



مؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق
Fujairah Foundation for Region Development

دليل الخدمات

الإصدار الثالث - يونيو ٢٠٢٦



مؤسسة تنمية تعنى بشؤون المجتمع

  ffrd_fujairah



3	الخطة الاستراتيجية
4	وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل
6	اختصاصات المؤسسة
7	خدمات المؤسسة
8	الخدمات الاسكانية
9	الخدمات المجتمعية
10	ميثاق خدمة المتعاملين
11	رسم توضيحي لرحلة المتعامل
13	شرح المكونات الرئيسية لبطاقة تعريف الخدمة
15	قائمة بطاقات خدمات المؤسسة
16	طلب خدمة صيانة
17	طلب خدمة إضافة
18	طلب خدمة إستئجار مسكن
19	طلب خدمة تسليم مسكن حكومي مؤقت



20	طلب خدمة تسليم مواد بناء
21	طلب حجز المجالس المجتمعية
22	طلب حجز المجالس المجتمعية لتنفيذ المحاضرات والندوات
23	طلب حجز المجالس المجتمعية لإقامة الإحتفالات الوطنية / خدمة استباقية
24	طلب حجز المجالس المجتمعية في الأعياد / خدمة استباقية
25	خدمة المجالس المفتوحة / خدمة استباقية
26	طلب حجز عزاء في المجالس المجتمعية
27	طلب حجز المجالس لإقامة المناسبات الخاصة المجتمعية
28	طلب حجز الصالة للمناسبات (الطويين)



مؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق
Fujairah Foundation for Region Development

الخطة الاستراتيجية

لمؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق

2028- 2026

الأهداف الاستراتيجية

تعزيز جودة حياة الأسر في إمارة الفجيرة من خلال تقديم خدمات اسكانية مستدامة. (ST1)

دعم المشاركة المجتمعية وتلاحم المجتمع من خلال مجالس مجتمعية مرنة ومبتكرة. (ST2)

تنمية استدامة المؤسسة من خلال تنويع مصادر الدخل وتطوير قدرات المؤسسة لضمان استمرار الأثر المجتمعي. (ST3)

القيم المؤسسية



التميز والابتكار



المتعامل أولاً



المسؤولية
المجتمعية



الاستباقية
والمرونة

الرؤية

الريادة في تنمية مناطق إمارة الفجيرة لتحسين جودة الحياة وتعزيز تلاحم المجتمع.

الرسالة

نسعى للارتقاء بجودة الحياة وتعزيز روابط المجتمع من خلال خدمات اسكانية ومجالس مجتمعية مبتكرة ومستدامة.

وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل

تتبع مؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق توجهات استراتيجية لتقديم الخدمات الرقمية بما يتواءم مع التوجهات الحكيمة لحكومة دولة الإمارات، حيث تم إطلاق مبادرة "وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل" بهدف توضيح المبادئ الرئيسية لتصميم وتقديم الخدمات الحكومية لحكومة دولة الإمارات. المبادئ الرئيسية لميثاق حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل والتي تركز عليها المؤسسة في تقديم خدماتها للمجتمع هي كالتالي:

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



مؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق
Fujairah Foundation for Region Development



- النهوض بالمجتمع وتلبية احتياجات الشرائح المحتاجة .
- تنمية وتطوير المناطق المحتاجة بما يكفل توفير مناخ مناسب لتحقيق التوازن المعيشي بين أبناء الإمارة في المجالات المدنية العمرانية والصحية والتعليمية .
- تنفيذ المشاريع التنموية المناسبة في كافة المجالات حسب حاجة المناطق في إمارة الفجيرة .
- تقديم المعونات العاجلة للشرائح المحتاجة .
- رفع التوصيات للجهات المختصة والمعنية بشأن مساعدة الشرائح المحتاجة .

خدمات المؤسسة

تشمل خدمات المؤسسة الباقية الإسكانية والمجتمعية كما يلي :

الخدمات المجتمعية :



الخدمات الاسكانية :



الخدمات الاسكانية

الإضافات السكنية



صيانة المساكن



تقديم مساكن للأرامل والمطلقات



تقديم مواد البناء



استئجار المساكن



قاعة الطويين للمناسبات



المجالس المجتمعية



ميثاق سعادة المتعاملين

تحرص مؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق على توفير خدمات عالية الجودة ومتميزة تحقق ثقة ورضا المتعاملين وتفوق توقعاتهم



إلتزامنا تجاهكم :



- الإحترام وحسن الإستقبال.
- خدمة عادلة ومتميزة وعالية الجودة.
- الاستماع والانصات لصوت المتعامل.
- توفير معلومات دقيقة وشفافة.
- تقليص زمن الخدمة وسرعة الإستجابة.
- خدمتكم عبر القنوات المختلفة.
- الترحيب بآرائكم ومقترحاتكم وانطباعاتكم.
- تقديم تجربة مبهرة ومتميزة.
- إعطاء الاولوية لأصحاب الهمم، كبار المواطنين، النساء.

ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم :



- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام متبادل .
- توفير كافة الوثائق المطلوبة .
- تجهيز المستندات مسبقاً لإتمام المعاملة .
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل أو تغيير في البيانات والمعلومات الشخصية أو المتعلقة بإنجاز الخدمة .
- الرد على استفسارات مقدمي الخدمة لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد .

