

دليل تعريف الخدمات و توثيق إجراءاتها الإصدار الثاني- 2019

الرؤية: بلدية رائدة لإمارة مستدامة عمرانياً وصحياً لمجتمع سعيد.

الرسالة: الابتكار في تقديم خدمات بلدية متميزة تضمن الاستدامة في التطوير العمراني والصحة العامة من خلال التوظيف الأمثل للموارد لتحقيق السعادة لكافة شرائح المجتمع.

الأهداف الاستراتيجية:

- 1- ضمان الصحة والسلامة العامة
- 2- تعزيز بنية جاذبة للاستثمار والتطوير العقاري
- 3- تعزيز الاستدامة في التطوير العمراني
- 4- الاستدامة في مجال كفاءة الطاقة والطاقة المتجددة

❖ التحديثات في الإصدار الثاني:

1. تغيير مصطلح تصنيف الخدمات الى خدمات رئيسية وتكميلية ومن ثم فرعي تكميلي وفرعي رئيسي إضافة الى تحديد الخدمات ذات الاولوية والتي تعتبر الاكثر طلبا بين خدمات الدائرة وتشكل 80% من حجم الطلب .
2. تحديث قائمة الخدمات نسبة لعدد الخطوات المرتبطة بكل خدمة وحكما لارتباطها بالتحسين على وقت التقديم والانجاز .

❖ الغرض من هذا الدليل

يهدف هذا الدليل إلى إنشاء مرجع لتعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها، كما يقدم إرشادات شاملة يمكن العملاء من التعرف على كافة المعلومات التي تمكنهم من اختصار الوقت للحصول على خدمة سريعة ومتميزة وذلك من خلال الآتي:

- 1- تصنيف الخدمات.
- 2- وضع معايير توثيق الإجراءات للخدمات.
- 3- شرح آلية وخطوات توثيق الإجراءات بطريقة مبسطة.
- 4- تمكين المتعاملين من فهم آلية تقديم الخدمات والدائرة من خلال متابعة نتائج الخدمات.
- 5- بناء تصور متكامل لرحلة المتعامل للحصول على الخدمة.

❖ قنوات تقديم الخدمة

القناة هي وسيلة تواصل بين المتعاملين والجهات و يتم تقديم الخدمات عبر قنوات مختلفة يعتبر بعضها قنوات تقليدية تتطلب الحضور الشخصي للمتعامل لإنجاز المعاملة، وقنوات أخرى ذكية يتم تقديمها من خلال استخدام الأجهزة الذكية. تنقسم قنوات تقديم الخدمة التي توفرها دائرة البلدية حسب توفر القنوات وطبيعة الخدمات كالتالي:

القنوات الرقمية		القنوات المطورة		القنوات التقليدية
الأكشاك التفاعلية	تطبيقات الهاتف الذكي	البريد الالكتروني	مراكز الإتصال	الحضور الشخصي للجهة
المواقع الإلكترونية		الاتصال الهاتفي بالجهة		

- **القنوات التقليدية:** هي القنوات التي يتوجب فيها الحضور الشخصي الى الجهة أو مزودي الخدمة، ويكون التفاعل فيها مباشراً بين مقدم الخدمة والمتعامل للحصول على الخدمة.
- **القنوات المطورة:** هي القنوات التي يتم فيها التفاعل بين مقدم الخدمة أو مزود الخدمة للمتعامل دون الحضور الشخصي عند تقديم الطلب وتكون عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. حيث لا يتم فيها إنجاز المعاملة بشكل كامل ويتوجب الحضور لاستلام المخرج النهائي من الخدمة.
- **القنوات الرقمية:** هي القنوات التي يتم تقديم الخدمة فيها من خلال قنوات رقمية مثل الموقع الإلكتروني للجهة أو الأجهزة الذكية أو الأكشاك التفاعلية في الأماكن العامة وغيرها.

للتواصل مع الدائرة

- مركز الاتصال لتابع لدائرة البلدية 072466666
- الموقع الإلكتروني للشكاوي الموحد لحكومة رأس الخيمة www.rak.ae
- مواقع التواصل الاجتماعي التابعة للدائرة **munrakae**   
- البريد الإلكتروني للدائرة info@mun.rak.ae
- التواصل المباشر من خلال مكتب استقبال الشكاوي بمركز سعادة المتعاملين. 072466497

قائمة الخدمات ذات الأولوية

الخدمة	م
إصدار بطاقة صحية	1
تجديد بطاقة صحية	2
إصدار الموافقة النهائية لترخيص المنشآت	3
طلب قسيمة	4
طلب منحة	5
طلب تحديث وتجديد	6
تجديد كروكي	7
طلب اصدار مخطط	8
رخصة بناء جديد	9
موافقة اعلانية (تصريح لوحات محلات تجارية)	10
شهادة انجاز	11
رخصة تعديل وإضافة	12
اصدار وثيقة ملكية المنح / بيوت قديمة	13
تسجيل عقد البيع العقاري	14
تسجيل عقد الايجار	15

توزيع الخدمات ذات الأولوية حسب الإدارات

قطاع الأراضي والأموال		ادارة المينائي				ادارة التخطيط والمساحة					ادارة الصحة العامة			
15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
عقد الايجار	تسجيل عقد البيع العقاري	اصدار وثيقة اثبات ملكية المنح / بيوت قديمة	طلب رخصة تعديل وازضافة	شهادة انجاز	طلب موافقة اعلانية طلب تصريح لوحات المحلات التجارية	طلب رخصة بناء جديد	طلب اصدار مخطط	طلب تجديد كروكي	طلب تحديث وتجديد	طلب منحة	طلب قسيمة	تجديد بطاقة صحية	إصدار الموافقة النهائية لترخيص المنشآت	اصدار بطاقة صحية
		اصدار وثيقة ملكية اضافة	طلب توصيل مؤقت للخدمات	طلب لمن يهمله الامر		طلب صبغ وإكساء	طلب اصدار مخطط جديد	طلب بدل فاقد كروكي منحة	طلب اصدار بدل فاقد	طلب منحة عادية	طلب بدل فاقد كروكي منحة		طلب رفع خطر عن الرخصة التجارية	بدل فاقد للبطاقة الصحية
		اصدار وثيقة ملكية اضافة مساحة				طلب انترولوك	طلب اصدار مخطط تفويت			طلب منحة صناعية			اصدار شهادة عدم ممانعة	طلب الغاء بطاقة صحية
		اصدار وثيقة اثبات ملكية قسمة الارض (الفرز)				طلب زراعة	طلب اصدار مخطط للسكن الشعبي			طلب منحة تجارية			تصريح بيع تداول منتجات الخنزير	
		اصدار وثيقة اثبات ملكية دمج				طلب ميني مؤقت	طلب دمج القسائم ملك			طلب منحة برنامج			طلب تصريح مركبات نقل مواد غذائية داخل الامارة	
		اصدار وثيقة التخارج				طلب رخصه بناء مواقف مظله	طلب فصل القسائم ملك			طلب نظم بناء - تغيير استعمال منحة ملك				
		اصدار وثيقة اثبات ملكية بموجب حصر الميراث				طلب تغيير استشاري قبل اصدار الرخصة				طلب اضافة منحة / ملك				
		تسجيل تنازل				طلب تغيير مقاول				طلب اعادة تخطيط منحة/ ملك				
		عقد الرهن				طلب رخصة ديكور				طلب تخطيط تفصيلي انترولوك				

		فك عقد الرهن				طلب رخصه صيانه				طلب تخطيط تفصيلي طرق			
		تحري وثائق تملك عقار				طلب رخصة حفر وتجهيز موقع				طلب تقرير موقعي مسح			
						طلب تصريح عمل ليلي				طلب تثبيت علائق لمعاملات ادارة التخطيط والمساحة			
						تغير استشاري المشرف				طلب رفع قائم			
						طلب تنازع				طلب استبدال القسانم			
						طلب عدم ممانعة للخدمات العامه				طلب تبادل القسانم			
						طلب شكاوي				طلب دراسة هيدرولوجية			
						طلب تصريح إشغال ارضية الطرق والساحات				طلب تخطيط تفصيلي استحداث- استقطاع			
						طلب اعتماد مخطط				طلب تنازل للحكومة			
										طلب دمج القسانم منحة			
										طلب فصل القسانم منحة			
										طلب تقرير موقعي مراسلات(افادة)			

بطاقات تعريف وخطوات الخدمة خدمات إدارة الصحة العامة:

رمز الخدمة	اسم الخدمة
	اصدار بطاقة صحية
	تهدف هذه الخدمة الى اصدار البطاقة الصحية للعاملين بالمنشآت الغذائية وذات العلاقة بالصحة العامة للتأكد من خلوهم من الامراض المعدية وذلك قبل مباشرتهم العمل في حال كان العامل جديد او عند انتهاء البطاقة
	<ul style="list-style-type: none"> • ابراز الاستمارة الخاصة بالدائرة الاقتصادية في حال وجود رخصة الغد • حالات الاعفاء من الرسوم: • الاسر المنتجة ضمن مبادرة (صنعه) • المشاريع التابعة لمؤسسة سعود بن صقر لمشاريع الشباب بشرط احضار رسالة من المؤسسة وتكون سارية المفعول • المشاريع التابعة لمؤسسة خليفة بن زايد لدعم مشاريع الشباب بشرط احضار رسالة من المؤسسة وتكون سارية المفعول • جميعه رأس الخيمة للصيادين
	شروط الخدمة
	تكميلية
	G2C/G2B
	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
	الرسوم
	75 درهم
	مركز اسعاد المتعاملين/ ادارة الصحة العامة
	قنوات تقديم الخدمة
	3 خطوات / 3-6 دقائق
	عدد الخطوات / المدة الزمنية
	<ul style="list-style-type: none"> • صورة جواز سفر وتأشيرة الدخول او بطاقة العمل • صورة الرخصة التجارية سارية المفعول • صورة شخصية عدد 1 • احضار الرخصة التجارية للامارة الاخرى في حال كانت تأشيرة المتعامل من إمارة أخرى.
	الوثائق المطلوبة
	النماذج المستعملة في الخدمة
	مرتبطة
	ارتباط الخدمة
	الخدمات المرتبطة إن وجدت
	<ul style="list-style-type: none"> - مختبر الفحص الطبي (نتيجة تحليل الفحوصات الطبية الموجودة) - وزارة الموارد البشرية والتوطين (تصريح في حال الاقامة على منشأة اخرى أو على كفالة ذوية)
	بطاقة صحية
	المخرج الرئيسي من الخدمة
	عدد البطاقات الصحية الصادرة - الوقت الزمني لأصدار بطاقة صحية
	مؤشرات أداء الخدمة
	مقاعد خاصه بالنساء - مو اقف لأصحاب الهمم
	الخدمات الاضافية
	خطوات تقديم الخدمة
	<ol style="list-style-type: none"> 1- تقديم الطلب لدى مركز سعادة المتعاملين ودفع الرسوم المحددة. 2- طباعة مسودة البطاقة الصحية وإعطائها للعامل لأجراء الفحص الطبي 3- التحقق من نتيجة الفحص الطبي وإصدار البطاقة الصحية.

