمة لمباشرة جميع الأعمال والتصرفات التي تكفل تحقيق أغراضها، كما يكون الاستقلال المالي والإداري، وتتبع مجلس الوزراء.

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».

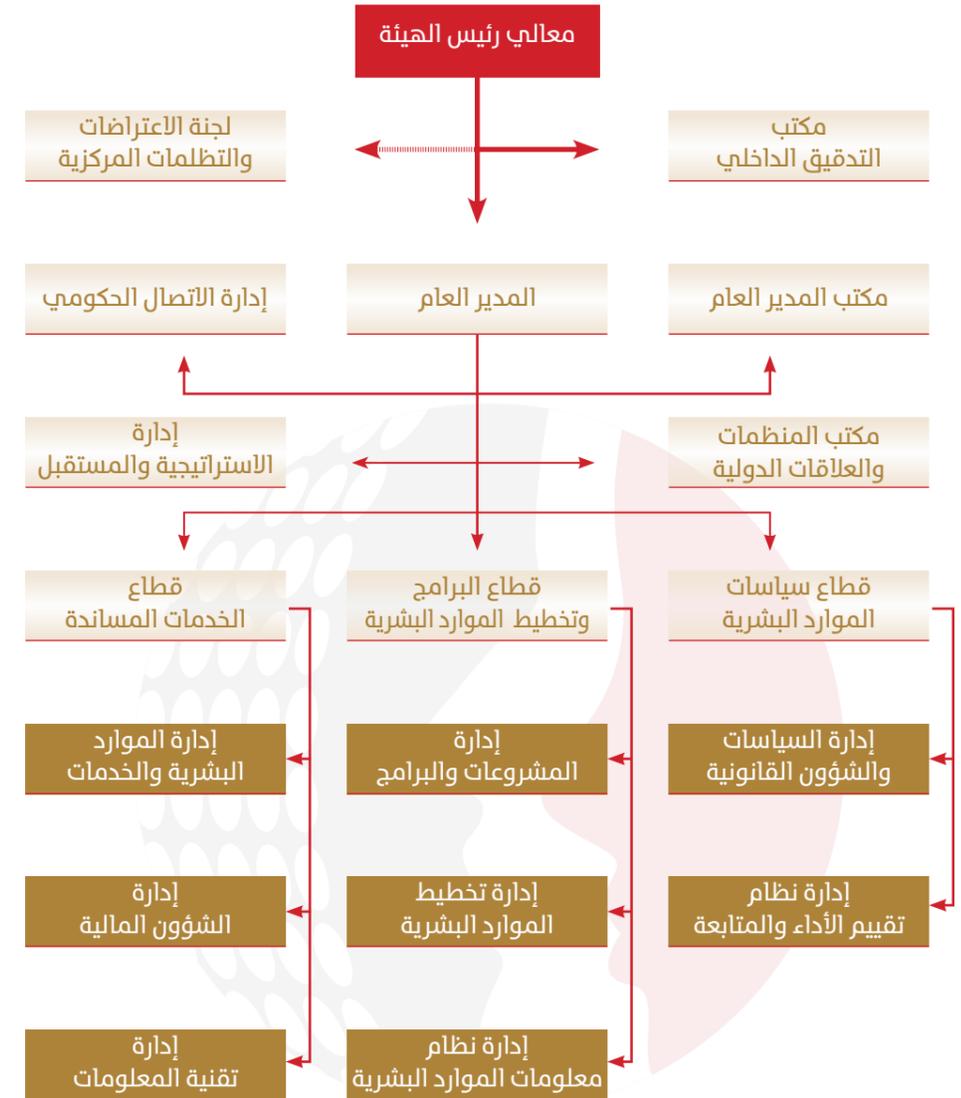
تناط بها الصلاحيات والمسؤوليات العامة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية للوزارات والهيئات الاتحادية الخاضعة لهذا المرسوم بقانون، لتشكل «انطلاقة مستقبلية وأعدة في مجال تنمية الموارد البشرية في الوزارات والهيئات الحكومية الاتحادية».

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

Organizational Structure



الهيكل التنظيمي





GOVERNMENT OF
UNITED ARAB EMIRATES

THE UAE GOVERNMENT CHARTER FOR FUTURE SERVICES

<p>Human Centered Services</p> <p>Providing government services that are tailored to meet human needs, requirements and preferences, and designed with customers' feedback in mind.</p> <p>1</p>	<p>Digital Services by Default</p> <p>Providing proactive digital government services to suit future lifestyle.</p> <p>2</p>	<p>One-time Data Provision</p> <p>Designing interconnected and integrated government services that request customer data only once.</p> <p>3</p>	<p>Safe Data and Guaranteed Privacy</p> <p>Protecting the data shared among government entities to keep it safe and ensure customer privacy.</p> <p>4</p>
<p>Integrated, Varied and Consistent Service Channels</p> <p>Providing government services through various, integrated and coordinated channels that cater to customer preferences through a unified government interface.</p> <p>5</p>	<p>Seamless and Proactive Experience</p> <p>Providing bundles of seamless, interconnected and proactive services to the customer on time and before request, based on life events.</p> <p>6</p>	<p>Listening to Customer's Voice</p> <p>Listening to the customer's voice and ensuring transparency in the evaluation results.</p> <p>7</p>	<p>Value Added Services</p> <p>Adjusting government fees to reduce costs and increase efficiency in government entities.</p> <p>8</p>