رسم توضيحي لرحلة المتعامل

1. مرحلة الحصول على معلومات الخدمة :

يمكن للمتعاملين الاستفسار والاستعلام عن بيانات الحصول عن الخدمة عبر القنوات التالية:

- الحضور الشخصي
- الموقع الإلكتروني
- دليل الخدمات
- مركز الاتصال



2. مرحلة تقديم الطلب :

يتقدم المتعاملين للتقديم والتسجيل على الخدمات في القنوات التالية :

- مركز سعادة المتعاملين
- الموقع الإلكتروني



3. مرحلة التواصل خلال سير الإجراءات :

يتم التأكد من بيانات المتعامل وتحرير الطلب وعليه يمكن للمتعامل تتبع طلبه من خلال التالي :

- مركز سعادة المتعاملين
- مركز الاتصال
- الموقع الإلكتروني



4. مرحلة الحصول على الخدمة :

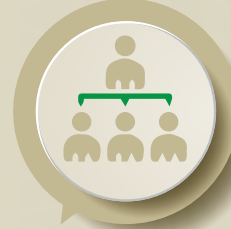
يتم دراسة الطلب بعد تحريره :

- قبول الطلب حسب موافاته لشروط لائحة ضوابط وسياسات المؤسسة وإرسال الطلب إلى القسم المختص بعد حصول الطلب على موافقة اللجنة والإدارة العليا للمؤسسة وإنجاز المعاملة خلال المدة الموضحة في بطاقة الخدمة (لكل خدمة) .
- الاعتذار للمتعامل وتوضيح أسباب الرفض بعد اعتماد الرفض .



بطاقة الخدمة

الفئة المستهدفة



وصف الخدمة



الرسوم



المستندات المطلوبة



النماذج



زمن تقديم الخدمة



قنوات تقديم الخدمة



الإجراءات



الشروط والأحكام



قنوات التواصل



شرح المكونات الرئيسية لبطاقة تعريف الخدمة

رمز الخدمة :



هو عبارة عن رمز تعريفي مكون من حروف وأرقام، بحيث يكون فريدًا لكل خدمة وذلك لتمييزها عن غيرها من الخدمات وتسهيل الحصول على معلوماتها بشكل أسرع. وتبين الحروف اختصار اسم المؤسسة، بينما تبين الأرقام رقم الخدمة لدى المؤسسة.

تعريف الخدمة :



هو مجموعة العمليات والأنشطة والإجراءات التي تؤدي إلى تلبية احتياجات المتعامل.

الخدمة الرئيسية :



هي عائلة الخدمات الرئيسية التي تعبر عن مهمة عامة من صالحيات المؤسسة والتي تندرج تحتها الخدمة الفرعية.

رسم الخدمة :



هو المبلغ المالي الذي يقوم المتعامل بتسديده للحصول على الخدمة.

فئات المتعاملين :



لفئة المستفيدة من الخدمة على سبيل المثال: الأفراد والجهات الحكومية وأفراد المجتمع ، وفي حال وجود أكثر من فئة مستفيدة يتم تحديدها.

شرح المكونات الرئيسية لبطاقة تعريف الخدمة

عدد الزيارات للحصول على الخدمة :



عدد الزيارات المطلوبة من المتعامل إلى مراكز الخدمة حتى يستلم المخرج النهائي من الخدمة عدد نقاط التواصل للحصول على الخدمة. عدد النقاط التي يتواصل بها المتعامل مع الجهة الحكومية للحصول على الخدمة. وقد تتم أكثر من عملية تواصل من خلال قناة واحدة، فعلى سبيل المثال، عند زيارة مركز الخدمة يضطر المتعامل إلى الحصول على رقم انتظار ومن ثم الجلوس مع موظف خدمة المتعاملين وهذه تعتبر نقطتين تواصل، وفي حال كانت قناة تقديم الخدمة رقمية يتم اعتبار كافة الخطوات المتبعة في الجلسة الواحدة نقطة تواصل واحدة، كما أن استلام المخرج يعتبر نقطة تواصل إضافية كما هو الحال بالنسبة ألي خطوة أخرى) أي إذا ترتب على المتعامل زيارة مركز الخدمات أو عمل جلسة رقمية أخرى فتحسب نقاط التواصل الإضافية تبعاً لذلك .

وصف الخدمة :



هو شرح مبسط ودقيق للخدمة.

الوثائق المطلوبة :



هي عبارة عن المستندات التي تقوم الجهة بطلبها من المتعامل للحصول على الخدمة، ويجدر التنويه إلى أن نظام محفظة الخدمات الحكومية يتيح إضافة اعتبارات خاصة للوثائق المطلوبة، كأن يتم تحديد أن المطلوب هو صورة طبق الأصل مصدقة أو خلاصة القيد مطلوبة للمواطنين.

الخدمات المرتبطة :



يوضح ارتباط الحصول على الخدمة بخدمات داخل الجهة الحكومية نفسها أو بجهات خارجية... مثال: يتطلب الحصول على رخصة بناء بعض الموافقات والخدمات من جهات أخرى مثل: بلدية الفجيرة.