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
3-6 دقائق		نموذج الطلب	اداري مركز سعادة المتعاملين	اصدار البطاقة الصحية للعاملين بالمنشآت الغذائية	تقديم الطلب لدى مركز سعادة المتعاملين ودفع الرسوم المحددة.	1
	البطاقة الصحية		اداري مركز سعادة المتعاملين	و ذات العلاقة بالصحة العامة للتأكد من خلوهم من الامراض المعدية وذلك قبل	طباعة مسودة البطاقة الصحية وإعطائها للعامل لأجراء الفحص الطبي	2
	البطاقة الصحية	نتيجة الفحص الطبي	اداري مركز سعادة المتعاملين	مباشرتهم العمل في حال كان العامل جديد او عند انتهاء البطاقة	التحقق من نتيجة الفحص الطبي وإصدار البطاقة الصحية.	3

	رمز الخدمة
تجديد بطاقة صحية	اسم الخدمة
تهدف هذه الخدمة الى تجديد البطاقة الصحية للعاملين بالمنشآت الغذائية وذات العلاقة بالصحة العامة للتأكد من خلوهم من الامراض المعدية .	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • ابراز الاستمارة الخاصة بالدائرة الاقتصادية في حال وجود رخصة الغد • حالات الاعفاء من الرسوم: • الاسر المنتجة ضمن مبادرة (صنعه) • المشاريع التابعة لمؤسسة سعود بن صقر لمشاريع الشباب بشرط احضار رسالة من المؤسسة وتكون سارية المفعول • المشاريع التابعة لمؤسسة خليفة بن زايد لدعم مشاريع الشباب بشرط احضار رسالة من المؤسسة وتكون سارية المفعول • جمعيه رأس الخيمة للصيادين 	شروط الخدمة
تكميلية	هيكله الخدمة
G2C/G2B	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
75 درهم	الرسوم
مركز اسعاد المتعاملين/ ادارة الصحة العامة	قنوات تقديم الخدمة
3 خطوات /3-6 دقائق	عدد الخطوات / المدة الزمنية
<ul style="list-style-type: none"> • صورة جواز سفر وتأشيرة الدخول او بطاقة العمل • صورة الرخصة التجارية سارية المفعول • صورة شخصية عدد 1 • احضار الرخصة التجارية للامارة الاخرى في حال كانت تأشيرة المتعامل من إمارة أخرى 	الوثائق المطلوبة
	النماذج المستعملة في الخدمة
مرتبطة	ارتباط الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> - مختبر الفحص الطبي (نتيجة تحليل الفحوصات الطبية الموجودة) - وزارة الموارد البشرية والتوطين (تصريح في حال الاقامة على منشأة اخرى أو على كفالة ذوية) 	الخدمات المرتبطة إن وجدت
بطاقة صحية	المخرج الرئيسي من الخدمة
عدد البطاقات الصحية المجددة – الوقت الزمني لأصدار بطاقة صحية	مؤشرات أداء الخدمة
مقاعد خاصه بالنساء – مو اقف لأصحاب الهمم	الخدمات الاضافية
<ul style="list-style-type: none"> -4 تقديم الطلب لدى مركز سعادة المتعاملين ودفع الرسوم المحددة. -5 طباعة مسودة البطاقة الصحية وإعطائها للعامل لأجراء الفحص الطبي -6 التحقق من نتيجة الفحص الطبي وإصدار البطاقة الصحية. 	خطوات تقديم الخدمة

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
3-6 دقائق		نموذج الطلب	اداري مركز سعادة المتعاملين	تجديد البطاقة الصحية للعاملين بالمُنشآت الغذائية وذاوات العلاقة بالصحة العامة للتأكد من خلوهم من الامراض المعدية	تقديم الطلب لدى مركز سعادة المتعاملين ودفع الرسوم المحددة.	1
	البطاقة الصحية		اداري مركز سعادة المتعاملين		طباعة مسودة البطاقة الصحية وإعطائها للعامل لأجراء الفحص الطبي	2
	البطاقة الصحية	نتيجة الفحص الطبي	اداري مركز سعادة المتعاملين		التحقق من نتيجة الفحص الطبي وإصدار البطاقة الصحية.	3

رمز الخدمة	اسم الخدمة
	إصدار الموافقة النهائية لترخيص المنشآت
	تتيح الخدمة للمتعاملين للحصول على الموافقات النهائية من إدارة الصحة العامة لأصدار الرخصة التجارية للأنشطة ذات العلاقة بالصحة العامة.
	- استيفاء المساحة المطلوبة للنشاط المعني. - الموقع المناسب حسب طبيعة النشاط.
	رئيسي
	G2B
	هيكلية الخدمة
	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
	500 درهم لأعتماد المخطط التفصيلي
	مركز سعادة المتعاملين / إدارة الصحة العامة
	4 خطوات – 6 أيام عمل (في حال استيفاء المتعامل لمتطلبات الخدمة)
	الرخصة التجارية في دائرة التنمية الاقتصادية مخطط تفصيلي معتمد من إدارة الصحة العامة تقرير المفتش بتنفيذ المخطط التفصيلي على أرض الواقع.
	الوثائق المطلوبة
	النماذج المستعملة في الخدمة
	مرتبطة
	ارتباط الخدمة
	دائرة التنمية الاقتصادية (الرخصة التجارية) هيئة تنمية وتطوير السياحة (خطاب طلب عدم ممانعة) هيئة المناطق الحرة برأس الخيمة الاقتصادية (خطاب طلب عدم ممانعة)
	الخدمات المرتبطة إن وجدت
	اصدار الموافقة النهائية للترخيص
	المخرج الرئيسي من الخدمة
	عدد الموافقات النهائية- الوقت الزمني للإنجاز
	مؤشرات أداء الخدمة
	مقاعد خاصه بالنساء – مو اقف لأصحاب الهيم
	الخدمات الاضافية
	خطوات تقديم الطلب
	1- تعبئة استمارة الترخيص التابعة لجهة الاختصاص 2- معاينة لموقع المنشأة للتحقق من المساحة المطلوبة والموقع وإصدار تقرير 3- دراسته وإعتماد المخطط التفصيلي الداخلي من قبل المواطن المختص من ادارة الصحة العامة 4- التأكد من تطبيق المخطط التفصيلي للمنشأة على أرض الواقع لأصدار الموافقة النهائية.

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
6 أيام عمل			اداري مركز سعادة المتعاملين	تتيح الخدمة للمتعاملين للحصول على	تعبئية استمارة الترخيص التابعة لجهة الاختصاص	1
	تقرير معاينة الموقع		مفتش الرقابة الغذائية	الموافقات النهائية من إدارة الصحة	معاينة لموقع المنشأة للتحقق من المساحة المطلوبة والموقع وإصدار تقرير	2
	المخطط التفصيلي	تقرير معاينة الموقع	مدير قسم الرقابة الغذائية	العامه لأصدار الرخصة التجارية للأنشطة ذات	دراسه وإعتماد المخطط التفصيلي الداخلي من قبل المواطن المختص من ادارة الصحة العامة	3
	الموافقة النهائية		مدير قسم الرقابة الغذائية	العلاقة بالصحة العامه.	التأكد من تطبيق المخطط التفصيلي للمنشأة على أرض الواقع لأصدار الموافقة النهائية.	4

خدمات إدارة المساحة والتخطيط

ZT02	رمز الخدمة
طلب قسيمة	اسم الخدمة
يتيح الطلب من خلاله منح قسيمة سكنية بموجب أحقيته للحصول على المنحة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • بلوغ مقدم الطلب السن القانوني • لم يمنح قسيمة سابقا 	شروط الخدمة
فرعي رئيسي	هيكل الخدمة
G2C	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
رسوم الدفان المحددة من قبل الإدارة ان وجدت على حسب موقع القسيمة 50 درهم رسوم الاستلام	الرسوم
مركز سعادة المتعاملين في بلدية رأس الخيمة ومركز سعادة المتعاملين في وادي اصفي	قنوات تقديم الخدمة
9 خطوات الفترة الزمنية للمعاملات المستوفية للشروط 7 أيام – 14 يوم الفترة الزمنية للمعاملات الغير مستوفية وتحال للجنة شهر – 3 أشهر الفترة الزمنية للمعاملات من غير قسائم 3 اشهر- سنة	عدد الخطوات / المدة الزمنية
هوية صاحب العلاقة + صورة الجواز + صورة خلاصة القيد + تحري شامل مدته شهرين فقط + رسالة من جهة العمل لغير المتزوجين + المقدرة المالية 400000 درهم	الوثائق المطلوبة
نموذج تقديم الطلب نموذج تعهد بناء سنة نموذج تعهد عدم مطالبه التحري الشامل	النماذج المستعملة في الخدمة
مرتبطة	ارتباط الخدمة
الكهرباء والماء : خلو الموقع من الخدمات الاتصالات : خلو الموقع من الخدمات	الخدمات المرتبطة إن وجدت
مستند كروكي منحة	المخرج الرئيسي من الخدمة
مدة تقديم الخدمة – مدة انجاز الخدمة	مؤشرات أداء الخدمة
موقف خاص للنساء – موقف خاص لاصحاب الهمم - كراسي مخصصة للنساء – كاوتر خاص للنساء واصحاب الهمم – ا لضيافة - تقديم المشروبات الساخنة والماء البارد	الخدمات الاضافية
<ol style="list-style-type: none"> 1. انشاء طلب جديد من قبل مركز سعادة المتعاملين 2. تدقيق على المستندات وعمل تحري داخلي وعمل افادة عن قسيمة وتحول لمدقق القسم لأعتمادها من قبل مكتب المنح. 3. دفع رسوم الدفان عن طريق مركز سعادة المتعاملين 4. تحديث البيانات من قبل قسم البيانات المكانية 5. تحديد نوع المستند من قبل مكتب المنح 6. اصدار المستند من قبل قسم اصدار المستندات 7. مراجعة المستند وتوثيقه من قبل مكتب المنح 8. إعتما د طلب القسيمة من قبل اصدار المستندات 9. يقوم مركز سعادة المتعاملين بتحصيل الرسوم من العميل وتسليمه القسيمة 	خطوات تقديم الخدمة

