



قسم خدمة العملاء





الخدمات الإلكترونية

## رؤيتنا


" وجهة واحدة لحياة أسهل "


هيئة الحكومة الإلكترونية هي وجهة الجمهور لحياة أسهل، حيث قامت بتدشين خدمات إلكترونية تواكب عصر السرعة وتسهل على الأفراد إنجاز معاملاتهم بطرق بسيطة وسريعة

## هدفنا

-  تسهيل إنجاز المعاملات بطرق مستحدثة
-  توفير الخدمات الإلكترونية بمقاييس عالمية
-  كسب رضا المتعاملين في إنجاز معاملاتهم بدون تعقيد
-  سرعة إنجاز المعاملات

للاتصال بهيئة الحكومة الإلكترونية

(+٩٧١٧) ٢٣٣٧٥٥١ 

(+٩٧١٧) ٢٣٣٣٧٧٩ 

[ega@rak.ae](mailto:ega@rak.ae) 

رأس الخيمة، الإمارات العربية المتحدة صندوق بريد: ٤١١٤

## كيفية التسجيل لدى الحكومة الالكترونية

### المستندات المطلوبة لتسجيل

١. تعبئة طلب التسجيل
٢. نسخة من جواز السفر (بطاقة الهوية)
٣. نسخة من الوكالة
٤. نسخة من بطاقة مندوب
٥. نسخة من الرخصة

### الخدمات الالكترونية للشركات والأعمال

- خدمة تجديد الرخص التجارية  
يستطيع صاحب الرخصة تجديد أي رخصة تابعة له دون الحاجة لزيارة الدائرة والدفع عن طريق البطاقة الائتمانية أو الدرهم الالكتروني
- خدمة حجز الاسم التجاري  
يستطيع الفرد حجز الاسم التجاري ودفع رسوم هذا الحجز عن طريق بطاقة الائتمان أو الدرهم الالكتروني

### ● خدمات عملاء ميناء صقر

#### ✚ خدمة طلب و متابعة إرساء باخرة

من خلال هذه الخدمة تستطيع الشركة ( الوكلاء البحريين ) تقديم طلب رسو لباخرتهم عن طريق الانترنت في أي مكان وزمان و متابعة حالة الباخرة التابعة لهم من رسو وغيره

#### ✚ حالة ميناء صقر اليومية

يستطيع الوكلاء البحريين متابعة الحركة اليومية للميناء من ناحية رسو البواخر و مواعيد وصولها و ما شابه ذلك

### ● خدمة إدارة العقارات

يستطيع صاحب شركة العقار إضافة العقارات التابعة له لعرضها على الجمهور مع إرفاق صورته للعقار

### ● خدمة طلب شهادة منشأ

يستطيع الفرد تقديم طلب شهادة المنشأ من خلال الموقع الإلكتروني ومراجعة غرفة تجارة وصناعة رأس الخيمة لإكمال المعاملة

• خدمة دفع مخالفات الرخص التجارية  
يستطيع الفرد دفع المخالفات التجارية الخاصة برخصة عن طريق البطاقة الائتمانية أو الدرهم الالكتروني

• خدمة الشكاوى الإلكترونية  
يستطيع الفرد تقديم أي شكوى ومتابعتها من أي مكان وفي أي زمان وإلى أي دائرة

• نظام تصاريح البناء  
استخراج تصاريح البناء إلكترونياً دون الحاجة لزيارة الدائرة أو دفع الرسوم (إن هناك) عن طريق بطاقة الائتمان أو الدرهم الالكتروني

• طلب شهادة تصدير  
تستطيع الشركة استخراج شهادة تصدير صحية للمواد الغذائية دون الحاجة لمراجعة الدائرة المعنية مع إمكانية الدفع عن طريق البطاقة الائتمانية أو الدرهم الالكتروني

• خدمة دفع مخالفات الصحية  
تتيح لأصحاب الرخصة دفع جميع المخالفات الصحية إلكترونياً كما يمكن الدفع عن طريق البطاقة الائتمانية أو الدرهم الالكتروني

## كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية للشركات والأعمال

### خدمة تجديد الرخص التجارية

١. اضغط على دخول الأعضاء لإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك



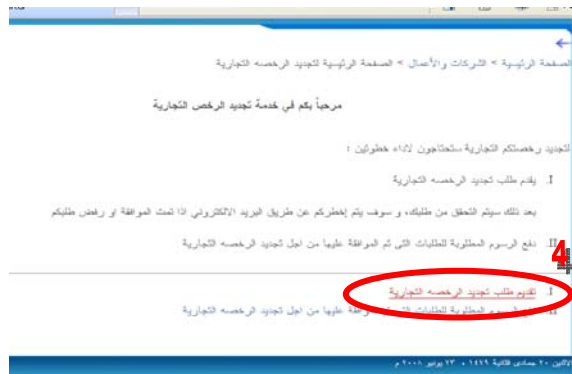
٢. اختيار الخدمة المطلوبة (تجديد الرخص)

٣. اضغط على السهم الموجود على يسار القائمة كما هو موضح في الصورة



٤. تقديم طلب تجديد الرخصة

٥. اختيار الرخصة المنتهية وتكون محدهه بالون الأحمر



## الخدمات الإلكترونية للأفراد

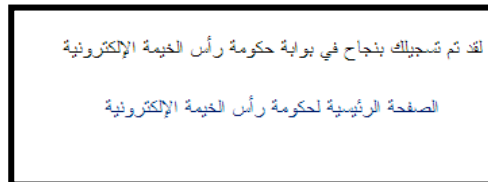
- نظام التعقب والمتابعة في الحكومة الإلكترونية  
نظام متوفر في الدوائر الحكومية (المحكمة، الأراضي، التخطيط والمساحة) من خلالها يستطيع الفرد متابعة معاملته عن طريق الموقع الإلكتروني
- خدمة طلب توظيف  
يستطيع الفرد الاطلاع على الوظائف المتوفرة في الدوائر الحكومية ويستطيع إرفاق السيرة الذاتية وإرسالها للدوائر
- دفع فواتير الماء والكهرباء  
يستطيع الفرد استعراض فواتير الكهرباء والماء والدفع باستخدام البطاقة الائتمانية أو الدرهم الإلكتروني
- خدمة الشكاوى الإلكترونية  
يستطيع الفرد تقديم أي شكوى لأي دائرة حكومية ومتابعتها عن طريق الموقع
- البحث عن عقار  
خدمة تسهل على الفرد إيجاد عقارات (أراضي تجارية وسكنية، الخ)
- خدمة الأسئلة و الأجوبة للطلاب على البوابة  
عبارة عن منتديات تعليمية للطلاب، يجد فيها نماذج لاختبارات لجميع المواد الدراسية
- دفع فواتير اتصالات  
تستطيع عرض ودفع فواتير الاتصالات (الهاتف المتحرك، الشامل، الهاتف الثابت، الانترنت المنزلي) عن طريق استخدام البطاقة الائتمانية أو الدرهم الإلكتروني
- خدمة دفع فواتير الصرف الصحي  
تستطيع استعراض فواتير الصرف الصحي ودفعها عن طريق البطاقة الائتمانية أو الدرهم الإلكتروني
- خدمة دفع مخالفات المرور  
نظام تابع لوزارة الداخلية تستطيع من خلاله الاستعلام عن جميع المخالفات المرورية في جميع الإمارات وتسديدها إلكترونياً
- خدمة إصدار بدل فاقد  
خدمة لإصدار وثائق قد تعرضت لتلف أو فقدت وهي تابعة لهذه الدوائر (الاقتصادية، البلدية، الأراضي) ومنها يستطيع الفرد إصدار وثائق مختلفة

## كيفية استخدام الخدمات الالكترونية للأفراد

1. ادخل عنوان موقع الحكومة الالكترونية في المتصفح [www.rak.ae](http://www.rak.ae)
2. اختر **سجل في rak.ae** في خانة **خدمات مصنفة**



3. اضغط على **سجل في موقع الحكومة الإلكترونية لحكومة رأس الخيمة**
4. قم بإضافة معلوماتك الشخصية ( الخانات التي تحوي علامة \* يجب ملئها)
5. ضع علامة **✓** : **أقر بأن المعلومات في هذه الاستمارة هي معلومات صحيحة ودقيقة وكاملة وعليه فساكون مسئولاً عن أية أخطاء ناجمة عن معلومات ناقصة أو غير صحيحة**
6. ثم اضغط **تسجيل**
7. عند ظهور هذه الرسالة تم تأكيد تسجيلك



8. اضغط على **الصفحة الرئيسية لحكومة رأس الخيمة الالكترونية**
9. ستظهر لك **الصفحة الرئيسية** ، ثم اضغط على كلمة **الأفراد** وستظهر لك جميع الخدمات الالكترونية