قائمة بطاقات خدمات المؤسسة

رقم البطاقة	بطاقة الخدمة	رقم البطاقة	بطاقة الخدمة
FFRD.S.6	طلب خدمات وحجوزات المجالس المجتمعية	FFRD.S.1	طلب خدمة صيانة
FFRD.S.6.1	طلب حجز المجالس لتنفيذ برامج ومحاضرات ودورات واجتماعات	FFRD.S.2	طلب خدمة إضافة
FFRD.S.6.2	خدمات توفير المجالس للإحتفالات الوطنية (استباقية)	FFRD.S.3	طلب خدمة إستئجار مسكن
FFRD.S.6.3	خدمات توفير المجالس المجتمعية في الاعياد (استباقية)	FFRD.S.4	طلب خدمة تسليم مسكن حكومي مؤقت
FFRD.S.6.4	خدمات المجالس المجتمعية المفتوحة (استباقية)	FFRD.S.5	طلب خدمة تسليم مواد بناء
FFRD.S.6.5	طلب حجز عزاء في المجال المجتمعية		
FFRD.S.6.6	طلب حجز المجالس لإقامة المناسبات الخاصة		
FFRD.S.6.7	طلب حجز صالة الطويين للمناسبات		

طلب خدمة صيانة

رمز الخدمة	FFRD.S.1	وصف الخدمة	تقدم هذه الخدمة للراغبين بصيانة مساكنهم في إمارة الفجيرة والذين تنطبق عليهم شروط الخدمة
الباقة	☒ خدمات إسكانية ☐ مشاريع مجتمعية	هيكلية الخدمة	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☒ الحكومة ☐ الأعمال ☒ الأفراد ☐ المجتمع	قنوات تقديم الخدمة	- الموقع الإلكتروني للمؤسسة - مركز خدمة المتعاملين للمؤسسة
وقت تقديم الخدمة	- في مقر المؤسسة (الديوان الأميري) الدور الأول: خلال ساعات العمل من الساعة 7:30 إلى 3:30 بعد الظهر. - عبر الموقع الإلكتروني : متاح 24 ساعة	ارتباط الخدمة	☒ مرتبط ☐ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	- أن يكون من مواطني الدولة ومالك لمسكن في إمارة الفجيرة ومقيم فيه . - أن يكون عمر المسكن الإنشائي 10 سنوات فما فوق وغير مؤجراً. - أن يكون مقدم الطلب من ذوي الدخل المحدود وذلك باحتساب متوسط دخل الفرد، أو ما تراه اللجنة المعنية مناسباً ويجوز للجنة المعنية الاستثناء حسب حالة الأسرة. - أن لا يكون مقدم الطلب مالكاً لمسكن آخر قائم يناسب أسرته ، ويستثنى من لديه زوجة أخرى.	متطلبات ووثائق مطلوبة	- شهادة التزامات مالية من البنك سارية المفعول إن وجدت - شهادة لمن يهّمه الأمر من برنامج زايد للاسكان
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	خطوة واحدة / من 5 - 7 دقائق	الرسوم	لا يوجد
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	من 5-10 أيام (حسب الحالة)		
إجراءات تقديم الخدمة	- تسجيل الطلب من قبل خدمة سعادة المتعاملين / أو استقبال الطلب إلكترونياً. - استلام رسالة برقم الطلب. - الموافقة على زيارة مسكن المالك. - استلام رسالة نصية بقرار اللجنة.		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	الموافقى على طلب خدمة الصيانة.		
مؤشرات أداء الخدمة	- متوسط زمن إنجاز الخدمات (الصيانة) - معدل سعادة متلقي الخدمة		

طلب خدمة إضافية

رمز الخدمة	FFRD.S.2	وصف الخدمة	تقدم هذه الخدمة للراغبين بإضافة وحدات سكنية لمساكنهم في إمارة الفجيرة والذين تنطبق عليهم شروط الخدمة
الباقية	☒ خدمات إسكانية ☐ مشاريع مجتمعية	هيكلية الخدمة	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☒ الحكومة ☐ الأعمال ☒ الأفراد ☐ المجتمع	قنوات تقديم الخدمة	- الموقع الإلكتروني للمؤسسة - مركز خدمة المتعاملين للمؤسسة
وقت تقديم الخدمة	- في مقر المؤسسة (الديوان الأميري) الدور الأول: خلال ساعات العمل من الساعة 7:30 إلى 3:30 بعد الظهر. - عبر الموقع الإلكتروني : متاح 24 ساعة	ارتباط الخدمة	☒ مرتبط ☐ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	- أن يكون من مواطني الدولة ومالك لمسكن في إمارة الفجيرة ومقيم فيه . - أن يكون مقدم الطلب من ذوي الدخل المحدود ويحتاج إلى إضافة . - وأن يكون عدد أفراد الأسرة أقل بكثير عن عدد الغرف الموجودة في المسكن مع الأخذ بالاعتبار . - أو ما تراه اللجنة المعنية مناسباً ويجوز للجنة المعنية الاستثناء حسب حالة الأسرة.	متطلبات ووثائق مطلوبة	- شهادة التزامات مالية من البنك سارية المفعول إن وجدت - شهادة لمن يهمل الأمر من برنامج زايد للاسكان
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	خطوة واحدة / من 5 - 7 دقائق	الرسوم	لا يوجد
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	من 5-10 أيام (حسب الحالة)		
إجراءات تقديم الخدمة	- تسجيل الطلب من قبل خدمة سعادة المتعاملين / أو استقبال الطلب إلكترونياً. - استلام رسالة برقم الطلب. - الموافقة على زيارة مسكن المالك. - استلام رسالة نصية بقرار اللجنة.		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	الموافقى على طلب خدمة الإضافة.		
مؤشرات أداء الخدمة	- متوسط زمن إنجاز الخدمات (الإضافة) - معدل سعادة متلقي الخدمة		