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
14 يوم عمل		الوثائق المطلوبة	مركز سعادة المتعاملين	يتيح الطلب من خلاله منح قسيمة سكنية بموجب أحقيته للحصول على المنحة	إنشاء الطلب	1
		تجري وثائق	مكتب المنح		تدقيق المستندات	2
			مركز سعادة المتعاملين		دفع الرسوم للدفان	3
			قسم البيانات المكانية		تحديث البيانات	4
			مكتب المنح		تحديد نوع المستند	5
			اصدار المستندات		اصدار المستند	6
			مكتب المنح		مراجعة الطلب	7
	قسيمة		اصدار المستندات		اعتماد الطلب	8
	قسيمة		مركز سعادة المتعاملين		تحصيل الرسوم وتسليم	9

ZI32	رمز الخدمة
طلب منحة	اسم الخدمة
يتيح الطلب من خلاله الحصول على أمر منحة بموجب أحقيته للحصول على المنحة	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • بلوغ مقدم الطلب السن القانوني (مواطني إمارة رأس الخيمة فقط) • لم يمنح قسيمة سابقا 	شروط الخدمة
فرعي رئيسي	هيكلية الخدمة
G2C	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
300 درهم	الرسوم
مركز اسعاد المتعاملين ومركز اسعاد المتعاملين في وادي اصفي	قنوات تقديم الخدمة
5 خطوات الفترة الزمنية للمعاملات المستوفية للشروط أسبوعين - شهر الفترة الزمنية للمعاملات الغير مستوفية وتحال للجنة شهر - 3 أشهر	عدد الخطوات / المدة الزمنية
صورة من الهوية+ صورة من جواز السفر+ صورة من خلاصة القيد+مقدرة مالية 200.000 درهم + رسالة من جهة العمل + اثبات حالة اجتماعية	الوثائق المطلوبة
نموذج تقديم الطلب	النماذج المستعملة في الخدمة
غير مرتبطة	ارتباط الخدمة
	الخدمات المرتبطة إن وجدت
كشوفات أمر المنحة	المخرج الرئيسي من الخدمة
مدة تقديم الخدمة - مدة انجاز الخدمة	مؤشرات أداء الخدمة
موقف خاص للنساء - موقف خاص لاصحاب الهمم - كراسي مخصصة للنساء - كاوتر خاص للنساء واصحاب الهمم - ا لضيافة - تقديم المشروبات الساخنة والماء البارد	الخدمات الاضافية
<ol style="list-style-type: none"> 1. انشاء طلب جديد من قبل مركز سعادة المتعاملين 2. التدقيق على المستندات وعمل تحري داخلي وادراج في كشف الاعتماد وتحال الى قسم المنح . 3. التدقيق والاعتماد من قبل لجنة المنح. 4. ادراج الكشف في المعاملة واحالته بعد الاعتماد بحال الطلب من قبل قسم المنح لمركز سعادة المتعاملين لفتح معاملة منحة عادية 	خطوات تقديم الخدمة

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
أسبوعين شهر		الوثائق المطلوبة	مركز سعادة المتعاملين	يتيح الطلب من خلاله الحصول بموجب أحقيته للحصول على المنحة	إنشاء الطلب	1
		تحري وثائق	مركز سعادة المتعاملين		تدقيق المستندات	2
	كشف		لجنة المنح		التدقيق والاعتماد	3
	كشف		لجنة المنح		الاعتماد	4
			مكتب المنح		ادراج الكشف في كل طلب	5

ZT09	رمز الخدمة
طلب تحديث وتجديد	اسم الخدمة
هي عبارة عن تحديث وتجديد للمخططات الصادر عليها وثائق الملكية ومعروفة الموقع.	وصف الخدمة
الرقم التساعي	شروط الخدمة
تكميلي	هيكلية الخدمة
G2C/G2B	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
200 درهم رسوم خروج مساح رسوم استلام المخطط حسب المساحة بقائمة محدد بالمساحات	الرسوم
مركز سعادة المتعاملين بدائرة البلدية ومركز سعادة المتعاملين في وادي اصفي	قنوات تقديم الخدمة
8 خطوات الفترة الزمنية للمعاملات المستوفية للشروط 14 يوم - شهر الفترة الزمنية للمعاملات الغير مستوفية وتحال للجنة شهر - 3 أشهر	عدد الخطوات / المدة الزمنية
صورة الهوية + مخطط الأرض + وثيقة الملكية + تحري وثيقة	الوثائق المطلوبة
نموذج تقديم الطلب	النماذج المستعملة في الخدمة
غير مرتبطة	ارتباط الخدمة
	الخدمات المرتبطة إن وجدت
مستند مخطط ملك	المخرج الرئيسي من الخدمة
مدة تقديم الخدمة - مدة انجاز الخدمة	مؤشرات أداء الخدمة
موقف خاص للنساء - موقف خاص لاصحاب الهمم - كراسي مخصصة للنساء - كاوتر خاص للنساء واصحاب الهمم - ا لضيافة - تقديم المشروبات الساخنة والماء البارد	الخدمات الاضافية
1. انشاء طلب جديد من قبل مركز سعادة المتعاملين 2. تحديد حاجة المعاملة لخروج المساح من قبل قسم اصدار المستندات 3. دفع الرسوم لخروج المساحة في مركز سعادة المتعاملين وتحال إلى قسم المساحة 4. تحديد موعد مساح وكتابة تقرير واحالة الطلب إلى قسم اصدار المستندات 5. مراجعة مستندات الطلب وتقرير المساح من قبل مهندس قسم اصدار المستندات وتحويلها للرسم. 6. استخراج البيانات من المخطط العام وارسالها إلى قسم البيانات المكانية لتحديث البيانات واعادة ارساله لقسم اصدار المستندات 7. اصدار المخطط واعتماد من قسم اصدار المستندات 8. يقوم مركز سعادة المتعاملين بتحصيل الرسوم من العميل وتسليمه المخطط	خطوات تقديم الخدمة

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
	-	الوثائق المطلوبة	مركز سعادة المتعاملين		إنشاء الطلب ودفع الرسوم	1
			قسم البيانات المكانية	تحديث البيانات	التأكد من استيفاء الشروط	2
			قسم البيانات المكانية	توازنا مع المخطط العام	التدقيق على المستندات	3
			قسم البيانات المكانية	تجديد كروكي	اصدار واعتماد الكروكي	4
	كروكي		مركز سعادة المتعاملين		تحصيل الرسوم وتسليم	5

ZT10	رمز الخدمة
طلب تجديد كروي	اسم الخدمة
تجديد مستند أنتهت مدة صلاحية بتوفر الاشتراطات الملزمة بحالة التمديد	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • إزالة البناء المخالف ان وجد • لا يتم تجديد المنح المشتره • لا يتم تجديد منحة المتوفي • الرقم التساعي 	شروط الخدمة
فرعي تكميلي	هيكله الخدمة
G2C	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
40 درهم في حال تكرار اسم صاحب المستند 50 درهم في حال تغيير اسم صاحب المستند	الرسوم
مركز اسعاد المتعاملين ومركز اسعاد المتعاملين في وادي اصفي	قنوات تقديم الخدمة
5 خطوات / 3 أيام عمل	عدد الخطوات / المدة الزمنية
صورة الهوية + الكروي الأصلي + تحري شامل + رسالة برنامج سارية المفعول للكروكيات الصادرة للبرنامج + توجيه من المدير العام او من مدير خدمه المتعاملين في حال كان لديه اكثر من منحه	الوثائق المطلوبة
نموذج تقديم الطلب	النماذج المستعملة في الخدمة
غير مرتبطة	ارتباط الخدمة
	الخدمات المرتبطة إن وجدت
مستند كروي منحة	المخرج الرئيسي من الخدمة
مدة تقديم الخدمة - مدة انجاز الخدمة	مؤشرات أداء الخدمة
موقف خاص للنساء - موقف خاص لاصحاب الهمم - كراسي مخصصة للنساء - كاوتر خاص للنساء واصحاب الهمم - لضيافة - تقديم المشروبات الساخنة والماء البارد	الخدمات الاضافية
<ol style="list-style-type: none"> 1. انشاء طلب جديد ودفح الرسوم عن طريق مركز سعادة المتعاملين. 2. التأكد من استيفائها للشروط المطلوبة من قبل قسم البيانات المكانية لتحديث البيانات 3. تدقيق على المستندات توازنا مع المخطط العام 4. يصدر ويعتمد الكروي من قبل قسم البيانات المكانية 5. يقوم مركز سعادة المتعاملين بتحصيل الرسوم من العميل وتسليمه المستمد 	خطوات تقديم الخدمة

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
	-	الوثائق المطلوبة	مركز سعادة المتعاملين		إنشاء الطلب ودفع الرسوم	1
			قسم البيانات المكانية	تحديث البيانات	التأكد من استيفاء الشروط	2
			قسم البيانات المكانية	توازنا مع المخطط العام	التدقيق على المستندات	3
			قسم البيانات المكانية	تجديد كروكي	اصدار واعتماد الكروكي	4
	كروكي		مركز سعادة المتعاملين		تحصيل الرسوم وتسليم	5

