

دليل المستخدم

بوابة رحلات المتعاملين – الميزات الجديدة

دائرة بلدية رأس الخيمة

المحتويات

2.....	المحتويات	.1
3.....	المؤلف	.2
3.....	الإصدارات	.3
3.....	المراجعات	.4
4.....	المقدمة	.5
5.....	تسجيل الدخول الموحد لجميع المستخدمين	.6
7.....	بوابة موحدة لجميع أنواع الخدمات	.7
10.....	العرض الموحد لخدمات دائرة البلدية بناء على هوية المستخدم	.8
12.....	صندوق الوارد الموحد لجميع معاملات المستخدم	.9
14.....	سهولة الوصول إلى الممتلكات الخاصة بك	.10
15.....	توحيد مهام التعامل	.11
16.....	توحيد قنوات الدفع	.12
18.....	سهولة الوصول إلى سجل دفع المعاملات	.13
19.....	سهولة الوصول إلى مستندات المعاملات	.14

المؤلف

رقم الهاتف	البريد الإلكتروني	المسمى الوظيفي	الإسم
+971555590719	r.issa@egac.rak.ae	الكاتب التقني	رندة عيسى

الإصدارات

الملاحظات	تاريخ الإصدار	العنوان	رقم الإصدار
	03/10/2023	بوابة رحلات المتعاملين – الميزات الجديدة	V1.0

المراجعات

الملاحظات	التاريخ	الإسم	رقم الإصدار

المقدمة

قامت حكومة رأس الخيمة بتوحيد خدمات دائرة البلدية وجمعها ضمن بوابة موحدة تشمل رحلات المتعاملين مع بقية خدمات الدائرة كما قامت بتوحيد آلية عرض تلك الخدمات بناءً على هوية المستخدم وذلك لتحسين تجربة المتعاملين وتوفير وقتهم وجهدهم.

قامت بلدية رأس الخيمة بتوحيد البريد الوارد لجميع مستخدمي rak.ae، حيث يستطيع المستخدم (مالك أو استشاري أو ممثل) الإطلاع على جميع معاملاته ومتابعتها بغض النظر عن نوع الخدمة أو القسم المسؤول عن تلك الخدمة، كما يمكنهم أيضًا تعديل طلباتهم المرتجعة لإجراء المتعامل.

قامت بلدية رأس الخيمة بتوحيد قنوات الدفع، حيث يمكن للمستخدمين الدفع لجميع المعاملات عبر قنوات الدفع نفسها بما في ذلك "KIOSK" كiosk، أو بالحضور لمقر البلدية، أو تطبيق mRAK، أو الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت عن طريق البطاقات المصرفية أو RAK Pay.

تعرض هذه الوثيقة ميزات البوابة الجديدة الموحدة لخدمات دائرة البلدية، وتقدم ملخصًا للمتعاملين (الإستشاريين أو المالكين أو الممثلين) حول كيفية الوصول إلى خدمات بلدية رأس الخيمة (الخدمات المنفردة أو رحلات المتعاملين)، وكيفية الوصول إلكترونيًا إلى معاملاتهم سواء كانت طلبات مرتجعة للتعديل أو الدفع، أو متابعة المعاملات المقدمة وعرضها).

تسجيل الدخول الموحد لجميع المستخدمين

يمكنك الآن سواء كنت فرداً أو مؤسسة ولديك حساب على بوابة رأس الخيمة أو لديك حساب الهوية الإماراتية UAE PASS، من تسجيل الدخول واستخدام الخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية في رأس الخيمة.

للدخول إلى خدمات حكومة رأس الخيمة:

1. قم بالانتقال لموقع البوابة الإلكترونية لحكومة رأس الخيمة على الرابط <https://www.rak.ae/wps/portal>

English الإثنى 2، أكتوبر، 2023

الدخول / التسجيل rak.ae

الصفحة الرئيسية عن رأس الخيمة دليل الخدمات الجهات الحكومية هيئة الحكومة الإلكترونية مركز الإعلام اللجنة التشريعية خدمات عامة

مرحباً بكم في البوابة الرسمية لحكومة رأس الخيمة

أريد أن:

المواطنون المقيمون الزوار الأعمال الحكومة

خدمات الدوائر

دائرة محاكم رأس الخيمة

دائرة الجمارك

شعبة حماية البيئة والتنمية

دائرة التنمية الاقتصادية

دائرة النيابة العامة

بلدية رأس الخيمة

2. انقر زر "الدخول / التسجيل" أعلى يمين الشاشة:

English الإثنى 2، أكتوبر، 2023

الدخول / التسجيل rak.ae

الصفحة الرئيسية عن رأس الخيمة دليل الخدمات الجهات الحكومية هيئة الحكومة الإلكترونية مركز الإعلام اللجنة التشريعية خدمات عامة

مرحباً بكم في البوابة الرسمية لحكومة رأس الخيمة

أريد أن:

المواطنون المقيمون الزوار الأعمال الحكومة

خدمات الدوائر

دائرة محاكم رأس الخيمة

دائرة الجمارك

شعبة حماية البيئة والتنمية

دائرة التنمية الاقتصادية

دائرة النيابة العامة

بلدية رأس الخيمة

3. قم بتسجيل الدخول إلى خدمات حكومة رأس الخيمة الإلكترونية باستخدام أحد الطرق التالية:
- الدخول بالهوية الإماراتية.
 - قم بإدخال اسم المستخدم وكلمة السر التي قمت بإنشائها مسبقاً عند التسجيل، ثم اضغط زر "تسجيل الدخول".

يرجى تسجيل الدخول

A ↓

الدخول بالهوية الرسمية

هوية رقمية موحدة ومعتمدة لجميع المواطنين والمقيمين والزوار

تنويه: إذا كان لديك حساب مسبقاً في بوابة حكومة رأس الخيمة فإنه يمكنك استخدام نفس اسم المستخدم وكلمة المرور لتسجيل الدخول من خلال بوابة الدخول الذكي.

ليس لديك حساب؟ سجل الآن

تسجيل الدخول إلى البوابة الإلكترونية لحكومة رأس الخيمة

اسم المستخدم

كلمة السر

تسجيل الدخول

B ↑

إلغاء

رحلة التعامل

هي عبارة عن مجموعة من الخدمات المرتبطة ببعضها ضمن رحلة عمل موحدة، وبمجرد تحديدها، يقوم النظام بإرشادك لإدخال المعلومات المطلوبة عبر مراحل رحلة مخصصة لتحصل في النهاية على المستندات المطلوبة.

على سبيل المثال، عند تحديد رحلة التعامل مثل "تقسيم قطعة أرض" من القائمة الفرعية "إدارة قطعة الأرض" من القائمة الرئيسية "قطاع التخطيط والتطوير العمراني":



تظهر شاشة البداية الخاصة برحلة تقسيم قطعة الأرض لتتيح لك بدء رحلتك:



العرض الموحد لخدمات دائرة البلدية بناء على هوية المستخدم

لا مزيد من التعقيد في التنقل عبر الخدمات الحكومية المختلفة، حيث توفر بوابة رحلات المتعاملين الجديدة نظام تنقل موحدًا مصممًا خصيصًا لهويتك المحددة سواء كنت مقيمًا أو صاحب عمل أو موظفًا حكوميًا، ستجد واجهة خدمات مخصصة لك ترشدك بسلاسة عبر الخدمات التي تحتاجها.

سيتم إدراج خدمات البلدية في القوائم الرئيسية حسب هويتك، على سبيل المثال، عند تسجيل الدخول بحساب المالك الخاص بك، ستعرض القوائم خدمات الملاك، بينما إذا قمت بتسجيل الدخول بحساب الاستشاري الخاص بك، ستعرض القوائم خدمات الاستشاريين.

علاوة على ذلك، عندما يكون لديك حسابين؛ واحد للمالك والثاني للإستشاري، يمكنك التداول بين الحسابين في نفس الجلسة لعرض قوائم الخدمات المطلوبة كما يلي:

1. انقر على رابط "حدد الدور" أعلى يمين الشاشة:

The screenshot shows a user dashboard for Hisham Al-Qasbi. At the top, there are navigation tabs: 'للعاملات للنجزة' (9), 'قيد الاعتماد' (13), 'قيد مهام للتعامل' (1531), and 'عقارتي' (16). Below these are buttons for 'الأراضي الممنوحة', 'إدارة عقارتي', 'أنت للمالك', and 'للفضلة'. A search bar is present with filters for 'الأراضي (8)' and 'وحدات (0)'. On the right side, there is a profile section with a red arrow pointing to the 'حدد الدور' (Select Role) button. Below it are options for 'بدأ طلب جديد' and 'قطاع التخطيط و التطوير العمراني'.