طلب خدمة إستئجار مسكن

رمز الخدمة	FFRD.S.3	وصف الخدمة	تقدّم هذه الخدمة للراغبين باستئجار مسكن في إمارة الفجيرة والذين تنطبق عليهم شروط الخدمة
الباقيّة	☒ خدمات إسكانية ☐ مشاريع مجتمعية	هيكلية الخدمة	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☐ الحكومة ☐ الأعمال ☒ الأفراد ☐ المجتمع	قنوات تقديم الخدمة	- الموقع الإلكتروني للمؤسسة - مركز خدمة المتعاملين للمؤسسة
وقت تقديم الخدمة	- في مقر المؤسسة (الديوان الأميري) الدور الأول: خلال ساعات العمل من الساعة 7:30 إلى 3:30 بعد الظهر. - عبر الموقع الإلكتروني : متاح 24 ساعة	ارتباط الخدمة	☐ مرتبط ☒ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	- أن يكون مقدم الطلب من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة ومقيم في إمارة الفجيرة. - أن يكون المسكن الخاص به متهاك أو متضرر بشكل يصعب استعماله وليس لديه مسكن آخر خلاف المنزل المتضرر ولا يملك مسكن . - تسكين الأسر الذين لا مأوى لهم وفق دراسة مستفيضة عن الحالة . - في الحالات العاجلة يحق لإدارة المؤسسة حق الاستئجار على أن يعرض على اللجنة المعنية في أول اجتماع لها أو بالتمرير . - أن يكون استئجار المسكن في نطاق إمارة الفجيرة ، ولمرة واحدة	متطلبات ووثائق مطلوبة	- شهادة التزامات مالية من البنك سارية المفعول إن وجدت - شهادة لمن يهّمه الأمر من برنامج زايد للاسكان
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	خطوة واحدة / من 5 - 7 دقائق	الرسوم	لا يوجد
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	من 5-10 أيام (حسب الحالة)		
إجراءات تقديم الخدمة	- تسجيل الطلب من قبل خدمة سعادة المتعاملين / أو استقبال الطلب إلكترونياً. - استلام رسالة برقم الطلب. - استلام رسالة نصية بقرار اللجنة.		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	تسديد قيمة الإيجار للمؤجر و إرسال رسالة نصية بقرار اللجنة للمستأجر / توفير حياة كريمة واستقرار أسرى للمستأجر.		
مؤشرات أداء الخدمة	- متوسط زمن إنجاز الخدمات (إستئجار مسكن) - معدل سعادة متلقي الخدمة		

طلب خدمة تسليم مسكن حكومي مؤقت (لانتفاع الارامل والمطلقات)

رمز الخدمة	FFRD.S.4	وصف الخدمة	تقدم هذه الخدمة مسكن حكومي للانتفاع المؤقت للذين في إمارة الفجيرة والذين تنطبق عليهم شروط الخدمة مناطق الانتفاع : (حجب - الرفاع - الطويين)
الباقيّة	☒ خدمات إسكانية ☐ مشاريع مجتمعية	هيكلية الخدمة	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☐ الحكومة ☐ الأعمال ☒ الأفراد ☐ المجتمع	قنوات تقديم الخدمة	- الموقع الإلكتروني للمؤسسة - مركز خدمة المتعاملين للمؤسسة
وقت تقديم الخدمة	- في مقر المؤسسة (الديوان الأميري) الدور الأول: خلال ساعات العمل من الساعة 7:30 إلى 3:30 بعد الظهر. - عبر الموقع الإلكتروني : متاح 24 ساعة	ارتباط الخدمة	☐ مرتبط ☒ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	- التعهد بعدم التصرف بالمسكن كالبيع ، الهبة ، التأجير أو أي استعمالات أخرى غير المخصص له بصوره كلية أو جزئية . - عدم القيام بإجراء أي تعديلات على المسكن أو أي نوع من أنواع التصرفات الغير قانونية ينتهي الإنتفاع بالمسكن لأي من الأسباب التالية : - تغيير في الوضع الإجتماعي . - الحصول على مسكن آخر . - أية أمور أخرى تتعارض مع النظام القانوني للانتفاع . - مدة سريان وثيقة استلام المسكن سنة ميلادية واحدة قابلة للتجديد حسب دراسة حالة المنتفع . - وضع ضمان نقدي مقدماً للمؤسسة لأعمال الصيانة قبل تسليم المنتفع للمسكن (لا تقل عن 5,000 درهم قابلة للاسترجاع حسب التقرير الفني لحالة المسكن) . - في حالة رفض أو تأخير المنتفع بتجديد وثيقة استلام المسكن يحق للمؤسسة إخطار المنتفع بسحب المسكن على أن يعطى فرصة لا تزيد عن شهر مع إبداء أسباب الرفض أو التأخير . - يحق للمؤسسة اتخاذ كل الإجراءات القانونية التي تراها مناسبة للمحافظة على ممتلكاتها	متطلبات ووثائق مطلوبة	- شهادة التزامات مالية من البنك سارية المفعول إن وجدت - شهادة لمن يهمه الأمر من برنامج زايد للاسكان
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	خطوة واحدة / من 5 - 7 دقائق	الرسوم	لا يوجد
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	من 5-10 أيام (حسب الحالة)		
إجراءات تقديم الخدمة	- تسجيل الطلب من قبل خدمة سعادة المتعاملين / أو استقبال الطلب إلكترونياً. - استلام رسالة برقم الطلب. - استلام رسالة نصية بقرار اللجنة.		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	تسليم المسكن للمتفعين لحين الحصول على مسكن حكومي / توفير حياة كريمة واستقرار أسرى والرخاء الإجتماعي وجودة الحياة.		
مؤشرات أداء الخدمة	- متوسط زمن إنجاز الخدمات (تسليم مسكن حكومي - مؤقت) - معدل سعادة متلقي الخدمة		