ZT22	رمز الخدمة
طلب إصدار مخطط	اسم الخدمة
إصدار مخطط جديد بناء على كروكي سابق أو مسكن شعبي بموجب رخص البناء وشهادة الانجاز بغرض تملكها.	وصف الخدمة
الرقم التساعي	شروط الخدمة
رئيسي	هيكلية الخدمة
G2C/G2B	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
200 درهم ماعدا الارض الزراعيه علي حسب المساحة	الرسوم
مركز اسعاد المتعاملين ومركز اسعاد المتعاملين في وادي اصفي	قنوات تقديم الخدمة
7 خطوات <ul style="list-style-type: none"> • الفترة الزمنية للمعاملات المستوفية للشروط 14 يوم / شهر • الفترة الزمنية للمعاملات الغير مستوفية للشروط شهر / 4 شهور 	عدد الخطوات / المدة الزمنية
صورة الهوية + مستند الأرض (كروكي) / رسالة تملك مسكن شعبي + شهادة الانجاز + رخصة البناء	الوثائق المطلوبة
	النماذج المستعملة في الخدمة
غير مرتبطة	ارتباط الخدمة
	الخدمات المرتبطة إن وجدت
مستند مخطط ملك	المخرج الرئيسي من الخدمة
مدة تقديم الخدمة - مدة انجاز الخدمة	مؤشرات أداء الخدمة
موقف خاص للنساء - موقف خاص لاصحاب الهمم - كراسي مخصصة للنساء - كاوتر خاص للنساء واصحاب الهمم - ا لضيافة - تقديم المشروبات الساخنة والماء البارد	الخدمات الاضافية
<ol style="list-style-type: none"> 1. انشاء طلب جديد ودفع الرسوم لخروج المساح من مركز سعادة المتعاملين. 2. قسم المساحة لفرع القائم (للاراضي الزراعية تقرير لحصر كافة المشتملات). 3. مراجعة جميع البيانات وتقرير المساح وتحويلها للرسامين 4. استخراج البيانات من المخطط العام وإعادتها إلى مهندس قسم اصدار المستندات 5. مراجعة جميع البيانات وفي حال استكمال متطلبات المعاملة يتم تحويلها إلى GIS لتحديث وثبيت البيانات على المخطط العام. 6. اصدار واعتماد المخطط من قبل قسم اصدار المستندات 7. يقوم مركز سعادة المتعاملين بتحصيل الرسوم من العميل وتسليمه المستند 	خطوات تقديم الخدمة

م	الخطوة	الوصف	الشخص المسؤول	المدخلات	المخرجات	المدة الزمنية
1	إنشاء الطلب ودفع الرسوم		مركز سعادة المتعاملين	الوثائق المطلوبة		
2	خروج مساح	رفع قائم	قسم المساحة		تقرير المساح	
3	مراجعة البيانات		قسم المساحة	تقرير المساح		
4	استخراج البيانات		مركز البيانات الجغرافية		تحديث للبيانات	
5	استكمال الطلب	مراجعة البيانات	مركز البيانات الجغرافية		تثبيت البيانات	
6	اصدار واعتماد المخطط	اصدار مخطط	قسم اصدار المستندات		مخطط	
7	تحصيل الرسوم وتسليم		مركز سعادة المتعاملين		كروكي	

خدمات إدارة المباني

ZP02	رمز الخدمة
طلب رخصة بناء جديد	اسم الخدمة
تتيح الخدمة الحصول على رخصة بناء للمشروع المقترح او حائط (حائط ، حائط معدني، حائط استنادي) على ارض خاليه وفق المخططات المقدمة لإدارة المباني (المخططات المعمارية و الإنشائية) .	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • في حال بناء حائط على أرض خاليه يجب ان تكون الأرض ملك أو بناء قبلاً بموجب منحة برنامج الشيخ زايد للاسكان. • لا يتم اصدار الرخصة الا بعد تثبيت العلائم وتحديد المنسوب من ادارة التخطيط والمساحة . 	شروط الخدمة
فرعي رئيسي	هيكله الخدمة
G2C/G2B	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
مرفق جدول	الرسوم
مركز سعادة المتعاملين بدائرة البلدية ومركز سعادة المتعاملين بوادي أصفني الموقع الإلكتروني https://rak.ae	قنوات تقديم الخدمة
11 خطوة/4 أيام عمل	عدد الخطوات / المدة الزمنية
<p>1. خارطة الأرض (سارية المفعول لقسائم المنح) + وثيقة اثبات الملكية (إن وجدت)</p> <p>2. شهادة خلو الموقع من الخدمات - NOC (الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء ومؤسسة الامارات للإتصالات ودائرة الاشغال والخدمات العامة) (الصرف الصحي) وغاز رأس الخيمة)</p> <p>3. خطاب التكلفة من المالك للإستشاري</p> <p>4. صورة عن هوية المالك</p> <p>5. في حالة كانت القسيمة بموجب برنامج الشيخ زايد للإسكان يتطلب إرفاق التالي: أ. رسالة برنامج الشيخ زايد للاسكان - ساري المفعول. ب. عقد الرهن (إذا كانت المنحة "قرض") ج. في حالة كانت المساعدة المالية (منحة) والبناء على قسيمة ملك يتطلب إرفاق إفادة من إدارة التخطيط والمساحة بعدم منح المالك قسيمة مخصصه بموجب البرنامج.</p> <p>7. الإشتراطات التخطيطية من إدارة التخطيط والمساحة (للقسائم التجارية والسكني تجاري)</p> <p>8. الواجهة اللونية للقسائم الغير سكنية</p> <p>9. رسالة من الجهة المعنية في حال المشروع تابع للجهات الاتحادية والمحلية وتشمل: أ. مو افقة وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي للمشاريع الخاصة بالمدارس والجامعات و المعاهد ب. مو افقة وزارة الصحة للمستشفيات والعيادات ج. مو افقة هيئة السياحة للفنادق والمنتجعات السياحية د. مو افقة الهيئة العامة للشؤون الاسلاميه والاقواف لمشاريع المساجد وملاحقها هـ. مو افقة هيئة حماية البيئة في حال الموافقة على إقامة مصنع في القسائم الزراعية أو إقامة مشروع بالقرب من منطقة محددة كمحمية طبيعية</p>	الوثائق المطلوبة

و.موافقة وزارة التطوير والبنية التحتية. 10. فحص التربة في المشاريع الغير سكنية فقط 11. كشف المذكرة الحسابية في الحالات التي تتطلب ذلك	
نموذج تقديم الطلب	النماذج المستعملة في الخدمة
مرتبطة	ارتباط الخدمة
1. شهادة خلو الموقع من الخدمات والمخططات المعتمدة - (الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء ودائرة الخدمات العامة) (الصرف الصحي) 2. برنامج الشيخ زايد للاسكان في حال كانت الرخصة صادرة بموجب البرنامج . 3. شهادة الانجاز بعد تنفيذ البناء تقديمها لتوصيل الخدمات او التمليك . 4. تصريح التخلص من مخلفات البناء من دائرة الاشغال والخدمات العامة	الخدمات المرتبطة إن وجدت
يتم اصدار الترخيص الكترونيا	المخرج الرئيسي من الخدمة
مدة تقديم الخدمة – مدة انجاز الخدمة- عدد الرخص الجديدة الصادرة	مؤشرات أداء الخدمة
موقف خاص للنساء – موقف خاص لاصحاب الهمم - كراسي مخصصة للنساء – كاوتر خاص للنساء واصحاب الهمم – ا لضيافة - تقديم المشروبات الساخنة والماء البارد	الخدمات الاضافية
1. يتم فتح الطلب عن طريق المكتب الاستشاري على موقع البوابه الالكترونيه لحكومة رأس الخيمة www.rak.ae مع ارفاق المستندات الاولية او مركز سعادة المتعاملين في بعض الحالات (مخططات البلدية/ قسائم زراعية/ مساكن شعبية). 2. يتم دفع الرسوم الأولية والتأمينات 3. يتم تحميل المخططات عن طريق المكتب الاستشاري 4. يتم مراجعة طريقة تقديم الطلب من قبل الرسامين 5. يتم تحويل الطلب إلى المهندس المعماري والإنشائي ومهندس الاتصالات للتدقيق على الطلب بشكل متوازي 6. يتم ارسال اشعار إلى المكتب الاستشاري باعتماد المخططات المعمارية والانشائية ومخططات اتصالات لغرض استكمال ارفاق المستندات النهائية لاعتماد الرخصة 7. يحال الطلب للمهندس الرئيسي للاعتماد النهائي 8. يتم دفع الرسوم النهائية والتأمينات و ارفاق المستندات النهائية 9. يتم تعيين كل من الاستشاري المشرف والمقاول عن طريق المكتب الاستشاري 10. يتم اصدار الرخصة الكترونيا	خطوات تقديم الخدمة

بناءً على نوع المبنى و الاستخدام		
رسوم التقديم	فلل سكنيه + ملاحق	100 درهم لكل مبنى مضاف
	فلل استثمارية	200 درهم لكل مبنى مضاف
	التجاري + المتعدد الطوابق	500 درهم (لطباق الارضي + 3 طوابق مكررة) + 100 درهم لكل طباق مضاف
	الصناعي	200 درهم لكل مبنى مضاف
	الزراعي	100 درهم
	الحكومي	200 درهم
	المباني العامة	300 درهم
	حائط	100 درهم
الرسوم النهائية	فلل سكنيه + ملاحق	2 درهم للمساحة (المتر المربع)
	فلل استثمارية	3 درهم للمساحة (المتر المربع)
	التجاري + المتعدد الطوابق + الصناعي + المباني العامة	3.5 درهم للمساحة (المتر المربع)
	الحكومي	0
	حائط	200 درهم
تأمين المخططات	فلل سكنيه + ملاحق	500 درهم
	فلل استثمارية	1000 درهم
	التجاري + المتعدد الطوابق	1000 درهم
	الزراعي + الحكومي + الصناعي + المباني العامة	1000 درهم
تأمين الرخصة	فلل سكنيه + ملاحق	500 درهم
	فلل استثمارية	1000 درهم
	التجاري + المتعدد الطوابق	1000 درهم
	الزراعي + الحكومي + الصناعي + المباني العامة	1000 درهم

