



يعتمد نجاح أي مؤسسة على قوة علاقتها مع عملائها.

من هذا المنطلق تم بناء نظام " نافذة خدمات البلدية " ليكون قناة اتصال جديدة بين عملاء و موظفي دائرة بلدية العين، يستطيع المستخدم من خلال هذا النظام أن يقدم طلبات الخدمات الإلكترونية و متابعة الطلبات حتى يتم الانتهاء من تقديم الخدمة اللازمة.

سيكون هذا النظام فرصة لتوثيق العلاقة بين الدائرة و عملائها، ووسيلة الكترونية سهلة لتقديم الخدمات لهم، وخطوة واثقة نحو تحقيق رضا العميل.

المحتويات

1. كيف يمكنني الوصول الى النظام.....3
2. كيف أدخل إلى النظام.....3
3. كيف يمكنني التسجيل في النظام.....5
4. كيف يمكن أن أحدث ملفي الشخصي.....5
5. كيف يمكن أن أطلب خدمة جديدة.....6
6. كيف يمكن الوصول إلى طلباتي.....8
7. ماذا أفعل إن نسيت كلمة المرور.....10
8. ماذا أفعل إن أردت الحصول على المزيد من المعلومات عن النظام.....12

1. كيف يمكنك الوصول الى النظام

للذهاب إلى موقع النظام، ما عليك سوى فتح برنامج متصفح الإنترنت مثل برنامج (Internet Explorer) والذهاب إلى العنوان الإلكتروني الخاص بالنظام

<http://am.abudhabi.ae/msservices>

من خلال الصفحة الرئيسية سيكون لديك خياران:

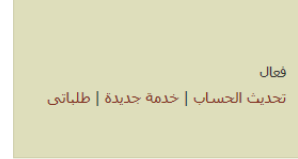
1. أن تقوم بالتسجيل في النظام (إن لم تكن مسجلاً من قبل)، و تحصل على إمكانية تتبع الطلبات التي سترسلها إلكترونياً من خلال النظام نفسه و معرفة إن كان قد اتخذ أي إجراء بشأنها.
2. أن تقوم بتسجيل الدخول للنظام حتى تتمكن من إرسال و متابعة الطلبات و هذا إذا كنت مسجلاً في النظام من قبل.

2. كيف أدخل إلى النظام

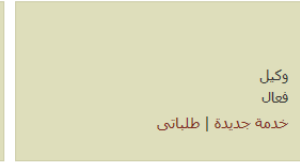
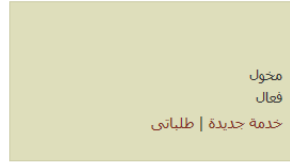
إن كنت قد سجلت في النظام سابقاً، يمكنك الضغط على رابط **تسجيل الدخول** في الصفحة الرئيسية أو في شريط الخيارات، ثم إدخال اسم المستخدم (عنوان بريدك الإلكتروني أو رقم هوية الإمارات) و كلمة المرور الذين اخترتهما عندما قمت بالتسجيل في النظام سابقاً و إذا كان اسم المستخدم و كلمة المرور صحيحين فسيتم الدخول إلى الشاشة الحسابات الخاصة بك و التي يمكنك من التعامل على حسابك الشخصي او أي من الحسابات المفوض للتعامل عنها .

حسابات العميل

- 1 عزيزنا المتعامل، تم تفعيل خصائص جديدة بالنظام والتي من خلالها يمكنك أن تقدم على الخدمات كمندوب لأكثر من شركة أو جهة أو كوكيل عن الأفراد. لمزيد من التفاصيل، الرجاء قراءة دليل المستخدم
- 2 الرجاء زيارة اقرب مركز خدمة عملاء تابع لبلدية مدينة العين لتغير العلاقة بين حسابك و حساب الشركات المرتبط بها أو الوكلاء أو الافراد المخولين عنك. حسابي (تقديم الطلبات بصفتي الشخصية)



حسابات الشركات (قائمة بالشركات المرتبط معها بصفة مخول أو مندوب)



للتقديم على الخدمات بصفتك الشخصية فالرجاء الضغط على رابط **خدمة جديدة** من الجزء الخاص بحسابي. للتقديم على الخدمات بصفة احد موكليك من الافراد او الشركات فالرجاء الضغط على رابط **خدمة جديدة** من الجزء الخاص بهم. **ملاحظة:** الرجاء زيارة اقرب مركز خدمة عملاء تابع لبلدية مدينة العين لتغير العلاقة بين حسابك و حساب الشركات المرتبط بها أو الوكلاء أو الافراد المخولين عنك.