طلب خدمة تسليم مواد بناء

رمز الخدمة	FFRD.S.5	وصف الخدمة	تقدم هذه الخدمة مواد البناء مثل (طابوق - اسمنت - انترلوك و كربستون) للذين تنطبق عليهم شروط الخدمة
الباقة	☒ خدمات إسكانية ☐ مشاريع مجتمعية	هيكلية الخدمة	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☒ الحكومة ☐ الأعمال ☒ الأفراد ☐ المجتمع	قنوات تقديم الخدمة	- الموقع الإلكتروني للمؤسسة - مركز خدمة المتعاملين للمؤسسة
وقت تقديم الخدمة	- في مقر المؤسسة (الديوان الأميري) الدور الأول: خلال ساعات العمل من الساعة 7:30 إلى 3:30 بعد الظهر. - عبر الموقع الإلكتروني : متاح 24 ساعة	ارتباط الخدمة	☐ مرتبط ☒ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	- أن يكون من مواطني الدولة مالك لمسكن في إمارة الفجيرة ومقيم فيه - أن يكون مقدم الطلب من ذوي الدخل المحدود . - أن تكون المواد للمسكن الذي يقيم فيه وليس لأغراض أخرى مثل العزبة والمزارع. - حضور صاحب العلاقة شخصياً أو الوكيل أو من ينوب عنه ، أو التسجيل عبر منصة المتعاملين بالموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة . - أن يقدم صاحب الطلب جميع المستندات المطلوبة حسب نظام المؤسسة . - أن لا يتجاوز عدد مرات تقديم طلب مواد البناء للشخص عن مرتين في السنة الواحدة باختلاف المواد - يحق لصاحب العلاقة تقديم طلب جديد بعد مرور سنتين من تاريخ استفادته الأولى . - يحق لصاحب العلاقة تقديم طلب جديد بعد رفض طلبه الأول في حال حسب حاجة المسكن. - يجوز منح مواد البناء للمرافق والمنشآت الخدمية المجتمعية المحلية الحكومية والخدمية في الإمارة . بناءً على تقرير الزيارة التي يقوم بها القسم الفني للموقع وعلى ضوء الكميات المتاحة لدى المؤسسة . وتتكفل الجهة المستفيدة بتركيب المواد .على أن يعرض الطلب على اللجنة المختصة - يجوز صرف كمية لا تتجاوز 200 مترمربع انترلوك و100 متر طولي كربستون للمستفيدين من أعمال الصيانة لدى المؤسسة .	متطلبات ووثائق مطلوبة	رخصة البناء / عقد البناء / خارطة الأرض (إلكروكي) .
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	خطوة واحدة / 5 دقائق	الرسوم	لا يوجد
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	خلال 3 أيام عمل		
إجراءات تقديم الخدمة	- تسجيل الطلب من قبل خدمة سعادة المتعاملين / أو استقبال الطلب إلكترونياً. - استلام رسالة برقم الطلب. - الموافقة على زيارة مسكن المالك. - استلام رسالة نصية بقرار اللجنة.		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	مواد البناء وتوريدها من الشركة لمسكن المتعامل / التقليل من أعباء مواد البناء وتوفيرها للمستفيد .		
مؤشرات أداء الخدمة	- متوسط زمن إنجاز الخدمات (مواد بناء) - معدل سعادة متلقي الخدمة		