2. لإظهار خدمات المالك، اختر "مالك" ثم اضغط على "حفظ":

This screenshot shows the 'حدد الدور' (Select Role) dialog box. The 'مالك' (Owner) role is selected, indicated by a red square. Below the dialog, the 'حفظ' (Save) button is highlighted with a red arrow. The background shows the user dashboard with the 'عقارتي' (My Properties) tab selected.

This screenshot shows the 'الرجاء تحديد دورك' (Please select your role) dialog box. The 'مالك' (Owner) role is selected, indicated by a red square. Below the dialog, the 'حفظ' (Save) button is highlighted with a red arrow. The background shows the user dashboard with the 'عقارتي' (My Properties) tab selected.

3. لإظهار خدمات الإستشاري، اختر "إستشاري"، و اختر الشركة المطلوبة، ثم اضغط على "حفظ":



صندوق الوارد الموحد لجميع معاملات المستخدم

لا مزيد من صناديق البريد الوارد المتعددة للمعاملات الحكومية المختلفة، حيث توفر البوابة الجديدة الآن صندوق بريد وارد موحد يشمل كافة الرسائل والإشعارات الواردة من مختلف الدوائر الحكومية، مما يعني أنك لن تفوت أبداً أي تحديث أو إعلان مهم، الأمر الذي يضمن لك البقاء على اطلاع و اتصال دائمين.

بوابة دائرة البلدية الجديدة توفر لك صندوق بريد واحد لجميع المعاملات لتجنب الإرتباك وتسهيل عمليات المتابعة والدفع والتعديل.

تعرض الصفحة الرئيسية أربع علامات تبويب حيث يمكنك كل منها من أداء مهمة/ مهام محددة:



الوصف	علامة التبويب
<p>تعرض جميع الممتلكات الخاصة بك ضمن أربع علامات تبويب فرعية.</p>	عقارتي
<p>تعرض معاملاتك المعلقة التي تنتظر التعديل أو الدفع من قبلك.</p>	قيد مهام المتعامل
<p>تعرض معاملاتك التي تنتظر الموافقة عليها من أقسام دائرة البلدية المختلفة، حيث يمكنك فقط الإطلاع عليها.</p>	قيد الإعتماد

اسم الخدمة	رقم الطلب	تاريخ إنشاء الطلب	الحالة	آخر إجراء تم
التأجير	1976670	31 يوليو 2023	20 قيد المعالجة	منذ 64 يوم
التأجير	1976671	31 يوليو 2023	20 قيد المعالجة	منذ 64 يوم
التأجير	1976672	31 يوليو 2023	20 قيد المعالجة	منذ 21 يوم
طلب التصميم النهائي	1976693	2 أغسطس 2023	جديد	منذ 62 يوم

تعرض معاملاتك المكتملة (المعاملات المرفوضة والمعتمدة).

المعاملات المنجزة

اسم الخدمة	رقم الطلب	تاريخ إنشاء الطلب	الحالة	تاريخ التجز
إيقاف قطعة أرض يمكن للمعاملات الساسي	1976603	24 يوليو 2023	مرفوض	منذ 70 يوم
تسيير قطعة أرض يمكن للمعاملات الساسي	1976605	24 يوليو 2023	مكتمل	منذ 12 يوم
تسيير قطعة أرض يمكن للمعاملات الساسي	1976606	24 يوليو 2023	مكتمل	منذ 12 يوم

سهولة الوصول إلى الممتلكات الخاصة بك

تعرض علامة التبويب "عقارتي" جميع عقاراتك من خلال أربع علامات تبويب فرعية على النحو التالي:

- المفضلة: تعرض العقارات التي قمت بتعيينها لنفسك كالمفضلة لديك.
- أنت المالك: تعرض العقارات التي تمتلكها.
- إدارة عقارتي: للبحث في الممتلكات الخاصة بك.
- الأراضي الممنوحة: تعرض العقارات التي تم منحك إياها.

