حكومة دبي
GOVERNMENT OF DUBAI

DUBAI
Culture للثقافة

دليل الخدمات

هيئة الثقافة والفنون في دبي

الإصدار الأول 2020 - 2021

@DubaiCulture
dubaiculture.gov.ae

فهرس المحتويات

1. كلمة المدير العام لهيئة الثقافة والفنون في دبي 7
2. لمحة عن دليل خدمات هيئة دبي للثقافة والفنون 11
3. الخارطة الاستراتيجية للهيئة 15
4. ميثاق سعادة المتعاملين 19
5. فئات المتعاملين 23
6. خدمات الهيئة ورحلة المتعامل 29
1.6. خدمات المتاحف 35
1.1.6. طلب شراء تذاكر الدخول للمتاحف 37
2.6. خدمة الإرشاد الثقافي 41
1.2.6. طلب حجز جولة إرشادية في المتاحف 42
2.2.6. طلب حجز جولة إرشادية في المواقع التراثية 44
3.6. خدمات المكتبات العامة 47
1.3.6. الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة 48
2.3.6. تجديد الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة 52
3.3.6. إلغاء الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة 56
4.3.6. الانتفاع بخدمات المكتبات 60
4.6. خدمة حجز المساحات 65
1.4.6. طلب حجز المساحات في المتاحف 66
2.4.6. طلب حجز المساحات في المكتبات العامة 68
3.4.6. طلب حجز المساحات في المواقع التراثية 72
5.6. خدمات الاستشارات 75
1.5.6. طلب استشارة تصنيف كتب 76
2.5.6. طلب استشارة تصميم مكتبة 78
6.6. خدمات التأجير 81
1.6.6. طلب تأجير 82
2.6.6. طلب تجديد عقد الإيجار 84
3.6.6. طلب إخلاء العين المؤجرة 86

فهرس المحتويات

7.6. خدمة إصدار تصريح عدم ممانعة 89
1.7.6. طلب تصريح عدم ممانعة للتصوير في مواقع هيئة الثقافة والفنون في دبي 90
8.6. خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية 93
1.8.6. طلب اشتراك الجمهور في مخيمات المتاحف 94
2.8.6. طلب اشتراك الجمهور في مخيمات المكتبات 96
3.8.6. طلب اشتراك المدربين والمحاضرين في تقديم الفعاليات الأدبية 98
4.8.6. طلب تسجيل الفنانين في مهرجان سكة الفني 100
5.8.6. طلب تسجيل الفنانين في معرض دبي الدولي للخط العربي 102
6.8.6. طلب تسجيل المدربين في ورش العمل المتخصصة ضمن برنامج دبي للفنون الادائية 104
7.8.6. طلب تسجيل الفرق المسرحية في مهرجان دبي لمسرح الشباب 106
8.8.6. طلب تسجيل الجمهور في ورش عمل المتاحف المصاحبة لفعاليات الهيئة 108
9.8.6. طلب تسجيل الجمهور في دورات وورش عمل إدارة الآداب 110
01.8.6. طلب تسجيل الجمهور في ورش العمل المدعومة من الهيئة ضمن فعالية مهرجان سكة الفني 112
11.8.6. طلب تسجيل الجمهور في الورش المصاحبة لمعرض دبي الدولي للخط العربي 114
21.8.6. طلب تسجيل الجمهور في ورش العمل المتخصصة ضمن برنامج دبي للفنون الأدائية 116
9.6. خدمة اعتماد المبدع والموهوب 119
1.9.6. اعتماد المبدع والموهوب 120
7. قنوات تقديم الخدمات والتواصل مع الهيئة 122

.0.1
كلمة المدير العام لهيئة الثقافة والفنون في دبي

كلمة المدير العام لهيئة الثقافة والفنون في دبي

دبي مدينة خلاّقة وطموحاتها لا تقف عند حد معين، وغايتها تقديم الحياة الأفضل لكل من يعيش على أرضها، وأن تكون دائماً حاضنةً للمواهب والمبدعين. ولتحقيق هذه الغاية تحرص على أن يواكب نسيجها الثقافي والفكري والإبداعي مسيرة الازدهار والتطور الذي تشهده بنيتها التحتية. من هنا، وضعت هيئة الثقافة والفنون في دبي (دبي للثقافة) رؤيتها المؤسسية لتواكب هذا الطموح وتسهم في تعزيز مكانة دبي لتكون مركزاً عالمياً للثقافة وحاضنة للإبداع وملتقىً للمواهب، كما يريد لها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي.