طلب حجز عزاء في المجالس المجتمعية

رمز الخدمة	FFRD.S.6.5	وصف الخدمة	تقدم هذه الخدمة في المجالس المجتمعية المتواجدة في نفس المنطقة لذوي المتوفى وتشمل الخدمة المواطنين والمقيمين على أرض دولة الإمارات العربية المتحدة.
الباقية	☐ خدمات إسكانية	هيكلية الخدمة	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☐ الحكومة ☒ الأفراد ☒ المجتمع ☐ شبه حكومية / محليه ☐ ذات النفع العام	قنوات تقديم الخدمة	- الموقع الإلكتروني - مركز خدمة المتعاملين - التطبيق الذكي - الإتصال المباشر
وقت تقديم الخدمة	- مقر المؤسسة (مبنى الديوان الأميري): حسب ساعات العمل الرسمية الإثنين - الخميس : 7:30 - 3:30 ، الجمعة 7:30 - 12:00 - التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني : متاح على مدار الساعة	ارتباط الخدمة	☐ مرتبط ☒ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	التوقيع على وثيقة التعهد والإقرار بالمحافظة على المجلس ومرافقه العامة	متطلبات ووثائق مطلوبة	لا توجد مستندات مطلوبة
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	خطوتين / 3 دقائق	الرسوم	لا توجد رسوم
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	في نفس وقت تقديم الخدمة		
إجراءات تقديم الخدمة	- قراءة شروط الاستخدام المجلس / التسجيل - تقديم الطلب - استلام تأكيد حجز الخدمة		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	يكون المجلس المجتمعي جاهز بكافة مرافقه لإقامة العزاء / التخفيف على أهل المتوفى من تكاليف العزاء .		
مؤشرات أداء الخدمة	- متوسط زمن إنجاز الخدمات (عزاء المجالس) - معدل سعادة متلقي الخدمة		



طلب حجز المجالس لإقامة المناسبات الخاصة المجتمعية

FFRD.S.6.6			وصف الخدمة	رمز الخدمة
☐ خدمات إسكانيه ☒ مشاريع مجتمعية			هيكلية الخدمة	الباقية
☐ الحكومة ☐ الأفراد ☒ المجتمع ☒ شبه حكومية / محليه ☐ ذات النفع العام			قنوات تقديم الخدمة	فئة المتعامل
- مقر المؤسسة (مبنى الديوان الأميري): حسب ساعات العمل الرسمية الإثنين - الخميس : 7:30 - 3:30 ، الجمعة 7:30 - 12:00 - التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني : متاح على مدار الساعة			ارتباط الخدمة	وقت تقديم الخدمة
- التوقيع على وثيقة التعهد والإقرار بالمحافظة على المجلس ومرافقه العامة - دفع الرسوم الخاصة بالحجز - دفع مبلغ التأمين قبل المناسبة (من يومين - 3 أيام)			متطلبات ووثائق مطلوبة	اشتراطات تقديم الخدمة
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة			الرسوم	- حفلات الزفاف 5250 درهم للحفلات النسائية 2100 درهم في لحفلات الرجال 3000 درهم مبلغ ضمان - مسترد
3000 ضمان - مسترد	- الخطوبة - عقد القرآن - مناسبة خاصة - حفلات التخرج...			
خلال 3 دقائق إلى يوم				
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة				
قراءة الشروط / التسجيل • تقديم الطلب • دفع الرسوم • استلام تأكيد حجز الخدمة				
تصريح استخدام مجلس / يكون المجلس المجتمعي جاهز بكافة مرافقه لإقامة المناسبة / توفير مكان ملائم ومناسب للمناسبات.				
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر				
مؤشرات أداء الخدمة				
- متوسط زمن إنجاز الخدمات (المناسبات المجتمعية - المجالس المجتمعية) - معدل سعادة متلقي الخدمة				

خدمة المجالس المفتوحة (خدمة استباقية)

رمز الخدمة	FFRD.S.6.4	وصف الخدمة	يتم إتاحة المجالس المجتمعية لإستقبال افراد المجتمع بصورة يومية من أجل تعزيز التواصل والتلاحم المجتمعي بين أبناء المجتمع
الباقية	☐ خدمات إسكانية ☒ مشاريع مجتمعية	هيكلية الخدمة	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☐ الحكومة ☒ الأفراد ☒ المجتمع ☐ شبه حكومية / محليه ☐ ذات النفع العام	قنوات تقديم الخدمة	لا يوجد
وقت تقديم الخدمة	الفترة الصباحية : من الساعة 08:00 صباحاً حتى الساعة 12:00 مساءً الفترة المسائية : من الساعة 04:00 مساءً حتى الساعة 12:00 صباحاً (أوقات خاصة في شهر رمضان)	ارتباط الخدمة	☐ مرتبط ☒ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	- جاهزية المجلس خلال الساعات المتاحة - التوقيع على وثيقة التعهد والإقرار بالمحافظة على المجلس ومرافقة العامة	متطلبات ووثائق مطلوبة	لا توجد مستندات مطلوبة
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	لا ينطق	الرسوم	لا توجد رسوم
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	لا ينطق		
إجراءات تقديم الخدمة	لا ينطق		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	المجلس المجتمعي جاهز بكافة مرافقه / إحياء دور التواصل الإجتماعي والعلاقات الإيجابية بين أفراد تلك المناطق.		
مؤشرات أداء الخدمة	- متوسط زمن إنجاز الخدمات (المجالس المفتوحة - المجالس المجتمعية) - معدل سعادة متلقي الخدمة		