إذا كان الحساب غير مرتبط بأي حساب اخر او شركة فإن الصفحة الرئيسية للعميل ستحتوي على المعلومات الظاهرة ادناه:

صفحة العميل

حساب العميل فعال



3. كيف يمكنني التسجيل في النظام

النظام يتيح فقط خاصية التسجيل للأفراد و يجب أن يتوفر لديك قارئ بطاقة هوية الإمارات الإلكتروني لإتمام التسجيل، فيما عدا ذلك فالرجاء التفضل بزيارة اقرب مركز خدمة عملاء تابع لبلدية مدينة العين لإتمام عملية التسجيل.

للبدء بعملية التسجيل يرجى تصفح النظام باستخدام متصفح إنترنت إكسبلورر ومن ثم الضغط على **إنشاء حساب جديد** في الصفحة الرئيسية للنظام.

1. الرجاء إدخال هوية الإمارات الخاصة بك بالقارئ الإلكتروني و من ثم الضغط على **قم بالقرأة من القارئ** و ذلك لقرأة البيانات من البطاقة الخاصة بك.

2. في الجزء الخاص بالمعلومات الشخصية يجب إدخال جميع الحقول في النظام و يجب ادخال عنوان بريدك الإلكتروني أو رقم الهوية و تذكر كلمة المرور التي اخترتها لأنك ستستخدمها لاحقاً للدخول للنظام .

3. تفاصيل وسائل الاتصال تحتوي على رقم الهاتف المتحرك و هو من البيانات الواجب إدخالها حيث سيتم إرسال رسائل نصية قصيرة متى ما لزم الأمر .

4. بعد الانتهاء من إدخال كامل تفاصيل بيانات التسجيل في النظام يجب الضغط على **إنشاء حساب جديد**

5. في حالة الرغبة في عدم إتمام التسجيل يمكنك الضغط على زر **إلغاء** ويمكنك تسجيل بياناتك في النظام فيما بعد.

4. كيف يمكن أن أحدث ملغي الشخصي

تعرض هذه الصفحة معلوماتك الخاصة و يمكنك من تحديثها في أي وقت. توجد هذه الصفحة تحت قائمة **عرض/ تحديث بياناتي** في الصفحة الرئيسية او من خلال الصفحة الخاصة بحسابك.
تعرض هذه الصفحة بيانات الحساب مع إمكانية تعديل البيانات التي تقرأ من بطاقة الهوية .

تحديث بيانات العميل

تفاصيل بطاقة الهوية

قم بالقراءة من القارئ

الرقم المتسلسل للبطاقة	20157998
رقم الهوية	784195472868611
تاريخ اصدار بطاقة الهوية	
اريخ انتهاء تاريخ البطاقة	28/09/2018

المعلومات الشخصية

111

بعد الانتهاء من تعديل بيانات الملف الشخصي يجب الضغط على **إرسال** وسيتم حفظ التعديلات الجديدة التي ادخلتها..

في حالة الرغبة في عدم إتمام تعديل البيانات يمكنك الضغط على **إلغاء** ويمكنك تعديل البيانات فيما بعد.

5. كيف يمكن أن أطلب خدمة جديدة

تستطيع الوصول إلى صفحة إدخال طلب الخدمة عن طريق الضغط على رابط **طلب خدمة جديدة** في الصفحة الشخصية الخاصة بحسابك او احد من موكليك سواء كان فرداً أو شركة و ستظهر صفحة دليل الخدمات الإلكترونية و التي تعرض قائمة بجميع الخدمات المتاحة إلكترونياً مصنفة طبقاً للإدارة المعنية بتقديم الخدمة، و يمكن من خلال هذه الصفحة اختيار الخدمة التي تريد تقديم طلب إلكتروني لها عن طريق الضغط على الرابط الذي يحمل اسم الخدمة.