ومن أجل تقديم خدمات رائدة في مجالات التراث والثقافة والفنون، ننطلق في «دبي للثقافة» من ميثاق إسعاد المتعاملين الذي وضعناه بعناية، إذ تشكل سعادة متعاملينا معياراً لنجاحنا، لذلك نسخر جهودنا لتحقيق معادلة السعادة التي ترتكز على موظفينا الفخورين بتقديم خدمات متميزة، وهيئتنا المتفانية في إسعاد متعامليها على أكمل وجه. وفي سبيل ذلك، نوفر لمتعاملينا قنوات عدة للتواصل معنا والحصول على خدماتنا، سواء عبر القنوات الذكية أو مراكز الخدمة، مستثمرين وسائل التكنولوجيا الحديثة لجعل تقديم الخدمة أسهل وأكثر ابتكاراً.

يسر «دبي للثقافة» أن تقدم لكم دليل خدماتها الذي تأمل أن يوفر لكم معلومات مفيدة تلبي احتياجاتكم، وسنكون دوماً على أتم الاستعداد لتلقي استفساراتكم واقتراحاتكم القيّمة، للوصول إلى خدمات ثقافية متميزة ترقى إلى تطلعاتكم.

.0.2
لمحة عن دليل خدمات هيئة الثقافة والفنون في دبي

دليل الخدمات هو دليل لتعريف الخدمات المقدمة من خلال هيئة الثقافة والفنون في دبي لمتعامليها، ووصف هذه الخدمات وتوثيق إجراءاتها وقنوات الحصول عليها، استناداً على أفضل الممارسات المحلية والعالمية.

ويعد دليل الخدمات إحدى مبادرات مشروع تقرير نتائج مؤشر سعادة متعاملي حكومة دبي لعام 2019، والذي يؤكد على التزام هيئة الثقافة والفنون في دبي على تعزيز فاعلية الخدمات وتحقيق رضا المتعاملين ورفع مستوى الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة والتي تسعى الهيئة من خلالها إلى إنشاء منظومة مرجعية متكاملة في تعريف وتوثيق إجراءات الخدمات وتصميم رحلة المتعامل وهي الأساس لضمان التحسين المستمر لخدمتها .

.0.3
الخارطة الاستراتيجية للهيئة

نحن:

رسالتنا:

- إلهام الجيل الجديد وحثه على التواصل والإبداع
- جعل الثقافة في كل مكان للجميع
- المساهمة في الاقتصاد الإبداعي
- وضع دبي على الخارطة الثقافية العالمية
- تعزيز التراث الثقافي والاحتفاء به

دعم الموهبة

1. دعم منظومة بيئية تشجع على نمو المواهب الناشئة (ضمن المنظومة التعليمية وخارجها)
2. احتذاب المواهب العالمية المتنوعة والحفاظ عليها

تمكين المشاركة

3. دمج الفن والإبداع ضمن مساحات مدينة دبي
4. تحفيز المشاركة الفعالة من قبل كافة فئات المجتمع

اقتصاد إبداعي

5. خلق منظومة اقتصادية محفزة للإبداع

مكانة عالمية

6. تعزيز مكانة دبي كوجهة ثقافية
7. تقوية وتصدير المنتج الثقافي المحلي

مسؤولية ثقافية

8. صون التراث الثقافي المادي

التحول الرقمي

تطبيق معايير الحكومة الرقمية

1. البيانات والمعلومات
2. الأتمتة
3. التكنولوجيا

التميز بالأداء المؤسسي

انتهاج أفضل الممارسات لتطوير المنظومة المؤسسية

4. تحقيق وتنمية الإيرادات
5. ترشيد الإنفاق وكفاءة تشغيلية عالية
6. الرشاقة المؤسسية وسرعة الإنجاز