طلب حجز المجالس المجتمعية

رمز الخدمة	FFRD.S.6	وصف الخدمة	تقدّم هذه الخدمة في المجالس المجتمعية للراغبين بإقامة المحاضرات والندوات سواء كانوا أفراد أو مؤسسات
الباقيّة	☐ خدمات إسكانية	هيكليّة الخدمة	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☒ الحكومة ☒ الأفراد ☒ المجتمع ☒ شبه حكومية / محليه ☒ ذات النفع العام	قنوات تقديم الخدمة	- الموقع الإلكتروني - مركز خدمة المتعاملين - التطبيق الذكي - الاتصال المباشر - البريد الإلكتروني
وقت تقديم الخدمة	- مقر المؤسسة (مبنى الديوان الأميري): حسب ساعات العمل الرسمية الإثنين - الخميس : 7:30 - 3:30 ، الجمعة 7:30 - 12:00 - التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني : متاح على مدار الساعة	ارتباط الخدمة	☐ مرتبط ☒ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	- رسالة رسمية من الجهة تحتوي على كافة تفاصيل الحجز كعنوان المحاضرة / الندوة والفئة المستهدفة وتاريخ الحجز والتوقيت وتحديد اسم المجلس وأسماء المتحدثين> - التوقيع على وثيقة التعهد والإقرار بالمحافظة على المجلس ومرافقه العامة> - صدور الموافقات الأمنية للمتحدثين>	متطلبات ووثائق مطلوبة	رسالة طلب حجز مجلس من الجهة تذكر فيها بيانات المحاضرة / الندوة.
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	3 خطوات / 3 دقائق	الرسوم	لا توجد رسوم
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	خلال 3 دقائق إلى يوم		
إجراءات تقديم الخدمة	- الدخول إلى تطبيق المجالس/ قراءة شروط استخدام المجلس - تعبئة البيانات المطلوبة - إرفاق رسالة رسمية (للجهات) - استلام تأكيد حجز الخدمة		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	رسالة رسمية بتأكيد الحجز (للجهات) / المجلس المجتمعي جاهز بكافة مرافقه.		
مؤشرات أداء الخدمة	متوسط زمن إنجاز الخدمات (حجز المجالس لتنفيذ المحاضرات والندوات - المجالس المجتمعية		معدل سعادة متلقي

حز المجالس المجتمعية لإقامة الإحتفالات الوطنية (إستباقية)

رمز الخدمة	FFRD.S.6.2	وصف الخدمة	تقدّم هذه الخدمة للراغبين بإقامة الإحتفالات الوطنية في المجالس المجتمعية.
الباقيّة	☐ خدمات إسكانية	هيكلية الخدمة	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☒ الحكومة ☐ الأفراد ☐ المجتمع ☒ شبه حكومية / محليه ☒ ذات النفع العام	قنوات تقديم الخدمة	- الموقع الإلكتروني - مركز خدمة المتعاملين - البريد الإلكتروني - التطبيق الذكي - الاتصال المباشر
وقت تقديم الخدمة	- مقر المؤسسة (مبنى الديوان الأميري): حسب ساعات العمل الرسمية الإثنين - الخميس : 7:30 - 3:30 ، الجمعة 7:30 - 12:00 - التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني : متاح على مدار الساعة	ارتباط الخدمة	☐ مرتبط ☒ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	التوقيع على وثيقة التعهد والإقرار بالمحافظة على المجلس ومرافقه العامة.	متطلبات ووثائق مطلوبة	رسالة رسمية من الجهات .
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	3 خطوات / 3 دقائق	الرسوم	لا توجد رسوم
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	خلال 3 دقائق إلى يوم		
إجراءات تقديم الخدمة	- الدخول إلى تطبيق المجالس/ قراءة شروط استخدام المجلس - تعبئة البيانات المطلوبة - إرفاق رسالة رسمية (للجهات) - استلام تأكيد الحجز		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	رسالة رسمية بتأكيد الحجز (للجهات) / المجلس المجتمعي جاهز بكافة مرافقه.		
مؤشرات أداء الخدمة	- متوسط زمن إنجاز الخدمات (حجز المجالس لإقامة الإحتفالات الوطنية - المجالس المجتمعية) - معدل سعادة متلقي الخدمة		

حز المجالس المجتمعية للأعياد (إستباقية)

رمز الخدمة	FFRD.S.6.2	وصف الخدمة	تقدّم هذه الخدمة للراغبين بإقامة الإحتفالات الوطنية في المجالس المجتمعية.
الباقيّة	☐ خدمات إسكانية	☒ مشاريع مجتمعية	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☒ الحكومة ☐ الأفراد ☐ المجتمع ☒ شبه حكومية / محليه ☒ ذات النفع العام	قنوات تقديم الخدمة	- الموقع الإلكتروني - مركز خدمة المتعاملين - البريد الإلكتروني - التطبيق الذكي - الاتصال المباشر
وقت تقديم الخدمة	- مقر المؤسسة (مبنى الديوان الأميري): حسب ساعات العمل الرسمية الإثنين - الخميس : 7:30 - 3:30 ، الجمعة 7:30 - 12:00 - التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني : متاح على مدار الساعة	ارتباط الخدمة	☐ مرتبط ☒ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	التوقيع على وثيقة التعهد والإقرار بالمحافظة على المجلس ومرافقه العامة.	متطلبات ووثائق مطلوبة	رسالة رسمية من الجهات .
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	3 خطوات / 3 دقائق	الرسوم	لا توجد رسوم
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	خلال 3 دقائق إلى يوم		
إجراءات تقديم الخدمة	- الدخول إلى تطبيق المجالس/ قراءة شروط استخدام المجلس - تعبئة البيانات المطلوبة - إرفاق رسالة رسمية (للجهات) - استلام تأكيد الحجز		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	رسالة رسمية بتأكيد الحجز (للجهات) / المجلس المجتمعي جاهز بكافة مرافقه.		
مؤشرات أداء الخدمة	- متوسط زمن إنجاز الخدمات (حجز المجالس لإقامة الإحتفالات الوطنية - المجالس المجتمعية) - معدل سعادة متلقي الخدمة		