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
		خارطة الأرض (سارية المفعول لقسانم المنح) + وثيقة اثبات الملكية (إن وجدت)			يتم فتح الطلب عن طريق المكتب الاستشاري على موقع البوابة الالكترونية لحكومة رأس الخيمة www.rak.ae مع ارفاق المستندات الأولية او مركز مساعدة المتعاملين في بعض الحالات .	1
		شهادة خلو الموقع من الخدمات - NOC (الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء و مؤسسة الامارات للإتصالات ودائرة الاشغال والخدمات العامة) (الصرف الصحي) وغاز رأس الخيمة)			يتم دفع الرسوم الأولية والتأمينات	2
		خطاب التكليف من المالك للإستشاري			يتم تحميل المخططات عن طريق المكتب الاستشاري	3
		صورة عن هوية المالك			يتم مراجعة طريقة تقديم الطلب من قبل الرسامين	4
		5. في حالة كانت القسيمة بموجب برنامج الشيخ زايد للإسكان يتطلب ارفاق التالي: أ. رسالة برنامج الشيخ زايد للإسكان - ساري المفعول. ب. عقد الرهن (إذا كانت المنحة "قرض") ج. في حالة كانت المساعدة المالية (منحة) والبناء على قسيمة ملك يتطلب ارفاق إفادة من إدارة التخطيط والمساحة بعدم منح المالك قسيمة مخصصه بموجب البرنامج.		تتيح الخدمة الحصول على رخصة بناء للمشروع المقترح او حائط (حائط ، حائط ، حائط معدني، حائط استنادي) على ارض خاليه وفق المخططات المقدمة لإدارة المباني الإنشائية) . ملاحظات: يتم التقدم بطلب الخدمة لجميع أنواع المشاريع وتشمل : قفل السكن الخاص , قفل استثماريه , ملاحق خدمية, مباني متعددة الطوابق, مبني طايفي, مباني عامه (حكومية) , مباني صناعية, مباني زراعيه بهدف التأكد من مطابقة المستندات و المخططات للاشتراطات ومعايير البناء المعتمدة قبل بدء العمل في الموقع.	يتم تحويل الطلب إلى المهندس المعماري والإنشائي و مهندس الاتصالات للتدقيق على الطلب بشكل متوازي	5
		ي حال لم يتم الالتزام بالارتدادات المعتمدة من جهه الجاريب ارفاق موافقة وهوية وخارطة أرض الجار			يتم ارسال اشعار إلى المكتب الاستشاري باعتماد المخططات المعمارية والإنشائية ومخططات اتصالات لغرض استكمال ارفاق المستندات النهائية لاعتماد الرخصة	6
		لإشتراطات التخطيطية من إدارة التخطيط والمساحة (للقسانم التجارية والسكني تجاري)			يحال الطلب للمهندس الرئيسي للاعتماد النهائي	7
		الواجبة اللوتية للقسانم الغير سكنية			يتم دفع الرسوم النهائية والتأمينات و ارفاق المستندات	8
		9. رسالة من الجهة المعنية في حال المشروع تابع للجهات الاتحادية والمحلية وتشمل: أ. موافقة وزارة التربية والتعليم و التعليم العالي للمشاريع الخاصة بالمدارس والجامعات والمعاهد للصحة ب. موافقة وزارة الصحة للمستشفيات والعيادات ج. موافقة هيئة السياحة للفنادق و المنتجعات السياحية د. موافقة الهيئة العامة للشؤون الاسلاميه والاقواق لمشاريع المساجد وملاحقها و. موافقة وزارة البنية التحتية موافقة هيئة حماية البيئة في حال الموافقة على إقامة مصنع في القسانم الزراعية أو إقامة مشروع			يتم تعيين كل من الاستشاري المشرف والمقاول عن طريق المكتب الاستشاري	9

		بالقرب من منطقة محددة كمحمية طبيعية				
		10. فحص التربة في المشاريع الغير سكنية فقط			يتم اصدار الرخصة الكترونيا	10
		11-كشف المذكرة الحسابيه في الحالات التي تتطلب ذلك				11

Za11	رمز الخدمة
طلب موافقة اعلانية طلب تصريح لوحات المحلات التجارية	اسم الخدمة
هي خدمة تتيح الحصول على موافقة لوضع اللوحات التجارية للمحلات أو المنشآت التجارية و يقدم هذا الطلب من قبل الشركات الاعلانية العاملة في الإمارة.	وصف الخدمة
الرخصة التجارية تصميم اللوحة المقترحة مع المقاسات المطلوبة خطاب تكليف (عند وجود علامة تجارية)	شروط الخدمة
فرعي رئيسي	هيكلية الخدمة
G2C/G2B	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
الرسوم 50 درهم للوحة الرئيسة 400 درهم عن اللوحة الجانبية سنوياً 400 درهم عن العلامة التجارية سنوياً	الرسوم
الموقع الإلكتروني https://rak.ae	قنوات تقديم الخدمة
7 خطوات / 4 أيام عمل (في حال استيفاء الشروط)	عدد الخطوات / المدة الزمنية
1. صورة للرخصة التجارية للمحل المستفيد 2. شهادة تسجيل العلامة التجارية من وزارة الاقتصاد 3. تصميم الاعلان المقترح مع المقاسات بالمترو. وعلاقتها بالمباني المجاورة 4. في حال وضع علامة تجارية ترفق رسالة عدم ممانعة من الوكيل المعتمد للعلامة التجارية.	الوثائق المطلوبة
نموذج تقديم الطلب	التماذج المستعملة في الخدمة
غير مرتبطة	ارتباط الخدمة
	الخدمات المرتبطة إن وجدت
يتم اصدار الترخيص الكترونياً	المخرج الرئيسي من الخدمة
مدة تقديم الخدمة – مدة انجاز الخدمة	مؤشرات أداء الخدمة
موقف خاص للنساء – موقف خاص لاصحاب الهمم - كراسي مخصصة للنساء – كاوتنر خاص للنساء واصحاب الهمم – لضيافة - تقديم المشروبات الساخنة والماء البارد	الخدمات الاضافية
1. يتم فتح الطلب عن طريق الشركة الاعلانية على البوابة الالكترونية لحكومة رأس الخيمة https://rak.ae مع ارفاق المستندات والاوراق المطلوبة. 2. يتم التدقيق على المستندات والوثائق المبدئية المقدمة من شركة الاعلانات من قبل اخصائي التصاريح الاعلانية. 3. بعد اعتماد الموظف يتم تحويل الطلب الى المر اقبين لعمل تقرير في . 4. بعد خروج المر اقب وتحديد المقاسات المطلوبة، يتم اعادة الطلب الى اخصائي التصاريح الاعلانية للتدقيق على الطلب 5. بعد اعتماد الموظف يتم تحويل الطلب الى رئيس القسم للاعتماد النهائي. 6. يتم دفع الرسوم النهائية عن طريق الدرهم الالكتروني / جهاز الدفع الآلي / 7. يتم اصدار الرخصة الكترونياً	خطوات تقديم الخدمة

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
4 أيام عمل	يتم اصدار الرخصة الكترونيا	صورة للرخصة التجارية للمحل المستفيد.	م.م. محمد العبدان	هي خدمة تتبع الحصول على موافقة لوضع اللوحات التجارية للمحلات أو المنشآت التجارية ويقدم هذا الطلب من قبل الشركات الاعلانية العاملة في الإمارة.	يتم فتح الطلب عن طريق الشركة الاعلانية على البوابة الالكترونية لحكومة رأس الخيمة https://rak.ae مع ارفاق المستندات والاوراق المطلوبة.	1
		صورة للرخصة التجارية للشركة الاعلانية المنفذة.			يتم التدقيق على المستندات والوثائق المبدئية المقدمة من شركة الاعلانات من قبل اخصائي التصاريح الاعلانية.	2
		تصور للوحة على المبنى وعلاقتها بالمباني المجاورة.			بعد اعتماد الموظف يتم تحويل الطلب الى المرابين لعمل تقرير فني	3
		تصميم الإعلان المقترح مع المقاسات بالمتر.			بعد خروج المرابب وتحديد المقاسات المطلوبة، يتم اعادة الطلب الى اخصائي التصاريح الاعلانية للتدقيق على الطلب	4
		في حال وضع علامة تجارية ترفق رسالة عدم ممانعة من الوكيل المعتمد للعلامة التجارية.			بعد اعتماد الموظف يتم تحويل الطلب الى رئيس القسم للاعتماد النهائي.	5
					يتم دفع الرسوم النهائية عن طريق الدرهم الالكتروني / جهاز الدفع الالي /	6
					يتم اصدار الرخصة الكترونيا .	7

ZS06	رمز الخدمة
شهادة انجاز	اسم الخدمة
تتيح الخدمة للحصول على شهادة إنجاز للمشروع بغرض التمليك و توصيل الخدمات ..	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • ارفاق شهادة انجاز من الدفاع المدني للمباني الصناعية والتجارية والمباني المتعددة الطوابق. • ارفاق ومحضراستلام ابتدائي من جميع أطراف المشروع • عدم ممانعة من اتصالات و الصرف الصحي 	شروط الخدمة
تكميلي	هيكلية الخدمة
G2C/G2B	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
<p>الرسوم المترتبة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - رسوم إنشاء الطلب = 100 درهم لكل مبنى مراد إصدارشهادة له - رسوم خروج المراقب على الموقع بحسب المباني المراد اصدارشهادة إنجازلها وهي كالاتي: <ul style="list-style-type: none"> ☐ رسوم خروج المراقب على الفلل السكنية والملاحق = 100 درهم ☐ رسوم خروج المراقب الفلل الاستثمارية = 300 درهم ☐ رسوم خروج المراقب المبني الطابقي = 300 درهم ☐ رسوم خروج المراقب المبني المتعدد الطوابق = 300 درهم ☐ رسوم خروج المراقب المباني الصناعية = 100 درهم ☐ رسوم خروج المراقب المباني القائمة على قسيمة زراعية = 100 درهم ☐ رسوم خروج المراقب المباني القائمة على قسيمة حكومية = 300 درهم ☐ رسوم خروج المراقب المباني العامة = 300 درهم 	الرسوم
<ol style="list-style-type: none"> 1. مركز سعادة المتعاملين – المبنى الرئيسي 2. الموقع الإلكتروني https://rak.ae. 3. مركز سعادة المتعاملين - فرع وادي اصفي 4. التطبيق الذكي MRAK 	قنوات تقديم الخدمة
5 خطوات / 3 أيام عمل (عند استيفاء الشروط ومطابقة الموقع للرخص)	عدد الخطوات / المدة الزمنية
<ol style="list-style-type: none"> 1. نموذج تقديم الطلب 2. خارطة الأرض + وثيقة اثبات الملكية (إن وجدت) 3. عدم ممانعة من اتصالات 4. عدم ممانعة من الصرف الصحي 5. محضر الاستلام الابتدائي " موقع من جميع الاطراف ومختوم " 6. التدقيق الإنشائي للمبنى 7. شهادة إنجاز من الدفاع المدني للمباني الصناعية والتجارية والمباني متعددة الطوابق 	الوثائق المطلوبة
نموذج تقديم الطلب	التماذج المستعملة في الخدمة
مرتبطة	ارتباط الخدمة
هيئة الكهرباء والماء (توصيل كهرباء) قطاع الأراضي والأملاك (بغرض التمليك)	الخدمات المرتبطة إن وجدت
شهادة الانجاز	المخرج الرئيسي من الخدمة
مدة تقديم الخدمة – مدة انجاز الخدمة	مؤشرات أداء الخدمة