السعادة

تميز في مستويات الثقافة المؤسسية وتقديم الخدمة

7. سعادة الموظفين
8. سعادة المتعاملين

1. الابتكار واستشراف المستقبل
2. الشراكات
3. الحوكمة

الفنون والتصميم

.0.4
ميثاق سعادة المتعاملين

ميثاق سعادة المتعاملين

نحن في هيئة الثقافة والفنون في دبي نلتزم تجاهكم بالتالي:

- نوفر معلومات دقيقة وإجراءات خدمة متميزة.
- نرحب بآرائكم واقتراحاتكم ونتشارك معكم في تطوير خدماتنا.
- نستقبل طلباتكم ونبتّ فيها دون تأخير.
- نقدم خدمة متميزة بمساواة وعدالة.
- نتعامل معكم باحترام واهتمام وبشاشة.

- نوفر الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- ستكون قيمنا ومعاييرنا الخدمية الأساس لتلبية الاحتياجات المتغيرة لمتعاملينا.
- نوفر متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها.
- نعمل على تقليص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.
- نتعامل مع احتياجاتكم بمهنية عالية، ونبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيتها.

- نلتزم بتحقيق تجربة متميزة لكم من خلال التحسين المستمر لخدماتنا وفق أحدث الحلول التقنية.
- نقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويجيب على استفساراتكم.
- نعمل على توفير خدمات تفي باحتياجات وتوقعات أصحاب الهمم وتقديم الاستجابة السريعة لهم.
- نركز على تلبية توقعاتكم من خدماتنا المقدمة بجودة وكفاءة وبطريقة منظمة وشفافة.

ولتوفير خدمة متميزة لكم نرجو منكم:

- الرد على استفسارات مقدمي الخدمة لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو المتعلقة بإنجاز الخدمة.
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- تجهيز المستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة.
- توفير كافة الوثائق المطلوبة.
- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام متبادل.

تواصلوا معنا:

للاستفسارات	*info@dubaiculture.gov.ae*
لتقديم شكوى إلكترونية	*ecomplain.dubai.gov.ae*
لتقديم اقتراح إلكتروني	*esuggest.dubai.gov.ae*
لتقديم الأفكار الإبداعية والملاحظات	*Mohammed Bin Rashid Smart Majlis: mbrmajlis.ae*

اتصل بنا ٨٠٠٣٣٢٢٢ (٨٠٠٣DCAA)

هالة بدري | المدير العام

@DubaiCulture | dubaiculture.gov.ae

.0.5
فئات المتعاملين

هيئةالثقافة والفنون في دبي - فئات المتعاملين

	هم جميع من يقوم بالإستفادة من خدمات هيئة الثقافة والفنون في دبي (أفراد أم مؤسسات) ممن يتواصلون مع الهيئة بهدف الحصول على المعلومات او طلب الحصول على الخدمة
جمعيات النفع العام G2A	جمعيات النفع العام في الدولة تؤلف من مجموعة من الاشخاص لهم صفة استمرارية لمدة معينة، او غير معينة، بقصد تحقيق نشاط اجتماعي او ثقافي او فني، سواء كان ذلك عن طريق المعاونة المادية او المعنوية او الخبرة الفنية وتسعى في جميع انشطتها الى المشاركة في تلك الاعمال للصالح العام وحده دون الحصول على ربح مادي
المقيمون	الحاصلون على إقامة في دولة الإمارات العربية المتحدة ممن يحملون جنسية دولة أخرى
مواطنو دول مجلس التعاون الخليجي	حاملو جنسية دول مجلس التعاون الخليجي
الشخصيات المهمة	هي فئة الافراد الذين يتم تزويدهم بامتيازات خاصة بسبب وضعهم الهام مثل (الدبلوماسيين)
الأطفال	من تقل أعمارهم عن 12 عام - خدمات المكتبات من تقل أعمارهم عن 5 أعوام - خدمات المتاحف

هيئةالثقافة والفنون في دبي - فئات المتعاملين

الطلاب	طلاب المدارس والجامعات من داخل وخارج الدولة
أصحاب الهمم	الأشخاص الذين يحتاجون إلى المساعدة بسبب الإعاقة
حاملو بطاقة ذخر	المستفيدون من مميزات بطاقة ذخر
الإعلاميون والصحفيون	الإعلاميون والصحفيون من داخل الدولة او خارجها
أصحاب المواهب والمبدعين من أهل الثقافة والفن	أدباء / شعراء / كتاب / رسامون / فنانون / خطاطون / ممثلون