9 للعلامات للنجزة
13 قيد الاعتماد
1534 قيد مهام للتعامل
16 عقارتي

الأراضي للمنوحه | إدارة عقارتي | أنت للمالك | **الفضلة**

البحث عن عقار الأراضي (3) وحدات (0)

كافة التفاصيل | AL QUSSAIDAT/ القصيدات | 806030113 | إرث

كافة التفاصيل | WADI HAQEEL/ وادي حقيل | سكني - خاص | 111222222 | إرث

اضغط على "كافة التفاصيل" لمشاهدة تفاصيل العقار المختار:

تفاصيل العقار

من خلال هذه الخافذة يمكنك تصفح جميع تفاصيل الأراضي المملوكة لك أو التي تديرها للغير.

التفاصيل العامة	مرفق الأعمال	أرض	تطوير	التراخيص	الترافق
علاقات شركاء الأعمال					
الدور	رقم شريك الأعمال	الإسم	اللدة الزمنية		
مالك	3000312452	هشام مصطفى ابوالقاسم بخيت	1 مارس 2023		

إغلاق

توحيد مهام المتعامل

تمكنك البوابة الجديدة من تجربة قوة التفاعل المبسطة مع الخدمات الحكومية، حيث تتيح لك ميزة مهام المتعامل الموحد بدء الطلبات وتتبعها وإدارتها من لوحة معلومات واحدة سواء كنت تتقدم بطلب للحصول على تصاريح أو تراخيص أو تطلب معلومات، كما ستتمتع بالتحكم الكامل والإطلاع على كافة إجراءاتك.

تعرض علامة التبويب "قيد مهام المتعامل" المسودات والمعاملات التي تتطلب إجراءً من جانبك (التعديل أو الدفع).

يمكنك تحديد المعاملة المطلوبة وتنفيذ الإجراء المطلوب بحسب حالة المعاملة، كما يلي:

1. دفع الرسوم المطلوبة.
2. أو إجراء التعديل المطلوب وإعادة تقديم الطلب.

مسودات	اسم الخدمة	رقم الطلب	تاريخ انشاء الطلب	آخر تحديث	الحالة	معلومات
	تقسيم قطعة أرض	10000	25 نوفمبر 2022	17 مايو 2023	مسودة	
	دمج قطع الأرض	10001	25 نوفمبر 2022		مسودة	
	طلب التصميم للبدئي	1976725	6 أغسطس 2023	6 أغسطس 2023	3/5	رسوم تقديم المستندات الخاصة بك سجل الدفع
	طلب التصميم للبدئي	1976726	6 أغسطس 2023	6 أغسطس 2023	3/5	رسوم تقديم المستندات الخاصة بك سجل الدفع

توحيد قنوات الدفع

تمكنك البوابة الجديدة من إجراء الدفعات مقابل الخدمات الحكومية المختلفة في مكان واحد مناسب، سواء كان الأمر يتعلق بفواتير الخدمات أو الغرامات أو رسوم التصاريح، حيث يمكنك إكمال معاملاتك بسرعة وأمان، مما يوفر لك الوقت والجهد.

تتيح لك علامة التبويب "قيد مهام المتعامل" دفع رسوم معاملاتك كالتالي:

اضغط على المعاملة المطلوبة لتنتقل مباشرة إلى شاشة الدفع:

اسم الخدمة	رقم الطلب	تاريخ انشاء الطلب	آخر تحديث	الحالة
تقسيم قطعة الأرض	10000	25 نوفمبر 2022	17 مايو 2023	مسوده
دمج قطع الأرض	10001	25 نوفمبر 2022		مسوده
طلب تقسيم - ملك	1976911	31 أغسطس 2023	31 أغسطس 2023	في انتظار دفع الرسوم

الدفع

رسوم الطلب تحسب وفقا لجموع رسوم كل الطلبات الداخلة في رحلة للتعامل ومقسمة الى رسوم اولية ورسوم نهائية يمكن معرفة تفاصيل الرسوم من خلال الضغط على لمعرفة الرسوم للتبقيّة للقدرة.

- 1
- 2
- 3



الرسوم

الرجاء للواقفة على الرسوم للطلوبه.