موقف خاص للنساء – موقف خاص لأصحاب الهمم - كراسي مخصصة للنساء – كاوتر خاص للنساء واصحاب الهمم – ا لضيافة - تقديم المشروبات الساخنة والماء البارد	الخدمات الاضافية
<p>11. يتم فتح الطلب من خلال مركز سعادة المتعاملين او عن طريق المكتب الاستشاري على موقع البلدية الالكتروني https://rak.ae مع ارفاق المستندات المطلوبة</p> <p>2. يتم دفع الرسوم عن طريق الدرهم الالكتروني / الموقع الالكتروني / جهاز الدفع الالي / التطبيق الذكي MRAK</p> <p>3. يتم الخروج على الموقع و ارفاق التقرير وصور الموقع</p> <p>4. يحال الطلب إلى المهندس الرئيسي للتأكد من صحة المستندات وإستكمالها والإطلاع على تقرير الموقع للاعتماد النهائي</p> <p>5. يتم اصدار شهادة الانجاز الكترونيا</p>	خطوات تقديم الخدمة

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
4 أيام عمل	شهادة الانجاز	نموذج تقديم الطلب	م.ع.ب.ع.م.ع.م.	تتيح الخدمة للحصول على شهادة إنجاز للمشروع بغرض التمليك و توصيل الخدمات .	يتم فتح الطلب من خلال مركز سعادة المتعاملين او عن طريق المكتب الاستشاري على موقع البلدية الالكتروني https://rak.ae مع ارفاق المستندات المطلوبة	1
		خارطة الأرض + وثيقة اثبات الملكية (إن وجدت)			يتم دفع الرسوم عن طريق الدرهم الالكتروني / الموقع الالكتروني / جهاز الدفع الالي / التطبيق الذكي MRAK	2
		عدم ممانعة من اتصالات			تم الخروج على الموقع و ارفاق التقرير وصور الموقع	3
		عدم ممانعة من الصرف الصحي			يحال الطلب المهندس الرئيسي للتأكد من صحة المستندات وإستكمالها والإطلاع على تقرير المراقب للاعتماد النهائي	4
		محضر الاستلام الابتدائي " موقع من جميع الاطراف ومختوم "			يتم اصدار شهادة الانجاز الكترونيا	5
		شهادة التدقيق الإنشائي " موقع من جميع الاطراف ومختوم " في حال كانت الرخصة على النظام السابق، المباني قبل 2011 لا يطبق عليها تدقيق الإنشائي أو في حالة صدور شهادة إنجاز سابقة على الموقع				6
		شهادة إنجاز من الدفاع المدني للمباني الصناعية والتجارية والمباني متعددة الطوابق				7

ZP03	رمز الخدمة
رخصة بناء (تعديل و اضافة)	اسم الخدمة
<p>تتيح الخدمة الحصول على رخصة بناء طبقا للتعديلات المقترحة على مبنى قائم أو مبنى تحت الإنشاء أو اضافة مبنى على نفس القسمية او اضافة حائط (حائط ، حائط معدني، حائط استنادي) عن طريق المخططات المقدمة لادارة المباني (المخططات المعمارية/الإنشائية). ملاحظات:</p> <p>يتم التقدم بطلب الخدمة لجميع أنواع المشاريع وتشمل فلل السكن الخاص , فلل استثماريه، ملاحق خدمية, مباني متعددة الطوابق, مبنى طابقي, مباني عامه, مباني صناعية, مباني زراعيه, بهدف التأكد من مطابقتها للمستندات والمخططات للاشتراطات ومعايير البناء المعتمدة قبل بدء العمل في الموقع</p>	وصف الخدمة
<p>وجود رخصة بناء معتمدة للبناء القائم أو يكون البناء القائم المذكور في وثيقة الملكية. لا يتم طلب اضافة الحائط إلا بعد التأكد من صب سقف المبنى المرخص في حال كانت منحة عادية يتم اضافة الحائط في حال القسائم الملك و القسائم المنحة بموجب برنامج الشيخ زايد للاسكان.</p>	شروط الخدمة
فرعي رئيسي	هيكله الخدمة
G2C/G2B	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
مرفق جدول	الرسوم
<p>1. مركز سعادة المتعاملين دائرة البلدية 2. الموقع الإلكتروني https://rak.ae 3. مركز سعادة المتعاملين - فرع وادي اصفي</p>	قنوات تقديم الخدمة
11 خطوة / 5 ايام عمل	عدد الخطوات / المدة الزمنية
<p>المرحلة الأولية (المستندات الاجباريه المطلوبه قبل تحويل المعاملة للمهندس المعماري)</p> <p>1. خارطة الأرض + وثيقة اثبات الملكية (إن وجدت) 2. رخص البناء السابقة 3. صورة عن هوية المالك 4. خطاب التكلفة من المالك للإستشاري في حال الإضافة 5. المخططات السابقة المعتمدة (في حال عدم وجود رخصة على نظام SAP) 6. تقرير مر اقب البلدية في حال مرور أكثر من 3 أشهر على الرخصة السابقة 7. شهادة خلو الموقع من الخدمات - NOC (الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء ومؤسسة الامارات للإتصالات ودائرة الخدمات العامة (الصرف الصحي) وغاز رأس الخيمة) (لا يشمل هذه المرفقات كافة أنواع القسائم) في حال دمج القسائم يرفق خلو الموقع من الخدمات للقسائم الجديدة الخالية 8. في حالة كانت القسيمة بموجب برنامج الشيخ زايد للإسكان يتطلب إرفاق التالي: 9. رسالة البرنامج 10. عقد الرهن (في حالة رسالة البرنامج قرض) 11. في حال كان نوع المساعدة السكنية (منحة) على قسيمة ملك يتطلب إرفاق إفادة من إدارة التخطيط والمساحة بعدم منح المالك قسيمة منحة بموجب البرنامج.</p>	الوثائق المطلوبة

<p>12. الإستراتيجيات التخطيطية من إدارة التخطيط والمساحة (للقسام التجارية والسكني تجاري) في حال الإضافة</p> <p>13. رسالة من الجهة المعنية في حال المشروع تابع للجهات الاتحادية والمحلية:</p> <p>14. موافقة الجهات المعنية التالية:</p> <p>15. موافقة وزارة التربية والتعليم ومؤسسات التعليم العالي للمشاريع الخاصة بالمدارس والجامعات والمعاهد</p> <p>16. موافقة وزارة الصحة للمستشفيات والعيادات</p> <p>17. موافقة هيئة السياحة للفنادق والمنتجعات السياحية</p> <p>موافقة هيئة حماية البيئة في حال الموافقة على إقامة مصنع في القسائم الزراعية أو إقامة مشروع بالقرب من منطقة محددة كمحمية طبيعية</p> <p>18. فحص التربة في المشاريع الغير سكنية فقط .</p> <p>19. كشف المذكرة الحسابية في الحالات التي تتطلب ذلك .</p> <p>المرحلة النهائية (المستندات الاجباريه المطلوبه عند تحويل المعاملة لمهندس الاعتماد النهائي) في حال الإضافة :</p> <p>20. تصريح التخلص من مخلفات البناء من دائرة الاشغال والخدمات العامة</p> <p>21. مخططات الخدمات :</p> <p>22. مخططات الدفاع المدني للمشاريع غير السكنية (للمساحة أكثر من 140 متر مربع)</p> <p>23. مخططات الكهرباء والماء (للمساحة أكثر من 65 متر مربع)</p> <p>24. مخططات الإتصالات (للمساحة أكثر من 93 متر مربع)</p>	
<p>نموذج تقديم الطلب</p>	<p>النماذج المستعملة في الخدمة</p>
<p>مرتبطة</p>	<p>ارتباط الخدمة</p>
<p>1. المخططات المعتمدة من الخدمات :</p> <ul style="list-style-type: none"> • مخططات الدفاع المدني للمشاريع غير السكنية • مخططات الكهرباء والماء (للمساحة أكثر من 65 متر مربع) • مخططات الإتصالات (للمساحة أكثر من 93 متر مربع) • مخططات الدفاع المدني (للمساحة أكثر من 140 متر مربع) <p>2. تصريح التخلص من مخلفات البناء من دائرة الاشغال والخدمات العامة</p> <p>3. برنامج الشيخ زايد للاسكان في حال كانت الرخصة صادرة بموجب برنامج الشيخ زايد للاسكان.</p> <p>4. شهادة خلو الموقع من الخدمات - NOC (الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء ومؤسسة الامارات للإتصالات ودائرة الخدمات العامة (الصرف الصحي) ف في حال دمج القسائم يرفق خلو الموقع من الخدمات للقسائم الجديدة الخالية</p> <p>5-شهادة الانجاز بعد تنفيذ المباني لتقديمها لتوصيل الخدمات او التملك.</p>	<p>الخدمات المرتبطة إن وجدت</p>
<p>يتم اصدار الترخيص الكترونيا</p>	<p>المخرج الرئيسي من الخدمة</p>
<p>مدة تقديم الخدمة - مدة انجاز الخدمة - عدد رخص البناء الخاصة بالتعديل والاضافة</p>	<p>مؤشرات أداء الخدمة</p>
<p>موقف خاص للنساء - موقف خاص لاصحاب الهمم - كراسي مخصصة للنساء - كاوتر خاص للنساء واصحاب الهمم - ا لضيافة - تقديم المشروبات الساخنة والماء البارد</p>	<p>الخدمات الاضافية</p>
<p>1. يتم فتح الطلب عن طريق المكتب الاستشاري على موقع البوابه الالكترونيه لحكومة رأس الخيمة www.rak.ae مع ارفاق المستندات او مركز سعادة المتعاملين في بعض الحالات .</p> <p>2. يتم دفع الرسوم الاولية والتأمينات</p>	<p>خطوات تقديم الخدمة</p>