فئات المتعاملين

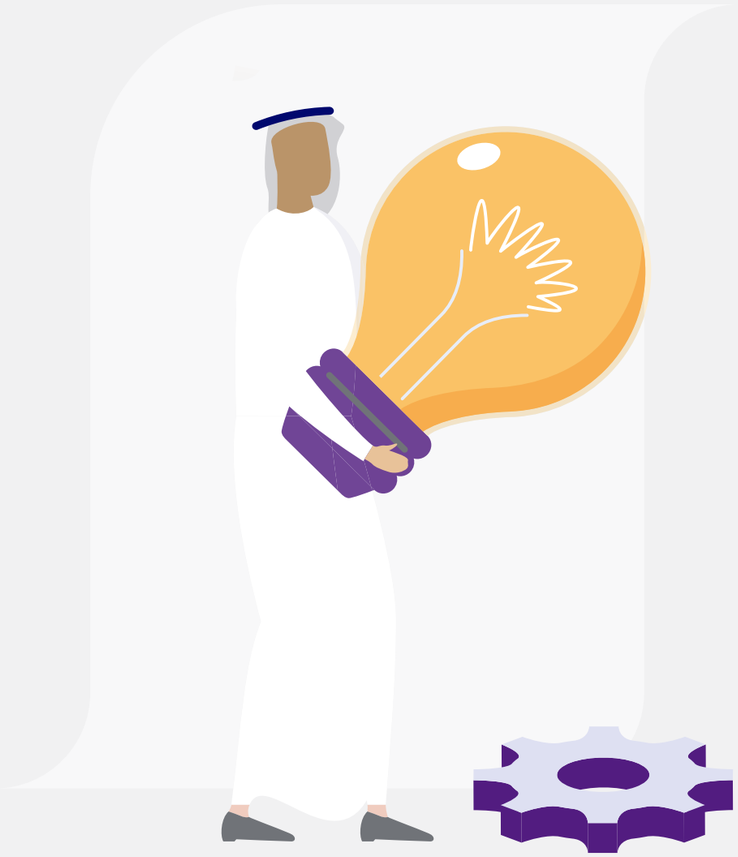
هيئةالثقافة والفنون في دبي - فئات المتعاملين

المجموعات

فئات المتعاملين الرئيسية

فئات المتعاملين الفرعية

الأفراد G2C					جمعيات النفع العام G2A	المؤسسات G2B	المؤسسات G2G
المواطنون الإماراتيون	المقيمون	السياح	مواطنو دول مجلس التعاون الخليجي	المقيمون في دول مجلس التعاون	جمعيات النفع العام في الدولة	مؤسسات القطاع الخاص	مؤسسات القطاع العام الحكومي والإتحادي
الشخصيات المهمة	الشخصيات المهمة	الأطفال	الشخصيات المهمة	الأطفال			
الأطفال	الأطفال	الطلاب	الأطفال	أصحاب الهمم			
الطلاب	الطلاب	أصحاب الهمم	أصحاب الهمم	الإعلاميون والصحفيون			
أصحاب الهمم	أصحاب الهمم	الإعلاميون والصحفيون	الإعلاميون والصحفيون	أصحاب المواهب والمبدعين من أهل الثقافة والفن			
حاملو بطاقة ذخر	الإعلاميون والصحفيون	أصحاب المواهب والمبدعين من أهل الثقافة والفن	أصحاب المواهب والمبدعين من أهل الثقافة والفن				
كبار المواطنين	أصحاب المواهب والمبدعين من أهل الثقافة والفن						
الإعلاميون والصحفيون							
أصحاب المواهب والمبدعين من أهل الثقافة والفن							



.0.6
خدمات الهيئة
ورحلة المتعامل

ماهي رحلة المتعامل؟

رحلة المتعامل هي عبارة عن سلسلة من المراحل التي تتضمن إجراءات تفاعلية يمر من خلالها المتعامل في الجهة الحكومية لإنجاز خدمة معينة. كما يمكن توثيق هذه الرحلة من خلال قياس تجربة المتعامل والمراحل التي يمر بها.