حكومة
الإمارات العربية المتحدة

وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل

<p>بيانات آمنة وتضمن الخصوصية</p> <p>مشاركة البيانات الحكومية بين الجهات بطريقة آمنة ومحمية تضمن خصوصية المتعامل.</p> <p>4</p>	<p>طلب المعلومة مرة واحدة</p> <p>خدمات حكومية مترابطة ومتكاملة تعتمد طلب بيانات المتعامل مرة واحدة فقط.</p> <p>3</p>	<p>الأولوية للخدمات الرقمية</p> <p>توفير خدمات حكومية رقمية استباقية 100% لتناسب أسلوب الحياة في المستقبل.</p> <p>2</p>	<p>الإنسان أولاً</p> <p>خدمات حكومية تتمحور حول الإنسان، مصممة لتناسب احتياجاته ومتطلباته وتفضيلاته ويتم تصميمها معه.</p> <p>1</p>
<p>خدمات ذات قيمة مميزة</p> <p>رسوم حكومية تُراعى تخفيض التكلفة على المتعاملين ورفع الكفاءة في الجهات الحكومية.</p> <p>8</p>	<p>الإنصات لصوت المتعامل</p> <p>الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات ومقترحات المتعاملين بشكل مستمر، والشفافية في نتائج القياس.</p> <p>7</p>	<p>تجربة سلسة واستباقية</p> <p>توفير باقات من الخدمات الاستباقية المترابطة السلسة، تقدم للمتعامل قبل طلبها وفي الوقت المناسب بناءً على أحداث الحياة.</p> <p>6</p>	<p>قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة</p> <p>توفير الخدمات الحكومية من خلال قنوات متنوعة ومتكاملة ومتناسقة تناسب رغبة المتعاملين، وعبر واجهة حكومية موحدة.</p> <p>5</p>

قائمة خدمات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

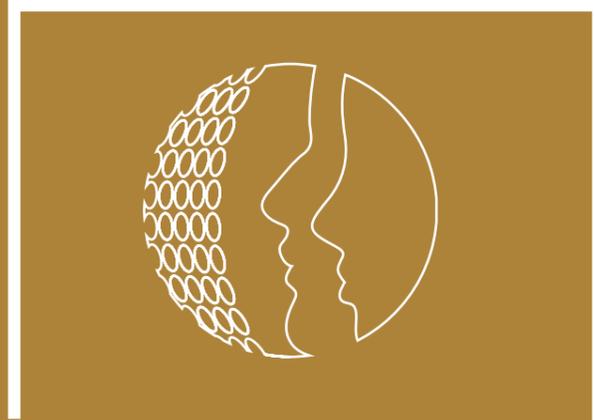
مركز الاتصال	التطبيق الذكي	القنوات الإلكترونية	الخدمة الفرعية	الخدمة الرئيسية
✓		✓	طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية
✓		✓	طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف	مراجعة الأوصاف الوظيفية
✓		✓	طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	التوعية والتدريب
✓		✓	طلب دعم لنظام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

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

The Federal Authority for Government Human Resources Services List

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

Main Services	Sub-Services	E- Services	Mobile App	Call Center
Organizational Structures Review and Approval	Organizational Structures Review and Approval Request	✓		✓
Job Descriptions Review	Job evaluation and description support	✓		✓
Awareness and Training	Training on HR Legislations and Systems Request	✓		✓
	Support of AI Mawrid System	✓		✓
Preferred Training Partners "Maaref"	Training Companies Approval Request	✓		✓
Sharing of HR Knowledge	Benchmark Request Service	✓	✓	
Government Skills Bank	Technical Support for Government Skills Bank Portal			✓



دعم المتعاملين
في استخدام أنظمة بياناتي

Supporting customers
in using Bayanati Systems



خدمات طلب الدعم الفني

Technical Support Request Service

Service name: Technical Support Request Service		اسم الخدمة: خدمات طلب الدعم الفني	
Data	description	الوصف	البيانات
Target audience of service	HR departments at the Federal Entities	إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	<p>Register:</p> <ul style="list-style-type: none"> The user should be Federal Government or Autonomous Authorities employee The user should be registered in bayanati Username should be activated by the HR department of the entity <p>To use the system by the Customer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Enter username and Password Determine the type of the required service. Explain the issue or problem Send a support request including inquiry description and attachments (if any). 	<p>للتسجيل بالخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> يجب أن يكون المستخدم موظفاً في الحكومة الاتحادية يجب أن يكون المستخدم مسجلاً في نظام «بياناتي» يجب تفعيل اسم المستخدم من قبل إدارة الموارد البشرية في الجهة <p>لاستخدام النظام من قبل المتعامل:</p> <ul style="list-style-type: none"> إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور تحديد نوع الخدمة المطلوبة من قائمة خدمات منصة «بياناتي» شرح موضوع طلب الدعم إرسال طلب دعم يتضمن وصف الاستفسار وأية مرفقات (إن وجدت) 	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام
The average time required to obtain the service	<p>Technical support:</p> <p>Critical Cases 7 working hours High 14 working hours Medium 21 working hours Normal 35 working hours</p>	<p>للدعم الفني:</p> <p>الحالات الحرجة 7 ساعات عمل عالي 14 ساعة عمل متوسط 21 ساعة عمل عادي 35 ساعة عمل</p>	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة

Service name: Technical Support Request Service		اسم الخدمة: خدمات طلب الدعم الفني	
Data	description	الوصف	البيانات
Description of service	<p>Services provided by FAHR to support the federal entities by answering their inquiries and remarks related to HR E-procedures and receiving the technical support requests related to Bayanati systems, including the following systems along with any other systems to be added subsequently to the platform:</p> <ol style="list-style-type: none"> Core-HR Self Service for Human Resources Security Clearance for Entities using Web Security Clearance for Entities using Bayanati Security Clearance for Local or private Entities (not using Bayanati) FAHR Smart Application Performance Management System User Management Strategic Workforce Planning Time and Attendance System Business Intelligence Reports Learning Management System (LMS) I-Recruitment Permits System Integration with Autonomous Authorities via (ESB) Discoverer Report 	<p>خدمة تقديمها الهيئة لدعم الجهات الاتحادية بالرد على استفساراتهم وملاحظاتهم الخاصة بإجراءات الموارد البشرية الإلكترونية واستلام طلبات الدعم الفني الخاصة بأنظمة بياناتي وتشمل الأنظمة التالية بالإضافة إلى أية أنظمة أخرى تضاف للمنصة لاحقاً:</p> <ol style="list-style-type: none"> نظام إجراءات الموارد البشرية نظام الخدمة الذاتية للموارد البشرية نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد - ويب نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد - بياناتي نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد - للجهات المحلية أو الخاصة (غير مشغلة لنظام بياناتي) التطبيق الذكي للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية نظام إدارة الأداء نظام إدارة المستخدمين نظام تخطيط القوى العاملة نظام الحضور والانصراف نظام التقارير الذكية نظام التدريب الإلكتروني نظام التوظيف الإلكتروني نظام التصاريح والتراخيص الربط مع الهيئات الاتحادية عبر ناقل الخدمات المؤسسية نظام التقارير الإحصائية 	وصف الخدمة

Service name: Technical Support Request Service		اسم الخدمة: خدمات طلب الدعم الفني	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures after registration	<ol style="list-style-type: none"> The user chooses the support form including inquiry description and attachments (if any). Bayanati first level of support reviews the request. The first level of support resolve the issue if possible and notify the user via email or mobile notification. If any further clarification is requested, first level of support will be requesting the user for additional information. If the first level of support were unable to resolve the issue, the ticket will be transferred to the second level of support. Second level of support will review the ticket, resolve it accordingly if possible, and close the ticket. If the second level of support analysis results found that the request was a new feature or service, the ticket will be transferred to the development department for further planning and execution. The user can track his request at any time. Once the request is closed, an email or notification will be sent to inform the user. <p>** The previous procedures period is govern in accordance with the Service Level Agreement document signed with the entity.</p>	<ol style="list-style-type: none"> يختار المتعامل نموذج طلب دعم ويشرح موضوع طلب الدعم متضمناً الاستفسار والمرفقات (إن وجدت) يتم مراجعة الطلب من قبل خط الدعم الأول في حال كان الطلب واضحاً فيتم حل الطلب ومن النظام يصل إشعار و/أو بريد إلكتروني للمتعامل في حال كان الطلب غير واضح أو غير مكتمل يتم إرجاعه للمتعامل وطلب المعلومات الإضافية أو الناقصة في حال عدم تمكن الخط الأول من حل المشكلة يتم تحويله إلى خط الدعم الثاني يدرس خط الدعم الثاني الطلب ويعمل على حله إن أمكن وإغلاق الطلب. أما إن كان الطلب يتعلق بخاصية جديدة فيتم تحويلها إلى قسم التطوير ليقيم بالتخطيط لتطوير النظام أو تطوير الخاصية الإضافية. بإمكان المتعامل معرفة حالة طلب الدعم من خلال النظام أي وقت يشاء. عند إغلاق الطلب يصل المتعامل بريداً إلكترونياً بالإضافة إلى التنبيهات الذكية في حال كان طلب الدعم عن طريق التطبيق الذكي. <p>** يحكم الإجراءات السابقة المدة الزمنية للتنفيذ طبقاً لوثيقة مستوى الخدمة الموقعة مع المتعامل</p>	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/support-federal-entities-in-using-bayanati-systems/technical-support-request-service.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/support-federal-entities-in-using-bayanati-systems/technical-support-request-service.aspx	الأسئلة الشائعة