قائمة الخدمات

التخطيط و البناء

- تسليم زوايا الأراضي (لغرض الدراسة)
- شهادة خلو الأرض من المباني
- معاينة تقريبية لموقع الأرض
- تسليم زوايا الأراضي (عزبة)

خدمات المجتمع

- تصريح استخدام المحرقة

الأراضي والإسكان والعقارات

- تأجير / استثمار الأصول البلدية (شهادة إلى من يهيمه الأمر - الدخل السنوي)
- تأجير / استثمار الأصول البلدية (شهادة إلى من يهيمه الأمر - أقساط التمليك)
- تأجير / استثمار الأصول البلدية (شهادة إلى من يهيمه الأمر - حالة الكهرباء)

الطرق والبنية التحتية

- طلبات المواطنين لتسوية الأراضي والطرق الخدمية (طلب تسوية ودفان الأراضي السكنية والصناعية والتجارية)
- خدمات قسائم (طلب طريق خدمة)
- طلبات المواطنين لتسوية الأراضي والطرق الخدمية (طلب رصف مداخل الفلل ومسكن المواطنين)
- طلبات المواطنين لتسوية الأراضي والطرق الخدمية (طلب تسوية و كدش العرب)
- خدمات قسائم (طلب مواقف سيارات)

عند اختيار الخدمة المطلوبة سيتم الانتقال إلى صفحة تقديم طلب الخدمة و التي ستختلف في بياناتها طبقا للخدمة المختارة.

English العربية

نافذة خدمات البلدية تسجيل الخروج اتصل بنا

معلومات الطلب

رقم المعاملة: 13118
تاريخ المعاملة: 09:31:57 28/05/2014

رقم القسيمة *
العنوان:
المنطقة:
الحي:
التدريج:
التقسيم:
التصنيف:
التحقق:

نوع الأرض:
اسم المالك *
هل مقدم الطلب هو مالك الأرض?
نعم لا

ملاحظات:

رسوم الخدمة

المبلغ:
سيتم احتساب الرسوم

المرفقات

رسالة التأكيد من المالك في حال مقدم الطلب ليس المالك *
إرسال

البيانات المطلوبة في أي طلب خدمة بعضها قد يكون اختياري وبعضها قد يكون إلزامي و يمكن تمييز الحقول الإلزامية بعلامة النجمة الموجودة أمامها، قد يكون هناك مرفقات مطلوبة للخدمة و يمكنك إرفاقها بالضغط على زر **اختر ملفاً** وعند اختيار الملف و رفع المرفق مع الطلب وللتأكد من أنه تم رفع الملف المرفق ستجده موجوداً كما في الشكل التالي:

و لحذف الملف المرفق يمكن الضغط على إزالة الموجودة بجانب زر اختر ملف.

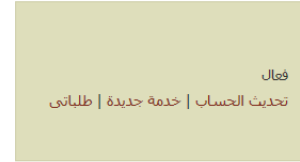
- تختلف الخدمات بناءً على اختلاف نوع العميل او الشركة .

6. كيف يمكن الوصول إلى طلباتي

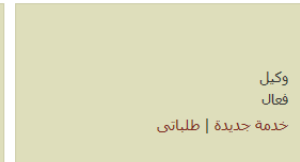
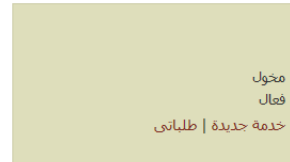
لاستعراض الطلبات التي قمت بتقديمها مسبقاً، قم بالضغط على الرابط **طلباتي** من صفحة الحساب الخاصة بك. إذا كان حسابك مرتبط كمنسوب لشركة أو مخول من شخص فإن هذه الصفحة ستظهر جميع الطلبات المقدمة من جميع مندوبين الشركة المرتبطة بحسابك أو العملاء المخول عنهم.

حسابات العميل

- ➊ عزيزنا المتعامل، تم تفعيل خصائص جديدة بالنظام والتي من خلالها يمكنك أن تقدم على الخدمات كمنسوب لأكثر من شركة أو جهة أو كوكيل عن الأفراد، لمزيد من التفاصيل، الرجاء قراءة دليل المستخدم
 - ➋ الرجاء زيارة اقرب مركز خدمة عملاء تابع لبلدية مدينة العين لتغير العلاقة بين حسابك و حساب الشركات المرتبط بها أو الوكلاء أو الافراد المخولين عنك.
- حسابي (تقديم الطلبات بصفتي الشخصية)



حسابات الشركات (قائمة بالشركات المرتبط معها بصفة مخول أو مندوب)



ستظهر جميع الطلبات التي تقدمت لها كالتالي:

طلباتي		
البحث حسب حالة الطلب		
البحث برقم الطلب		
معرفة موقع الأرض	رقم الطلب	13139
التاريخ	28/05/2014	02:17:01 م
الحالة	معلقة	
المزيد »		
تحديد أرض (جديد) - نافذة خدمات البلدية	رقم الطلب	13137
التاريخ	28/05/2014	02:05:24 م
الحالة	معلقة	
المزيد »		
تحديد أرض (لغرض الدراسة) - نافذة خدمات البلدية	رقم الطلب	13043
التاريخ	27/05/2014	08:59:44 ص
الحالة	معلقة	
المزيد »		
تقرير الدراسة الجيوفيزيائية لنافذة خدمات البلدية	رقم الطلب	12752
التاريخ	21/05/2014	01:31:04 م
الحالة	أكملت من طرف البلدية	
المزيد »		
تقرير الدراسة الجيوفيزيائية لنافذة خدمات البلدية	رقم الطلب	12754
التاريخ	21/05/2014	01:25:02 م
الحالة	تحت الإجراء	
المزيد »		
تقرير الدراسة الجيوفيزيائية لنافذة خدمات البلدية	رقم الطلب	12737
التاريخ	21/05/2014	09:30:26 ص
الحالة	معلقة	
المزيد »		

يمكنك البحث في قائمة طلباتك حسب حالة الطلب كما يظهر بالأفعل:

طلباتي	
البحث حسب حالة الطلب	
الكل	42
معلقة	
تحت الإجراء	
بانتظار التحديث	
معلقة تلقائياً	
مرفوضة من البلدية	
أكملت من طرف البلدية	

أو عن طريق رقم الطلب عبر إدخاله بالصندوق المخصص:

طلباتي		
البحث حسب حالة الطلب		
البحث برقم الطلب		
معرفة موقع الأرض	رقم الطلب	13139
التاريخ	28/05/2014	02:17:01 م
الحالة	معلقة	
المزيد »		
تحديد أرض (جديد) - نافذة خدمات البلدية	رقم الطلب	13137
التاريخ	28/05/2014	02:05:24 م
الحالة	معلقة	
المزيد »		
تحديد أرض (لغرض الدراسة) - نافذة خدمات البلدية	رقم الطلب	13043
التاريخ	27/05/2014	08:59:44 ص
الحالة	معلقة	
المزيد »		

يمكنك الاطلاع على تفاصيل الطلب المقدم بالضغط على رابط (المزيد):

نافذة خدمات البلدية

معرفة موقع الأرض

معلومات الطلب

رقم المعاملة	13139
حالة الخدمة	تم الإنتهاء من الإجراء وإغناى الطلب
تاريخ المعاملة	PM 2:12:33 5/28/2014
رقم القسمية *	الجزء القسمية الشارع الحي المنطقة
الموقع	ASHAREJ/Bida Bin Ammar

7. ماذا أفعل إن نسيت كلمة المرور

تستطيع إسترجاع كلمة المرور الخاصة بك متى شئت من خلال صفحة تسجيل الدخول ، باتباع التالي
 1. الضغط على وصلة **نسيت كلمة المرور**، سوف تظهر لك الصفحة الخاصة بإسترجاع كلمة المرور

نسيت كلمة المرور؟

يمكنك إستعادة كلمة المرور باستخدام بريدك الإلكتروني أو رقم هوية الإمارات المسجلة لدينا

اسم المستخدم *

IOFOZP

انضغ لتغيير الأحرف

الرجاء إدخال الأحرف الظاهرة أعلاه

التحقق من البيانات

- إدخال اسم المستخدم مع رمز التحقق الظاهر على الشاشة، ومن ثم الضغط على زر التحقق من البيانات
- سوف تظهر لك صفحة أخرى يتوجب على العميل إدخال رقم الهاتف المسجل به في النظام ومن ثم الضغط على زر التحقق من الهاتف لمتابعة إجراءات استرجاع كلمة المرور (سيتم عرض 3 ارقام الاولى و 3 أرقام الأخيرة من رقم الهاتف كمساعدة للعميل)

نسيت كلمة المرور؟

تم إيجاد الحساب الخاص بك، للتأكد من هويتك الرجاء إدخال رقم الهاتف المتحرك الخاص بك المسجل لدينا

رقم الهاتف المتحرك المسجل

055xxxx704

مثال: 0551234567

ادخل رقم الهاتف المتحرك كاملاً *

التحقق من الهاتف

- سيتم إرسال الرقم التعريفي برسالة نصية إلى رقم الهاتف الذي أدخلته بعد التحقق من صحته.
- قم بإدخال الرقم التعريفي الذي تم استلامه كرسالة نصية ومن ثم الضغط على إرسال