طلب تخصيص تقسيم الارض

50.00 درهم

الاجمالي: 50.00 درهم

لمعرفة الرسوم للتبقيّة للقدرة، انقر هنا

موافقه ←

السابق →

تحقق من الرسوم المتبقية المقدرة، وانقر على "موافقة" للانتقال إلى شاشة قناة الدفع، حيث يمكنك تحديد طريقة الدفع والبطاقة، ثم المتابعة للدفع كالمعتاد:

الدفع

طرق الدفع المتاحة هي: الدفع عبر الإنترنت ، راي باي ، mRAK ، جهاز الكشك.

تفاصيل الدفع

كيف تريد أن تدفع؟

<input type="radio"/> تطبيق mRak	<input checked="" type="radio"/> البوليصة الإلكترونية / الدفع السريع
<input type="radio"/> مقر تقديم الخدمة	<input type="radio"/> جهاز منفذ الخدمة

من فضلك اختر طريقة الدفع

<input checked="" type="radio"/> VISA	<input type="radio"/> AMERICAN EXPRESS	<input type="radio"/> DISCOVER
<input type="radio"/> BAK Pay		

التالي ←

السابق →



سهولة الوصول إلى سجل دفع المعاملات

توفر البوابة الجديدة سهولة الوصول إلى معاملات الدفع الحالية والسابقة حيث يمكنك عرض سجل الدفعات وإنشاء الإيصالات والوصول إلى السجلات المالية ببضع نقرات فقط، مما يضمن الشفافية والمساءلة.

تتيح لك علامات التبويب "قيد مهام المتعامل" و"قيد الإعتقاد" و"المعاملات المنجزة" إمكانية الوصول إلى سجل الدفع للمعاملات من خلال النقر على رابط "سجل الدفع" بجوار المعاملة المطلوبة:

رقم الطلب	صباح الخير هشام مصطفى ابوالقاسم بخت!
10	للمعاملات المنجزة
13	قيد الاعتماد
1533	قيد مهام المتعامل
16	مقارني

الطلب	رقم الطلب	تاريخ إنشاء الطلب	آخر تحديث	الحالة	اسم الخدمة
طلب دفع الأرض	10000	25 نوفمبر 2022	17 مايو 2023	مسودة	تقسيم قطعة أرض
دفع قطع الأرض	10001	25 نوفمبر 2022		مسودة	
طلب تقسيم - ملك	1976911	31 أغسطس 2023	31 أغسطس 2023	في انتظار دفع الرسوم	المستندات الخاصة بك

سوف يظهر سجل الدفع الخاص بالمعاملة المحددة على النحو التالي، حيث يمكنك تنزيل طلب الدفع:

رقم الطلب	لكي تدفع	مدفوع	مستحق	رقم المعاملة	رقم الطلب
1976911	50.00	0.00	50.00	0911573545	طلب الدفع

إغلاق

سهولة الوصول إلى مستندات المعاملات

لا مزيد من البحث في أكوام من الأوراق أو الانتظار في الطابور لاسترداد المستندات المهمة، حيث توفر البوابة الجديدة إمكانية الوصول بسهولة إلى مستندات المعاملات، بما في ذلك الفواتير والتصاريح والتراخيص والمزيد، كما يمكنك عرض المستندات وتنزيلها ومشاركتها بحسب الحاجة، مما يجعل تفاعلاتك مع الخدمات الحكومية أكثر كفاءة.

تتيح لك علامات التبويب "قيد مهام المتعامل" و"قيد الإعتماد" و"المعاملات المنجزة" إمكانية الوصول إلى مستندات المعاملات من خلال النقر على رابط "المستندات الخاصة بك" بجوار المعاملة المطلوبة:

اسم الخدمة	رقم الطلب	تاريخ انشاء الطلب	آخر تحديث	الحالة
تقسيم قطعة الأرض	10000	25 نوفمبر 2022	17 مايو 2023	مسودة
دمج قطع الأرض	10001	25 نوفمبر 2022		مسودة
طلب تقسيم - ملك	1976911	31 أغسطس 2023	31 أغسطس 2023	في انتظار دفع الرسوم
تسجيل عقود الإيجار	1976509	13 يوليو 2023	13 يوليو 2023	قيد دفع الرسوم النهائية

ستظهر شاشة المستندات الخاصة بالمعاملة المحددة على النحو التالي، حيث يمكنك تنزيل المستند المطلوب:

للمستندات الخاصة بك

رقم الطلب 1976509

هوية للمستأجر.png
تحميل

هوية للوَجَر.png
تحميل

عقد الإيجار.png
تحميل

إغلاق