Service name: Technical Support Request Service		اسم الخدمة: خدمات طلب الدعم الفني	
Data	description	الوصف	البيانات
Service requirements	<p>Service Requirements through Customer Happiness System (CHS):</p> <ol style="list-style-type: none"> Federal Government Employee in Bayanati should have username and Password for Customer Happiness System (CHS) Customer Happiness System (CHS) Training User Manual (available on the website and Customer Happiness System) <p>Service Requirements through FAHR SMART Application :</p> <ol style="list-style-type: none"> Fill the service Form in the SMART APP The form will be automatically transferred to a ticket in the Customer Happiness System <p>Service Requirements through Call Center :</p> <ol style="list-style-type: none"> Once the user call the Call center number, the information of the caller (Government Employee) will appear to Support Officer The request with all information of the caller will be registered as a ticket in the Customer Happiness System 	<p>المتطلبات لاستخدام الخدمة عبر نظام إسعاد المتعاملين:</p> <ol style="list-style-type: none"> حصول المتعامل (موظف جهة اتحادية مفعلة لنظام بياناتي) على اسم وكلمة مرور في نظام إسعاد المتعاملين CHS التدريب اللازم لاستخدام نظام إسعاد المتعاملين CHS دليل المستخدم (متوفر في الموقع الإلكتروني ونظام إسعاد المتعاملين CHS) <p>المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال التطبيق الذكي للهيئة</p> <ol style="list-style-type: none"> تعبئة نموذج الخدمة في التطبيق الذكي يتم تحويله تلقائياً إلى طلب في نظام إسعاد المتعاملين <p>المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال مركز الاتصال</p> <ol style="list-style-type: none"> الاتصال في مركز الاتصال حيث تظهر معلومات المتصل (الموظف الحكومي) لمسؤول الدعم يتم إدخال طلب الدعم للمتصل تلقائياً في نظام إسعاد المتعاملين 	متطلبات الخدمة
Languages available	<ul style="list-style-type: none"> Arabic English 	<ul style="list-style-type: none"> اللغة العربية اللغة الإنجليزية 	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	<ul style="list-style-type: none"> Call Center: 600525524 Phone Inquiry Timing : 7.30 am – 2.30 pm Customer Happiness System Smart Application: FAHR Smart Application Live Chat Service Availability: 24 /7 	<ul style="list-style-type: none"> مركز الاتصال: 600525524 ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:30ص-2:30م نظام إسعاد المتعاملين التطبيق الذكي: FAHR Smart Application المحادثة الفورية الخدمة متاحة: 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة 	قنوات طلب الحصول على الخدمة



المشورة
القانونية

Legal
Advice



الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية

HR Legislation Inquiry Service

Service name: HR Legislation Inquiry Service		اسم الخدمة: الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures and documents required from the client	<p>FAHR Website:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enter FAHR website, select FAHR's services 2. Click on (Start Service) 3. Add your question or case in related to HR Law & its Executive Regulations 4. Fill out the form by entering all required data accurately 5. Click on (Send) 6. Notification email will be sent to the customer as a receipt of the application/case <p>Internal Process:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Receive the request through the legal email address 2. Review the request by the legal team 3. Approve the reply by the Senior Management 4. Send the final approved reply to the <p>Through Customer Happiness System (CRM):</p> <p>Steps to obtain the service:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login to FAHR Website main page. 2. Then click on the eservices icon 3. Click on legal advice. 4. Click to inquire about human resources legislation. 5. Enter username and PIN (for Bayanati User). 6. Or register if the applicant (not Bayanati User). 7. Respond to the customer through customer happiness system. <p>FAHR Smart Application:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Download FAHR smart application from smart phone stores 2. Choose the legal services 3. Fill out the form 4. Send a notification receipt email to the customer 	<p>موقع الهيئة:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. الدخول على موقع الهيئة الإلكتروني، يتم اختيار خدمات الهيئة 2. وثم الاستفسار عن قانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية ولأحته التنفيذية 3. ثم النقر على (ابدأ الخدمة) 4. تعبئة النموذج بإدخال البيانات المطلوبة بدقة 5. ثم الضغط على إرسال 6. سيتم إرسال بريد إلكتروني للمتعامل باستلام الطلب <p>خطوات سير العمل الداخلية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. استلام الطلب عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالاستشارات القانونية 2. يقوم فريق الاستشارات القانونية بالنظر إلى الطلبات الواردة 3. اعتماد الرد من الإدارة العليا 4. إرسال الرد للمتعامل <p>نظام إسعاد المتعاملين:</p> <p>خطوات الحصول على الخدمة:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. الدخول على الصفحة الرئيسية لموقع الهيئة الإلكتروني 2. ثم النقر على أيقونة الخدمات الإلكترونية 3. النقر على المشورة القانونية 4. النقر على الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية 5. إدخال اسم المستخدم والرقم السري (مستخدم بياناتي) 6. أو القيام بالتسجيل في حال كان طالب الخدمة (غير مستخدم لنظام بياناتي) 7. الرد على المتعامل عن طريق نظام إسعاد المتعاملين <p>التطبيق الذكي للهيئة:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. تنزيل تطبيق الهيئة FAHR من متاجر الهواتف الذكية 2. اختيار خدمات قانونية 3. تعبئة النموذج 4. إرسال بريد إلكتروني للمتعامل باستلام الطلب 	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل

Service name: HR Legislation Inquiry Service		اسم الخدمة: الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
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 ولأحته التنفيذية واللوائح والقرارات المكملة له	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	All categories of customers (Priority to the Federal Entities' employees)	جميع فئات المتعاملين (الأولوية لموظفي الجهات الاتحادية)	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	معلوماتية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	optional	اختياري	إلزامية الحصول على الخدمة

طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات

Objection to the Grievance Committee Decision Request

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

Service name: HR Legislation Inquiry Service		اسم الخدمة: الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
The average time required to obtain the service	<ul style="list-style-type: none"> 5 working days: Repeated inquires 15 working days: New inquires 	<ul style="list-style-type: none"> 5 أيام عمل: الاستفسارات المكررة 15 يوم عمل: الاستفسارات الجديدة 	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	Filling in all compulsory fields in the system and attach the necessary needed documents including: (Subject / Case, Customer Name, Organization, Email address, nationality)	تعبئة كافة الخانات الإجبارية في النظام وإرفاق المستندات الثبوتية للحالة المعروضة أو خطاب رسمي يحتوي: (الموضوع - الاسم - الجهة - البريد الإلكتروني - الجنسية)	متطلبات الخدمة
Languages available	<ul style="list-style-type: none"> Arabic English 	<ul style="list-style-type: none"> اللغة العربية اللغة الإنجليزية 	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	<ol style="list-style-type: none"> Website Smart phone application Customer Happiness System (CHS) Forums Official letters 	<ol style="list-style-type: none"> الموقع الإلكتروني تطبيق الهاتف الذكي نظام إسعاد المتعاملين (CHS) الملتقيات الخطابات الرسمية 	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/legal-advice/consultations-on-hr-legislations.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/legal-advice/consultations-on-hr-legislations.aspx	الأسئلة الشائعة

Service name: Objection to the Grievance Committee Decision Request		اسم الخدمة: طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures after registration	<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 مدعم بالوثائق والمستندات مرفقاً به قرار لجنة التظلمات إلى 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 الموظف 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 واللوائح التنفيذية وذلك خلال 30 يوم عمل من تاريخ تقديم الاعتراض.</p>	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	https://www.fahr.ae/Portal/en/fahr-services/legal-advice/objection-to-the-grievance-committee-decision-request.aspx	https://www.fahr.ae/Portal/ar/fahr-services/legal-advice/objection-to-the-grievance-committee-decision-request.aspx	الأسئلة الشائعة

Service name: Objection to the Grievance Committee Decision Request		اسم الخدمة: طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures and documents required from the client To register or use?	<p>To Register:</p> <ul style="list-style-type: none"> The user should be Federal Government or Autonomous Authorities, employee The employee should have a decision issued by the grievance committee from his authority Fill out the form for submitting an objection which is available on the Customer Happiness System List of objection or explanation of the objection submitted by the employee 	<p>للتسجيل بالخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> يجب أن يكون المتعامل من موظفي الحكومة الاتحادية وأن يكون لدى المتعامل قرار صادر من لجنة التظلمات من جهة عمله تعبئة النموذج الخاص بتقديم طلب اعتراض والمتوافر على نظام إسعاد المتعاملين لائحة اعتراض أو شرح للاعتراض المقدم من الموظف 	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟
The average time required to obtain the service	40 working days from the requirements completion	40 يوم عمل من تاريخ اكتمال المتطلبات	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	<ul style="list-style-type: none"> The name, ministry/entity, job title, and address of the employee. The decision made by the Violations Committee. The decision of the Grievance Committee regarding the alleged violation, date of its issuance and notification. The subject of objection and the grounds for the request of a remedy, along with appropriate supporting documents. 	<ul style="list-style-type: none"> اسم الموظف وجهة عمله ووظيفته وعنوانه. القرار الصادر من لجنة المخالفات (إن وجد) القرار الصادر من لجنة التظلمات في شأن ما نسب إليه وتاريخ صدوره والعلم به. موضوع الاعتراض والأسباب التي بني عليها مرفقاً به المستندات التي يري أهمية تقديمها. 	متطلبات الخدمة
Languages available	<ul style="list-style-type: none"> Arabic English 	<ul style="list-style-type: none"> اللغة العربية اللغة الإنجليزية 	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	<ul style="list-style-type: none"> Call Center : 600525524 Phone Inquiry Timing :7.30 am – 2.30 pm Customer Happiness System (CRM) FAHR Smart App 	<ul style="list-style-type: none"> مركز الاتصال: 600525524 ساعات الاستفسار الهاتفية: من الساعة 7.30 ص – 2.30 م نظام إسعاد المتعاملين CRM التطبيق الذكي للهيئة 	قنوات طلب الحصول على الخدمة