3. يتم تحميل المخططات عن طريقه المكتب الاستشاري
4. يحال الطلب لقسم التفتيش لخروج مفتش من قبل البلدية للكشف على الموقع بعد دفع الرسوم
5. يتم مراجعته طريقة تقديم الطلب من قبل الرسامين
6. يتم تحويل الطلب إلى المهندس المعماري والإنشائي ومهندس الاتصالات للتدقيق على الطلب بشكل متوازي
7. يتم ارسال اشعار الى المكتب الاستشاري باعتماد المخططات المعمارية والانشائية لغرض استكمال ارفاق المستندات النهائية لاعتماد الرخصة
8. يحال الطلب للمهندس الرئيسي للاعتماد النهائي
9. يتم دفع الرسوم النهائية والتأمينات ورفاق المستندات النهائية
10. يتم تعيين كل من الاستشاري المشرف والمقاول في الطلب .
11. يتم اصدار الرخصة الكترونيا

بناءً على نوع المبنى و الاستخدام		
رسوم التقديم	فلل سكنيه + ملاحق	100 درهم لكل مبنى مضاف
	فلل استثمارية	200 درهم لكل مبنى مضاف
	التجاري + المتعدد الطوابق	500 درهم (لطباق الارضي + 3 طوابق مكررة) + 100 درهم لكل طباق مضاف
	الصناعي	200 درهم لكل مبنى مضاف
	الزراعي	300 درهم
	الحكومي	100 درهم
	المباني العامه	200 درهم
	حائط	100 درهم
رسوم خروج مراقب	كل انواع المباني	100 درهم
الرسوم النهائية	فلل سكنيه + ملاحق	2 درهم للمساحة (المتر المربع)
	فلل استثمارية	3 درهم للمساحة (المتر المربع)
	التجاري + المتعدد الطوابق + الصناعي + المباني العامه	3.5 درهم للمساحة (المتر المربع)
	الزراعي و الحكومي	100 درهم
	حائط	200 درهم
تأمين الرخصة	فلل سكنيه + ملاحق	500 درهم
	فلل استثمارية	1000 درهم
	التجاري + المتعدد الطوابق	1000 درهم
	الزراعي + الحكومي + الصناعي + المباني العامه	3000 درهم

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
5 أيام عمل	يتم إصدار الرخصة الكترونيا	المرحلة الأولى (المستندات الاجباريه المطلوبة قبل تحويل المعاملة للمهندس المعماري) 1 خارطة الأرض + وثيقة اثبات الملكية (إن وجدت) 2 رخص البناء السابقة 3 صورة عن هوية المالك 4 خطاب التكليف من المالك للإستشاري في حال الإضافة 5 المخططات السابقة المعتمدة (في حال عدم وجود رخصة على نظام SAP) 6 تقرير مرمر اقب البلدية في حال مرور أكثر من 3 أشهر على الرخصة السابقة 7 شهادة خلو الموقع من الخدمات - NOC (الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء و مؤسسة الامارات للإتصالات ودائرة الأشغال والخدمات العامة) (الصرف الصحي) وغاز رأس الخيمة) ف في حال دمج القسائم يرفق خلو الموقع من الخدمات للقسائم الجديدة الغالية 8 في حالة كانت القسيمة بموجب برنامج الشيخ زايد للإسكان يتطلب إرفاق التالي: 9 رسالة البرنامج 10- عقد الرهن (في حالة رسالة البرنامج قرض) 11- في حال كان نوع المساعدة السكنية (منحة) على قسيمة ملك يتطلب إرفاق إفادة من إدارة التخطيط والمساحة بعدم منح المالك قسيمة منحة بموجب البرنامج. 12- الإشتراطات التخطيطية من إدارة التخطيط والمساحة (للقسائم التجارية والسكني تجاري) في حال الإضافة 13- رسالة من الجهة المعنية في حال المشروع تابع للجهات الاتحادية والمحلية: 14- مو افقة الجهات المعنية التالية: 15- مو افقة وزارة التربية والتعليم و التعليم العالي للمشاريع الخاصة بالمدارس والجامعات والمعاهد 16- مو افقة وزارة الصحة للمستشفيات والعيادات 17- مو افقة هيئة السياحة للفنادق و المنتجعات السياحية مو افقة هيئة حماية البيئة في حال الموافقة على إقامة مصنع في القسائم الزراعية أو إقامة مشروع بالقرب من منطقة محددة كمحمية طبيعية 18- فحص التربة في المشاريع الغير سكنية فقط . 19- كشف المذكرة الحسابية في الحالات التي تتطلب ذلك .	م.		1 يتم فتح الطلب عن طريق المكتب الاستشاري على موقع البوابه الالكترونيه لحكومة رأس الخيمة www.rak.ae مع ارفاق المستندات او مركز سعادة المتعاملين في بعض الحالات . 2 تم دفع الرسوم الاولية والتأمينات 3 يتم تحميل المخططات عن طريق المكتب الاستشاري 4 يحال الطلب لقسم التفتيش لخروج مفتش من قبل البلدية للكشف على الموقع بعد دفع الرسوم 5 تم مراجعه طريقة تقديم الطلب من قبل الرسامين 6 يتم تحويل الطلب إلى المهندس المعماري والإنشائي و مهندس الاتصالات للتدقيق على الطلب بشكل متوازي 7 يتم ارسال اشعارالى المكتب الاستشاري باعتماد المخططات المعمارية والانشائية لغرض استكمال ارفاق المستندات النهائية لاعتماد الرخصة 8 يحال الطلب للمهندس الرئيسي للاعتماد النهائي 9 يتم دفع الرسوم النهائية والتأمينات و ارفاق المستندات النهائية 10 يتم تعيين كل من الاستشاري المشرف والمقاول في الطلب .	
		تتيح الخدمة الحصول على رخصة بناء طبقا للتعليمات المقترحة على مبنى قائم أو مبني تحت الإنشاء أو اضافة مبنى على نفس القسمية أو اضافة حائط (حائط ، حائط معدني ، حائط استنادي) عن طريق المخططات المقدمة لادارة المباني (المخططات المعمارية/الإنشائية).				
		يتم إصدار الرخصة الكترونيا				

خدمات قطاع الأراضي والأموال

ZI01	رمز الخدمة
إصدار وثيقة إثبات ملكية المنح (السكنية، الزراعية، التجارية، الصناعية، السكنية التجارية، التجارية الصناعية، الاستثمارية)	اسم الخدمة
تتيح هذه الخدمة لمعامل إصدار سند ملكية للأرض الممنوحة بناءً على بيانات المخطط المرفق عند طلب التمليك	وصف الخدمة
يقدم على الخدمة صاحب العلاقة او الوكيل او مندوب المكتب العقاري	شروط الخدمة
رئيسية	هيكلية الخدمة
G2C	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
<ul style="list-style-type: none"> • إثبات ملكية المنح السكنية الخالية 2000 درهم. • إثبات ملكية المنح السكنية المبنية 3000 درهم. • إثبات ملكية المنح الزراعية الخالية 3500 درهم. • إثبات ملكية المنح الزراعية المزروعة 4500 درهم. • إثبات ملكية المنح التجارية الخالية 4000 درهم. • إثبات ملكية المنح التجارية المبنية 5000 درهم + 50 درهم لكل شقة ومكتب ومحل . • إثبات ملكية المنح الصناعية المبنية 5000 درهم. • إثبات ملكية المنح السكنية التجارية الخالية 3000 درهم. • إثبات ملكية المنح السكنية التجارية المبنية 4000 درهم. • إثبات ملكية المنح التجارية الصناعية 5000 درهم. • إثبات ملكية العقار الاستثماري 5000 درهم لكل وحدة. 	الرسوم
مركز سعادة المتعاملين/قطاع الأراضي والأموال	قنوات تقديم الخدمة
5 خطوات / أسبوع	عدد الخطوات / المدة الزمنية
<ul style="list-style-type: none"> • المخطط الأصلي • صورة المخطط • أمر المنحة • صور الهوية وجواز السفر • صور حصر الميراث وصور الجواز والهوية للورثة • شهادة الانجاز • رخص البناء 	الوثائق المطلوبة
	النماذج المستعملة في الخدمة
مرتبطة	ارتباط الخدمة
دائرة المحاكم _ حصر الميراث	الخدمات المرتبطة إن وجدت
وثيقة اثبات ملكية	المخرج الرئيسي من الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • عدد معاملات المنح التجارية • عد معاملات المنح الزراعية • عدد معاملات المنح السكنية المبنية • عدد معاملات المنح السكنية الخالية • عدد معاملات المنح السكنية التجارية 	مؤشرات أداء الخدمة

• عدد معاملات المنح الصناعي	
موقف خاص للنساء – موقف خاص لاصحاب الهمم - كراسي مخصصة للنساء – كاوتر خاص للنساء واصحاب الهمم – الضيافة - تقديم المشروبات الساخنة والماء البارد	الخدمات الاضافية
<ul style="list-style-type: none"> • مراجعة المستندات المطلوبة • دفع الرسوم (مراجعة رسوم الخدمة حسب نوع التملك) • طباعة الملكية • التدقيق على الملكية • اعتماد الوثيقة وتسليمها للمتعامل 	خطوات تقديم الخدمة