طلب حجز المجالس المجتمعية لتنفيذ البرامج التثقيفية المجتمعية والندوات

رمز الخدمة	FFRD.S.6.1	وصف الخدمة	تقدم هذه الخدمة للراغبين بتنفيذ البرامج التثقيفية المجتمعية في المجالس المجتمعية
الباقة	☐ خدمات إسكانية	☒ مشاريع مجتمعية	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☒ الحكومة ☐ الأفراد ☐ المجتمع ☒ شبه حكومية / محليه ☒ ذات النفع العام	قنوات تقديم الخدمة	- الموقع الإلكتروني - مركز خدمة المتعاملين - البريد الإلكتروني - التطبيق الذكي - الاتصال المباشر
وقت تقديم الخدمة	- مقر المؤسسة (مبنى الديوان الأميري): حسب ساعات العمل الرسمية الإثنين - الخميس : 7:30 - 3:30 ، الجمعة 7:30 - 12:00 - التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني : متاح على مدار الساعة	ارتباط الخدمة	☐ مرتبط ☒ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	- رسالة رسمية من الجهة تحتوي على كافة تفاصيل الحجز من ضمنها عنوان البرنامج وتاريخه والتوقيت وتحديد اسم المجلس والمستهدفين وأسماء المتحدثون. - صدور الموافقات الأمنية للمتحدثين. - التوقيع على وثيقة التعهد والإقرار بالمحافظة على المجلس ومرافقه العامة.	متطلبات ووثائق مطلوبة	- رسالة طلب حجز مجلس من الجهة تذكر فيها بيانات البرنامج - إعداد الإعلان
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	3 خطوات / 3 دقائق	الرسوم	لا توجد رسوم
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	خلال 3 دقائق إلى يوم		
إجراءات تقديم الخدمة	- الدخول إلى تطبيق المجالس/ قراءة شروط استخدام المجلس - تعبئة البيانات المطلوبة - إرفاق رسالة رسمية (للجهات) - استلام تأكيد الحجز		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	رسالة رسمية بتأكيد الحجز (للجهات) / المجلس المجتمعي جاهز بكافة مرافقه.		
مؤشرات أداء الخدمة	- متوسط زمن إنجاز الخدمات (حجز المجالس لإقامة البرامج التثقيفية - المجالس المجتمعية) - معدل سعادة متلقي الخدمة		

طلب حجز الصالة للمناسبات (الطويين)

رمز الخدمة	FFRD.S.6.7	وصف الخدمة	تقدم هذه الخدمة للراغبين بحجز الصالة لإقامة المناسبات المجتمعية
الباقة	☐ خدمات إسكانية	☒ مشاريع مجتمعية	☒ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☒ الحكومة ☒ الأفراد ☒ المجتمع ☒ شبه حكومية / محليه ☒ ذات النفع العام	قنوات تقديم الخدمة	- الموقع الإلكتروني - مركز خدمة المتعاملين - البريد الإلكتروني - التطبيق الذكي - الاتصال المباشر
وقت تقديم الخدمة	- مقر المؤسسة (مبنى الديوان الأميري): حسب ساعات العمل الرسمية الإثنين - الخميس : 7:30 - 3:30 ، الجمعة 7:30 - 12:00 - التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني : متاح على مدار الساعة	ارتباط الخدمة	☐ مرتبط ☒ غير مرتبط
اشتراطات تقديم الخدمة	- التوقيع على وثيقة التعهد والإقرار بالمحافظة على الصالة ومرافقه العامة. - في حال الرغبة بإقامة حفلات الزفاف التواصل مع الشركة المتعهدة بإقامة الحفلات والمتواجدة في القاعة.	متطلبات ووثائق مطلوبة	نسخة من الهوية لمقدم الطلب
عدد الخطوات/ المدة الزمنية لتقديم طلب الخدمة	3 خطوات / 3 دقائق	الرسوم	10.000 درهم
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	خلال 3 دقائق إلى يوم		
إجراءات تقديم الخدمة	- قراءة شروط استخدام القاعة / الدخول إلى تطبيق المجالس - تعبئة البيانات المطلوبة - استلام تأكيد حجز الخدمة		
المخرج الرئيسي من الخدمة / الاثر	توفير القاعة جاهزة بكافة مرافقها.		
مؤشرات أداء الخدمة	- متوسط زمن إنجاز الخدمات (حجز القاعة) - معدل سعادة متلقي الخدمة		



مؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق
Fujairah Foundation for Region Development

www.ffrd.ae



+971 9 2091 790



[ffrd_fujairah](https://www.x.com/ffrd_fujairah)



info@ffrd.fujairah.ae



[Ffrd_fujairah](https://www.facebook.com/Ffrd_fujairah)



[@ffrd_fujairah](https://www.instagram.com/@ffrd_fujairah)



ص.ب: 9090، الفجيرة، إ.ع.م.