مراجعة واعتماد
الهيكل التنظيمية

Organizational Structures
Review and Approval



طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية

Organizational Structures Review and Approval Request

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

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



مراجعة
الأوصاف الوظيفية
Job
Descriptions Review



طلب دعم نظام تقييم وتوصيف الوظائف

Job evaluation and description support

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

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



التوعية
والتدريب

Awareness
and Training



طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية

Training on HR Legislations and Systems Request

Service name: Training on HR Legislations and Systems Request		اسم الخدمة: طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures and documents required from the client To register or use?	<ol style="list-style-type: none"> The request to submit by HR departments at the Federal Entities via the available service channels. The request reviewed to ascertain fulfillment of all requirements (Matters, number of attendees, workshop location), then an appointment sent to the entity. In case of no fulfillment of all requirements, the entity contacted to send an updated request. In case of non-acceptance of the date suggested by the FAHR, a request including a suggested time to be sent, then it shall be approved by FAHR 	<ol style="list-style-type: none"> يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المتاحة يتم مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (المواضيع، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدد للجهة في حال عدم استيفاء كافة المتطلبات، يتم التواصل مع الجهة لإرسال طلب محدث. وفي حال عدم قبول التاريخ المحدد من قبل الهيئة، يتم إرسال طلب يتضمن موعداً مقترحاً ومن ثم يتم قبوله من الهيئة 	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أو للاستخدام
Description of the client	<ul style="list-style-type: none"> HR Departments at the Federal Entities Employees of the invited Federal Entities 	<ul style="list-style-type: none"> إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية موظفو الجهات الاتحادية التي يتم دعوتها 	الفئة المستهدفة من الخدمة
The average time required to obtain the service	3 working days	3 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	<p>Fulfill the service requirements by submitting the required in service form in Customer Happiness System:</p> <ol style="list-style-type: none"> Workshop type, together with identifying the matters intended to be discussed during the workshop Number of attendees Location 	<p>استيفاء متطلبات التقديم على الخدمة عبر تعبئة نموذج الطلب في نظام إسعاد المتعاملين:</p> <ol style="list-style-type: none"> نوع الورشة مع تحديد المواضيع المراد مناقشتها خلال الورشة عدد الحضور المكان 	متطلبات الخدمة
Languages available	<ul style="list-style-type: none"> Arabic English 	<ul style="list-style-type: none"> اللغة العربية اللغة الإنجليزية 	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	<ol style="list-style-type: none"> Email Official correspondences Customer Happiness System 	<ol style="list-style-type: none"> البريد الإلكتروني رسائل رسمية نظام إسعاد المتعاملين 	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/fahr-services/awareness-and-training/training-on-hr-legislation-and-systems-request.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/awareness-and-training/training-on-hr-legislation-and-systems-request.aspx	الأسئلة الشائعة

Service name: Training on HR Legislations and Systems Request		اسم الخدمة: طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	Providing awareness workshops to the human resources departments with regard to the matters related to HR systems issued by the FAHR, such as: (Performance management system, training and development system, jobs description and evaluation system, E-learning portal, and workforce strategic planning)	خدمة طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية، وتقديم ورش عمل توعوية لإدارات الموارد البشرية في الوزارات والجهات الاتحادية تتعلق بالمواضيع الخاصة بنظم الموارد البشرية الصادرة من الهيئة مثل: (نظام إدارة الأداء، نظام التدريب والتطوير، نظام تقييم وتوصيف الوظائف، بوابة التعلّم الإلكتروني، التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة)	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	<ul style="list-style-type: none"> HR Departments at the Federal Entities Employees of the invited Federal Entities 	<ul style="list-style-type: none"> إدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية موظفو الجهات الاتحادية التي يتم دعوتها 	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	optional	اختياري	إلزامية الحصول على الخدمة

طلب دعم نظام المورد

Support of Al Mawrid System

Service name: Support of Al Mawrid System		اسم الخدمة: طلب دعم نظام المورد	
Data	description	الوصف	البيانات
Service requirements	<ul style="list-style-type: none"> Requirements for using the service through the website: www.almawrid.ae Communicate with a Al Mawrid support team: 04 - 231 9141, 04 - 231 9153, 04 - 231 9123 Phone Inquiry Timing : From 7:30 am - 2:30 pm 	<ul style="list-style-type: none"> المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني للمبادرة: http://www.al-mawrid.ae التواصل مع فريق دعم المورد عبر مركز الاتصال: 04 - 231 9141, 04 - 231 9153, 04 - 231 9123 ساعات الاستفسار الهاتفية: من الساعة 7:30 ص - 2:30 م 	متطلبات الخدمة
Languages available	<ul style="list-style-type: none"> Arabic English 	<ul style="list-style-type: none"> اللغة العربية اللغة الإنجليزية 	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	No	لا توجد	رسوم الخدمة
Application channels	<ul style="list-style-type: none"> FAHR website www.fahr.gov.ae Customer Happiness system (CHS) https://www.fahr.gov.ae/CRM/en 	<ul style="list-style-type: none"> الموقع الإلكتروني للهيئة www.fahr.gov.ae نظام إسعاد متعاملين https://www.fahr.gov.ae/CRM/ar 	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Common questions	<ul style="list-style-type: none"> How to apply for certified course available in almawrid and how can we pay the fees? Is there courses in English? How to register in Al Mawrid? 	<ul style="list-style-type: none"> كيف يمكن طلب دورات تدريبية التخصصية المتوفرة في المنصة وكيف يتم دفع رسوم التسجيل؟ هل توفر المنصة دورات تدريبية إلكترونية باللغة الإنجليزية؟ كيفية التسجيل في منصة المورد؟ 	الأسئلة الشائعة

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



شركاء التدريب المفضلين
في الحكومة الاتحادية «معارف»

Preferred
Training Partners "Maaref"