نسيت كلمة المرور؟

تم إرسال رسالة نصية بالرقم التعريفي، الرجاء إدخال الرقم للتحقق من هويتك

الرقم التعريفي *

إرسال

اضغط هنا إذا لم يصلك الرقم التعريفي

ملاحظة: قم بالضغط على وصلة **اضغط هنا إذا لم يصلك الرقم التعريفي** في حالة لم يصلك الرقم التعريفي كرسالة نصية

6. سوف تظهر لك صفحة جديدة من خلالها يتم اختيار البريد الإلكتروني الذي يرغب العميل باسترجاع كلمة المرور من خلاله وبذلك يحدد العميل خياره إما البريد الإلكتروني الذي قام بالتسجيل به في النظام أو البريد الإلكتروني البديل (بناءً على اختيار العميل سيتم إرسال بريد الكتروني الى البريد الإلكتروني)

- في حال اختيار البريد الإلكتروني المسجل به في النظام:

نسيت كلمة المرور؟

الرجاء اختيار البريد الإلكتروني لإرسال رابط تغيير كلمة المرور:

البريد الإلكتروني المسجل ● البريد الإلكتروني البديل ●

البريد الإلكتروني المسجل

إرسال إلغاء

- في حال اختيار البريد الإلكتروني البديل:

نسيت كلمة المرور؟

الرجاء اختيار البريد الإلكتروني لإرسال رابط تغيير كلمة المرور:

البريد الإلكتروني المسجل ● البريد الإلكتروني البديل ●

البريد الإلكتروني البديل

إعتماد هذا البريد الإلكتروني البديل كبريد أساسي للحساب

إرسال إلغاء

7. قم بالضغط على الرابط الذي تم إرساله بالبريد الإلكتروني لتغيير كلمة المرور

8. سوف تظهر لك الشاشة الموضحة أدناه

تغيير كلمة المرور

اسم المستخدم

كلمة المرور الجديدة *

تأكيد كلمة المرور الجديدة *

تغيير إلغاء

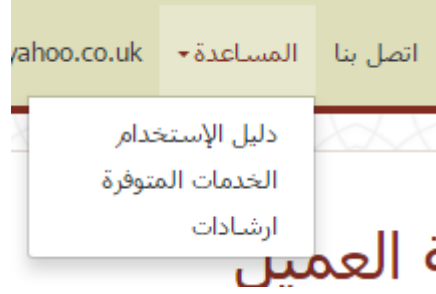
كلمة المرور يجب أن تحتوي على نمائبة حرف على الأقل إثنين منها حروف كبيرة ، وإثنين حروف صغيرة ، بالإضافة إلى بعض الحروف الخاصة مثل % # @ و... إلخ

9. قم بإدخال كلمة المرور الجديدة
10. قم بإعادة تأكيد كلمة المرور الجديدة
11. قم بالضغط على **تغيير** لاستكمال الاجراءات، ستظهر لك رسالة بانه تمت عملية التغيير وسوف يتم تحويلك الى صفحة الدخول الى النظام والتي من خلالها يمكنك ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الجديدة للدخول الى النظام
12. قم بالضغط على **إلغاء** في حال تذكرت كلمة المرور القديمة أو عدم رغبتك بتغيير كلمة المرور في الوقت الحالي

ملاحظة : كلمة المرور يجب أن تحتوي على ثمانية أحرف على الأقل إثنان منها حروف كبيرة ، وإثنان حروف صغيرة ، بالإضافة إلى بعض الحروف الخاصة مثل % # ورقمين

8. ماذا أفعل إن أردت الحصول على المزيد من المعلومات عن النظام

يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات بالضغط على رابط [المساعدة](#) في القائمة الموجودة في أعلى صفحات النظام . بالضغط على رابط [المساعدة](#) سوف تظهر لك قائمه منسدلة تحتوي على دليل الاستخدام ، الخدمات المتوفرة ، إرشادات كما هو موضح في الصورة ادناه



- للاطلاع على دليل المعلومات الخاص بنظام نافذة خدمات البلدية يتوجب عليك الضغط على [دليل الاستخدام](#) في القائمة المنسدلة اعلاه ، وسوف يتم عرض دليل الاستخدام في صيغة ملف (PDF)
- للحصول على مزيد من المعلومات والتفاصيل عن الخدمات التي توفرها البلدية من خلال نظام نافذة خدمات البلدية فانه يرجى عليك الضغط على [الخدمات المتوفرة](#)
- للحصول على إرشادات الاستخدام الاولي كزائر/مستخدم جديد للنظام فيرجى الضغط على [إرشادات](#)