م	الخطوة	الوصف	الشخص المسؤول	المدخلات	المخرجات	المدة الزمنية
1	مراجعة المستندات المطلوبة	تتيح هذه الخدمة	اداري سعادة المتعاملين			أسبوع
2	دفع الرسوم	لمتعامل إصدار سند ملكية للأرض	اداري سعادة المتعاملين		وصل الرسوم	
3	طباعة الملكية	الممنوحة بناءً على بيانات المخطط المرفق	اداري سعادة المتعاملين		وثيقة اثبات	
4	التدقيق على الملكية	عند طلب التملك	مدير قسم تثبيت الملكية			
5	اعتماد الوثيقة وتسليمها للمتعامل		مدير الادارة و مدير قطاع الاراضي		وثيقة اثبات	

ZL13	رمز الخدمة
تسجيل عقد البيع العقاري	اسم الخدمة
تتيح هذه الخدمة للمتعاملين للقيام بتسجيل البيع والشراء (الكلي والجزئي) للعقارات والأراضي بعد استيفاء الشروط والإجراءات المتبعة لدى الدائرة	وصف الخدمة
1- يتوجب إحضار إذن من القاضي الشرعي للوصي للتصرف في أموال القصر 2- إذا كان أحد الطرفين مؤسسة أو شركة لا بد من إرفاق عقد تأسيس الشركة والنظام الأساسي وشهادة من الجهة الحكومية لبيان المخول بالتوقيع (أصل أو صورة) ويتم بالغة العربية إن لزم. 3- ضرورة حضور البائع والمشتري (أو من يمثله رسمياً) 4- التحري عن وثيقة الملكية للتأكد من التالي: غير مرهونة / غير موقوفه / غير محجوزة ولا توجد ملاحظات على المالك (بالإضافة على الوكالة إلى وجدت. 5- التحري عن قطعة الأرض.	شروط الخدمة
فرعي رئيسي	هيكل الخدمة
G2C/G2B	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
• نسبة 2% من البائع عن قيمة العقار • نسبة 2% من المشتري عن قيمة العقار • الأراضي الزراعية بو اقع 18 فلس للقدم المربع • في حال التسجيل عن طريق برنامج الشيخ زايد للإسكان: • المنحة 1000 درهم , الفرض 500 درهم+ 2% من فرق قيمة المساعدة بقيمة العقار للمشتري. • 2% من قيمة العقار من البائع	الرسوم
مركز اسعاد المتعاملين	قنوات تقديم الخدمة
5 خطوات /18 دقيقة	عدد الخطوات / المدة الزمنية
1- أصل سند الملكية 2- أصل المخطط 3- أصل الوكالة إذا وجدت 4- في حال الشراء من برنامج الشيخ زايد للإسكان: رسالة تمويل شراء مسكن رسالة المساعدة المالية عقد الرهن (في حال قرض مالي). 5- مؤسسة فردية (صورة الرخصة التجارية) هوية المالك أو جواز السفر, الرخص التجارية + صفحة الشركاء, وشهادة من الجهة الحكومية لبيان المخول بالتوقيع (أصل أو صورة) ويتم باللغة العربية إن لزم, عقد التأسيس. 6- صورة من هوية كل من البائع المشتري (صورة من جواز السفر في حال البائع والمشتري من المستثمرين الأجانب) 7- شهادة عدم ممانعة من المطور العقاري بالتصرف بالعقار.	الوثائق المطلوبة
	النماذج المستعملة في الخدمة
مرتبطة	ارتباط الخدمة
برنامج الشيخ زايد للإسكان (رسالة تمويل شراء مسكن)	الخدمات المرتبطة إن وجدت

شركات المطورين (رسالة عدم ممانعة) دائرة المحاكم (حصر ميراث) قسم الرهون العقارية (التحري عن الوثيقة والوكالة) قسم الأملاك القديمة (التحري عن قطعة الأرض)	المخرج الرئيسي من الخدمة
وثيقة ملكية عقد بيع عقاري	مؤشرات أداء الخدمة
• عدد معاملات تسجيل عقد البيع العقاري • حجم الاستثمارات العقارية برأس الخيمة المسجلة بدائرة الأراضي والأملاك (بالمليون درهم) البيع • درجة رضا المستثمرين برأس الخيمة عن خدمات الدائرة المقدمة للقطاع العقاري • عدد مؤشرات أسعار الأراضي المعتمدة بالدائرة في ضوء عمليات التداول المسجلة • عدد المبادرات الترويجية لتحفيز الاستثمار العقاري في التملك الحر والعادي	الخدمات الإضافية
خروج موظف لأخذ توقيع المتنازل مقابل للخدمة على حسب الامارة والمنطقة موقف خاص للنساء – موقف خاص لاصحاب الهمم - كراسي مخصصة للنساء – كاوتر خاص للنساء واصحاب الهمم – ا لضيافة - تقديم المشروبات الساخنة والماء البارد	خطوات تقديم الخدمة
- مراجعة المستندات المطلوبة. - مراجعة رسوم الخدمة وأسعار المبيعات - طباعة الملكية - التدقيق على الملكية - اعتماد الوثيقة	

المدة الزمنية	المخرجات	المدخلات	الشخص المسؤول	الوصف	الخطوة	م
7 دقائق			موظف خدمة المتعاملين	تتيح هذه الخدمة متابعة إصدار ملكية باسم المالك الحالي أو الملاك والتدقيق على سعر البيع والرسوم وجميع مرفقات المعاملة والوكالات أن وجدت والتأكد من عقد المبيعة وإتمامه الاعتماد النهائي	مراجعة المستندات المطلوبة	1
				طباعة الملكية وإضافة الملاحظة إن وجدت مثال معاملات التملك الحر والمعاملات المنقولة بموجب امر أو كتاب من دائرة المحاكم والمعاملات المنقولة بموجب برنامج الشيخ زايد للإسكان	ومراجعة رسوم الخدمة وأسعار المبيعات	2
					طباعة الملكية	3
					التدقيق على الملكية	4
			مراجعة المعاملة واعتمادها	اعتماد الوثيقة	5	
			رئيس قسم التداول العقاري			

ZL41	رمز الخدمة
عقد الإيجار الإلكتروني	اسم الخدمة
خدمة تنظيمية لحفظ حقوق الطرفين (مؤجر ومستأجر) في الإمارة وفق الشروط والقوانين المعمول بها , لسكن العوائل في الوحدات السكنية ومحال الأنشطة الاقتصادية ومجمعات سكن العمال والموظفين واستثمار الأراضي والعقارات.	وصف الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • عند طلب العميل تصديق عقد الإيجار يجب التأكد من توقيع مالك العقار أو من يمثله رسمياً على العقد وتوقيع المستأجر وإحضار المستندات المطلوبة. • ضرورة حصول مقدم الطلب على حساب معتمد على نظام الوصول الذكي (SmartPass) • رقم حساب المستهلك من هيئة الكهرباء والمياه (إن وجد) 	شروط الخدمة
رئيسي	هيكلية الخدمة
G2C/G2B	فئة المتعامل
	الخدمات الفرعية
<ul style="list-style-type: none"> • العقد السكني: 5% من قيمة الإيجار السنوي حد أدنى 200 درهم • العقد التجاري: 5% من قيمة الإيجار السنوي حد أدنى 500 درهم • العقد الإستثماري: 5% من قيمة الإيجار السنوي حد أدنى 500 درهم 	الرسوم
مركز سعادة المتعاملين بدائرة البلدية بوابة رأس الخيمة الإلكترونية www.rak.ae	قنوات تقديم الخدمة
4 خطوات / - مدة تقديم الخدمة 7 دقائق - مدة انجاز الخدمة ساعتين	عدد الخطوات / المدة الزمنية
<ul style="list-style-type: none"> • العقد السكني: <ol style="list-style-type: none"> 1. صورة من وثيقة ملكية العقار 2. صورة هوية المالك والمستأجر (أو من يمثله رسمياً) 3. إذا كان العقد سكن عمال أو موظفين إحضار تقرير التفتيش من إدارة المباني . • العقد التجاري: <ol style="list-style-type: none"> 1- صورة من وثيقة ملكية العقار 2- هوية المالك ومالك الرخصة (أو من يمثله رسمياً) 4- إذا كانت رخصة جديدة إحضار استمارة معاينة موقع من دائرة التنمية الاقتصادية أو إذا كان صالون أو مطعم إحضار تقرير التفتيش من إدارة الصحة العامة 5- شهادة سلامة الأنظمة الأمنية من الموارد العامة • العقد الإستثماري: <ol style="list-style-type: none"> 1- صورة من وثيقة ملكية العقار 2- صورة هوية المالك والمستأجر. (أو من يمثله رسمياً) 	الوثائق المطلوبة
	النماذج المستعملة في الخدمة
مرتبطة	ارتباط الخدمة
ادارة المباني (تقرير التفتيش)	الخدمات المرتبطة إن وجدت

دائرة التنمية الاقتصادية (استثمار معاينة موقع) ادارة الصحة العامة (استثمار التفتيش) شهادة سلامة الأنظمة الأمنية (دائرة الموارد العامة)	المخرج الرئيسي من الخدمة
عقد ايجار مصدق	مؤشرات أداء الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • عدد معاملات طلب تسجيل عقد ايجار • الوقت الزمني لاصدار عقد ايجار 	الخدمات الاضافية
1- تسجيل في نظام الدخول الذكي Smart pass 2- ملئ البيانات المطلوبة لعقد الايجار (معلومات المؤجر والمستأجر / نوع الوحدة / بيانات الايجار) 3- ارفاق المستندات المطلوبة 4- تقديم المعاملة ودفع الرسوم المستحقة	خطوات تقديم الخدمة

م	الخطوة	الوصف	الشخص المسؤول	المدخلات	المخرجات	المدة الزمنية
1	تصديق عقد الايجار الالكتروني	خدمة تنظيمية لحفظ حقوق الطرفين (مؤجر ومستأجر) في الإمارة وفق الشروط والقوانين المعمول بها , لسكن العوائل في الوحدات السكنية ومحال الأنشطة الاقتصادية ومجمعات سكن العمال والموظفين واستثمار الأراضي والعقارات	اداري سعادة المتعاملين	1- بيانات العقار 2- بيانات العميل 3- بيانات عقد الايجار	عقد إيجار مصدق	7 دقائق