طلب اعتماد شركات التدريب

Training Companies Approval Request

Service name: Training Companies Approval Request		اسم الخدمة: طلب اعتماد شركات التدريب	
Data	description	الوصف	البيانات
Service requirements	<p>Fill in the Training providers request form on Maaref Website, and attach the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> Passport Trade license CV Company services overview Registration No in NQA Company owner and employees details Details of trainers on company payroll. 	<p>تعبئة نموذج طلب تسجيل مزودي التدريب في موقع معارف الإلكتروني، وإرفاق كل من التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Arabic English 	<ul style="list-style-type: none"> اللغة العربية اللغة الإنجليزية 	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Application channels	<ul style="list-style-type: none"> "Maaref" Website 	<ul style="list-style-type: none"> الموقع الإلكتروني «معارف» 	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	<ul style="list-style-type: none"> The application received with the service requirements and transferred to the concerned authority in the Authority. You will also notified of receipt of the application. You are answered by the company's approval decision (approval, rejection, under procedure) within 30 working days, through e-mail with attachment of the memorandum of understanding The signed copy will be sent to the employee concerned and «Username & Password» will be received within 2 working weeks 	<ol style="list-style-type: none"> يتم استلام الطلب مع متطلبات الخدمة وتحويلها للإدارة المعنية في الهيئة. كما يتم إرسال إشعار لمقدم الطلب يفيد باستلام الطلب. يتم الرد عليكم بقرار اعتماد الشركة (موافقة، رفض، تحت الإجراء.) خلال 30 يوم عمل، وذلك من خلال البريد الإلكتروني مع إرفاق مذكرة التفاهم يتم إرسال النسخة الموقعة من قبلكم إلى الموظف المعني واستلام اسم المستخدم وكلمة السر خلال أسبوعين عمل 	الإجراءات بعد التسجيل
Common questions	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/maaref-preferred-training-partners/training-companies-approval-request.aspx	https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/fahr-services/maaref-preferred-training-partners/training-companies-approval-request.aspx	الأسئلة الشائعة

Service name: Training Companies Approval Request		اسم الخدمة: طلب اعتماد شركات التدريب	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	This service provided to the training companies willing to join the initiative of Preferred Training Partners "Maaref"	هذه الخدمة مقدمة لشركات التدريب الراغبة بالانضمام لمبادرة شركاء المفضلين في الحكومة الاتحادية «معارف»	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	Training companies willing to join "Maaref" initiative	شركات التدريب الراغبة بالانضمام لمبادرة «معارف»	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub - Service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Procedural	إجرائية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	<ol style="list-style-type: none"> Fill in the training company's registration form on "Maaref" website The request will be received with the service requirements and transfer to the concerned party at FAHR. The customer will be notified when the request is received. The company approval decision sent to you (approval, rejection, under process, etc.) within 30 working days via email and the memorandum of association enclosed. The signed copy by the company to be sent to the concerned employee and you shall receive the username & password within two working weeks. 	<ol style="list-style-type: none"> تعبئة نموذج تسجيل شركات التدريب على الموقع الإلكتروني لـ «معارف» يتم استلام الطلب مع متطلبات الخدمة وتحويلها للجهة المعنية في الهيئة كما يتم إرسال إشعار لمقدم الطلب يفيد باستلام الطلب. يتم الرد عليكم بالقرار المتخذ حول الشركة (الموافقة أو الرفض، أو المعاملة تحت الإجراء.) خلال 30 يوم عمل، وذلك من خلال البريد الإلكتروني مع إرفاق مذكرة التفاهم يتم إرسال النسخة الموقعة من قبل الشركة إلى الموظف المعني واستلام "اسم المستخدم وكلمة السر" خلال أسبوعين. 	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام
The average time required to obtain the service	30 Working Days	30 يوم عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة



نشر معرفة
الموارد البشرية

Sharing
of HR Knowledge



طلب مقارنة معيارية

Benchmark Request

Service name: Benchmark Request		اسم الخدمة: طلب مقارنة معيارية	
Data	description	الوصف	البيانات
Service requirements	<p>Fill in the form of the service at Customer Happiness System, including the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> Official Letter from the entity Details of the Coordinator Details of the Attendees Suggested Date and Time of the visit 	<p>تعبئة طلب تقديم الخدمة على نظام إسعاد المتعاملين، متضمنا الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> خطاب رسمي من الجهة بيانات المنسق بيانات الحضور الموعد المقترح للزيارة 	متطلبات الخدمة
Languages available	<ul style="list-style-type: none"> Arabic English 	<ul style="list-style-type: none"> اللغة العربية اللغة الإنجليزية 	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Service channels	<ul style="list-style-type: none"> Customer Happiness System (CHS) Official Letters FAHR Smart App 	<ul style="list-style-type: none"> نظام إسعاد المتعاملين الخطابات الرسمية تطبيق الهيئة الذكي (FAHR) 	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	<ul style="list-style-type: none"> Benchmark Visit Scheduled Fill a survey of lessons obtained from the benchmark visit 	<ul style="list-style-type: none"> زيارة المقارنة المعيارية المحددة تعبئة استبيان الاستفادة من زيارة المقارنة المعيارية 	الإجراءات بعد التسجيل
Benchmark Webpage	<ul style="list-style-type: none"> FAHR's Benchmark visit: https://www.fahr.gov.ae/Portal/en/media-center/comparison-visit.aspx to request for a Benchmark visit: https://www.fahr.gov.ae/CRM/ar/dashboard 	<ul style="list-style-type: none"> صفحة المقارنات التي عقدتها الهيئة: https://www.fahr.gov.ae/Portal/ar/media-center/comparison-visit.aspx صفحة التقديم للحصول على خدمة المقارنة المعيارية https://www.fahr.gov.ae/CRM/ar/dashboard 	صفحة المقارنات المعيارية

