



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الصناعة  
والتكنولوجيا المتقدمة

## ما هي رحلة المتعامل؟

رحلة المتعامل هي تقسيم سلسلة تفاعلات المتعامل للحصول على الخدمة وتنقسم إلى مراحل منفصلة؛ لتبسيطها وتطويرها من أجل إسعاد المتعاملين .

### تنقسم رحلة المتعامل إلى 4 مراحل لتحقيق سعادة المتعاملين في كل مرحلة:

#### المرحلة الثانية : تقديم طلب الخدمة

في المرحلة الثانية، يبادر المتعامل إلى التفاعل مع الجهة الحكومية للحصول على الخدمة. قد يتضمن ذلك تقديم الطلب إلكترونياً، أو عبر الهاتف أو التطبيق الذكي.

#### المرحلة الاولى : الحصول على معلومات الخدمة

يبحث المتعامل عن الخدمة المطلوبة، وكيفية الحصول عليها، والفترة الزمنية لتقديم و الحصول على الخدمة . ويحدث هذا عن طريق الاتصال بالجهة الحكومية بمركز الاتصال او الدخول على الموقع الالكتروني او التطبيق الذكي لمعرفة متطلبات الخدمة.

#### المرحلة الرابعة : مرحلة الحصول على الخدمة

في المرحلة الرابعة يتم استلام المتعامل للخدمة المقدمة عبر قنوات تقديم الخدمة.

#### المرحلة الثالثة: التواصل خلال فترة سير الإجراءات

في المرحلة الثالثة، يدفع المتعامل ثمن الخدمة ويحصل عليها ( ويشمل ذلك التفاعلات المتعددة خلال فترة سير إجراءات الطلب مثل نقص المستندات).

قد يتطلب ذلك طلب مستندات إضافية لم يقدمها المتعامل عند تقديم الطلب، أو اطلاع المتعامل على آخر المستجدات حول وضع طلبه، أو أي رسوم إضافية تترتب عليه.



@MOIATUAE

moiat.gov.ae



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الصناعة  
والتكنولوجيا المتقدمة

## رحلة المتعامل / عامة

### الحصول على معلومات الخدمة

#### الإستفسار عن الخدمة

- 1- الدخول على الموقع الإلكتروني للوزارة للإطلاع على بطاقة الخدمة /HTTPS://WWW.MOIAT.GOV.AE
- 2- LIVE CHAT - الدردشة المباشرة، المحادثة الآلية المتوفران على الموقع الإلكتروني و التطبيق الذكي
- 3- البريد الإلكتروني لإسعاد المتعاملين CUSTOMERCARE@MOIAT.GOV.AE
- 4- التواصل مع مركز الإتصال الخاص بالوزارة للإستفسار عن الخدمة(600565554)

#### التذكير والتوعية بالخدمة

- 1- إرسال رسالة نصية للمتعامل بتذكيره بموعد التجديد
- 2- حملات التوعية بالخدمة من خلال منصات التواصل الإجتماعي

### تقديم طلب الخدمة

#### تقديم الطلب

- 1- يقوم المتعامل بتعبئة طلب الخدمة وتحميل الوثائق من خلال الدخول على رابط الخدمة / على الموقع الإلكتروني MOIAT.GOV.AE أو من خلال التطبيق الذكي
- 2- يقوم المتعامل بدفع رسوم الخدمة من خلال بوابة الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة الإئتمانية

#### التسجيل

- 1- يقوم المتعامل بتسجيل مستخدم جديد بالموقع الإلكتروني في حال عدم وجود حساب سابق ليتمكن من التقديم على الخدمة
- 2- بإمكان المتعامل الدخول من خلال الهوية الرقمية

### التواصل خلال سير الإجراءات الخدمة

#### حالة الطلب

- 1- يتم إرسال رسائل نصية للمتعامل لإعلامه بحالة الطلب
- 2- إرسال بريد إلكتروني إلى المتعامل لإستكمال نواقص متعلقة بالطلب (إن وجدت)

### إنجاز الخدمة

#### التقييم والملاحظات على الخدمة

- 1- بإمكان المتعامل تقييم الخدمة من خلال نبض المتعامل على الموقع الإلكتروني أو التطبيق
- 2- تقديم الشكاوى من خلال NCRM، مركز الإتصال التابع للوزارة

#### إستلام الخدمة

يتمكن المتعامل من استلام الخدمة

#### إشعار المتعامل بإنجاز الخدمة

يتم إرسال رسائل نصية للمتعامل لإشعاره بإنجاز الخدمة



@MOIATUAE

moiat.gov.ae