Service name: Benchmark Request		اسم الخدمة: طلب مقارنة معيارية	
Data	description	الوصف	البيانات
Description / definition of service	A service that FAHR offers to all Federal Government Entities, local government entities, private sector, and in addition to international entities and companies that would like to look at best practices of the Federal Authority for Government Human Resources and their expertise.	خدمة تقدمها الهيئة لكافة الجهات الاتحادية والمحلية في الدولة، والقطاع الخاص بالإضافة إلى الجهات والشركات العالمية لهدف الاطلاع على أفضل ممارسات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية وخبراتها.	وصف/تعريف الخدمة
Target audience of service	<ul style="list-style-type: none"> All federal Entities Local Government Private Sector International Entities and Companies 	<ul style="list-style-type: none"> كافة الجهات الاتحادية الجهات المحلية القطاع الخاص المؤسسات والشركات العالمية 	الفئة المستهدفة من الخدمة
service type	Sub-service	فرعية	نوع الخدمة
Service classification (Procedural / information)	Informational	معلوماتية	تصنيف الخدمة (إجرائية / معلوماتية)
Priority service	No	لا	خدمة ذات أولوية
Mandatory access to the service	Optional	اختيارية	إلزامية الحصول على الخدمة
Procedures and documents required from the client To register or use?	<ul style="list-style-type: none"> -List of Attendees and their Titles and Departments -Benchmark Topics Required -Contact Details of Coordinators -Preferred Date & Time 	<ul style="list-style-type: none"> قائمة بأسماء الحضور ومسمياتهم الوظيفية والإدارات التابعين لها المواضيع المراد الاطلاع عليها للمقارنة المعيارية بيانات التواصل للمنسقين الموعد والتاريخ المقترح 	الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام
The average time required to obtain the service	5 working days	5 أيام عمل	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة



بنك المهارات الحكومية
Government Skills Bank



طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية

Technical Support for Government Skills Bank Portal

Service name: Technical support for Government Skills Bank Portal		اسم الخدمة: طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية	
Data	description	الوصف	البيانات
Procedures and documents required from the client To register or use?	<p>To register and receive the service:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fill in the electronic registration form available through the Government Skills Bank Portal 2. Log-in using the username and password received through the registered email in the form 3. Fill in your personal details in the profile and add your qualifications and specializations <p>*In case the users are already registered with Bayanati system, they need to enter their employee number and continue with the same steps mentioned above.</p> <p>For Technical Support of the Governmetn Skills Bank portal: Contact the technical support team through FAHR call center</p>	<p>للتسجيل والحصول على الخدمة:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. تعبئة النموذج الإلكتروني المتاح للمستخدمين عبر المنصة الإلكترونية لبنك المهارات الحكومية 2. الدخول باستخدام اسم المستخدم والرقم السري المرسل عبر البريد الإلكتروني الذي تم تسجيله في النموذج الإلكتروني 3. تعبئة المعلومات الشخصية وإضافة الخبرات التخصصية والشهادات العلمية <p>*في حال كان المستخدم مسجلاً في نظام «بياناتي»، يتم إدخال الرقم الوظيفي واستكمال الخطوات المتبقية وفق ما هو موضح أعلاه</p> <p>لتقديم طلب دعم فني على المنصة الإلكترونية لبنك المهارات الحكومية: التواصل مع فريق الدعم من خلال مركز الاتصال في الهيئة</p>	<p>الإجراءات والوثائق المطلوبة من المتعامل للتسجيل أم للاستخدام؟</p>

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



Service name: Technical support for Government Skills Bank Portal		اسم الخدمة: طلب دعم فني لمنصة بنك المهارات الحكومية	
Data	description	الوصف	البيانات
The average time required to obtain the service	<p>Technical support:</p> <p>Critical Cases 7 working hours</p> <p>High 14 working hours</p> <p>Medium 21 working hours</p> <p>Normal 35 working hours</p>	<p>للدعم الفني:</p> <p>الحالات الحرجة 7 ساعات عمل</p> <p>عالي 14 ساعة عمل</p> <p>متوسط 21 ساعة عمل</p> <p>عادي 35 ساعة عمل</p>	معدل الوقت اللازم للحصول على الخدمة
Service requirements	<ul style="list-style-type: none"> Resigter in the Government Skills Bank Portal Provide the necessary supporting documents upon the request of the technical support team. Example: screenshot of the page. 	<ul style="list-style-type: none"> التسجيل في منصة بنك المهارات الحكومية توفير الوثائق التي يتم طلبها من قبل فريق الدعم لاستكمال إجراءات الخدمة بناء على طبيعة الدعم المطلوب، مثال: نسخة من صورة الشاشة 	متطلبات الخدمة
Languages available	<ul style="list-style-type: none"> Arabic English 	<ul style="list-style-type: none"> اللغة العربية اللغة الإنجليزية 	اللغات المتوفرة بها الخدمة
Service charges	Free	مجانية	رسوم الخدمة
Service channels	<ul style="list-style-type: none"> Call Center: 600525524 Phone Inquiry Timing: 7:00 am to 2:00pm Service Availability: 24 x7 	<ul style="list-style-type: none"> مركز الاتصال: 600525524 ساعات الاستفسار الهاتفي: 7:00 ص حتى 2:00م الخدمة متاحة: 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة 	قنوات طلب الحصول على الخدمة
Procedures after registration	Continuous update on the personal profile through the Government Skills bank Portal	استمرارية التحديث على البيانات الشخصية عبر منصة بنك المهارات الحكومية	الإجراءات بعد التسجيل