أهمية توثيق رحلة المتعامل:

- اكتساب صورة شاملة وواضحة من خلال دراسة وقياس وتحليل المراحل التي يمر من خلالها المتعامل لإنجاز خدمة معينة.
- تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.
- تحديد الأولويات بشكل أكثر دقة.
- وسيلة للابتكار حيث تحدد الجوانب اللازمة للتحسين.
- توضح للمتعاملين مراحل انجاز الخدمة والمدة الزمنية لإنجاز الخدمة.

باقة الخدمات الخاصة بهيئة دبي للثقافة والفنون:

خدمات المتاحف
- طلب شراء تذاكر الدخول للمتاحف

خدمة حجز المساحات
- طلب حجز المساحات في المتاحف
- طلب حجز المساحات في المكتبات العامة
- طلب حجز المساحات في المواقع التراثية

خدمة الإرشاد الثقافي
- طلب حجز جولة إرشادية في المتاحف
- طلب حجز جولة إرشادية في المواقع التراثية

خدمات الاستشارات
- طلب استشارة تصميم مكتبة
- طلب استشارة تصنيف كتب

خدمات المكتبات
- الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة
- تجديد الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة
- إلغاء الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة
- الانتفاع بخدمات المكتبات

خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية
- طلب تسجيل الفنانين في معرض دبي الدولي للخط العربي
- طلب إشتراك الأدباء والمدربين والمحاضرين في تقديم الفعاليات الأدبية
- طلب تسجيل المدربين في ورش العمل المتخصصة ضمن برنامج دبي للفنون الأدائية
- طلب تسجيل الفرق المسرحية في مهرجان دبي لمسرح الشباب
- طلب تسجيل الفنانين في مهرجان سكة الفني
- طلب تسجيل الجمهور في ورش عمل المتاحف المصاحبة لفعاليات الهيئة
- طلب إشتراك الجمهور في مخيمات المتاحف
- طلب إشتراك الجمهور في مخيمات المكتبات
- طلب إشتراك الجمهور في دورات وورش عمل إدارة الآداب
- طلب تسجيل الجمهور في ورش العمل المدعومة من الهيئة ضمن فعالية مهرجان سكة الفني
- طلب تسجيل الجمهور في الورش المصاحبة لمعرض دبي الدولي للخط العربي
- طلب تسجيل الجمهور في ورش العمل المتخصصة ضمن برنامج دبي للفنون الأدائية

خدمات التأجير
- طلب تأجير
- طلب تجديد عقد الإيجار
- طلب إخلاء العين المؤجرة

خدمة إصدار تصريح عدم ممانعة
- طلب تصريح عدم ممانعة للتصوير في مواقع هيئة الثقافة والفنون في دبي

خدمة اعتماد المبدع والموهوب
- اعتماد المبدع والموهوب

رحلة المتعامل:

تشمل رحلة المتعامل للحصول على الخدمات المقدمة بالمؤسسة على أربعة مراحل رئيسية، وهي على النحو التالي:

1. الحصول على معلومات الخدمة
2. تقديم طلب الخدمة
3. تفاعل المتعامل للحصول على الخدمة
4. الحصول على الخدمة

.1.6
خدمات المتاحف

طلب شراء تذاكر الدخول للمتاحف

الوصف	تتمثل هذه الخدمة في إصدار تذاكر دخول المتاحف للتعرف على مقتنياتها	
هيكلية ونوع الخدمة	عامة	
فئات المتعاملين المستهدفة	**أفراد:** مواطن – مقيم – سائح **مؤسسات:** جهات حكومية - جهات غير حكومية	
الوثائق المطلوبة	**للفئات المستثناة من دفع الرسوم فقط، يتوجب إبراز:** • بطاقة عمل للإعلاميين والصحفيين • بطاقة أصحاب الهمم لأصحاب الهمم • بطاقة ذخر لكبار السن • بطاقة المرشد السياحي	
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. شراء التذكرة عن طريق الموقع الإلكتروني للمتحف 2. شراء التذكرة في المتحف	
أوقات تقديم الخدمة	24/7 ساعة عن طريق الموقع الإلكتروني للمتحف خلال أوقات العمل في المتحف	
الرسوم	**متحف الشندغة** 15 درهم – الأفراد 10 دراهم – المجموعات (5 أشخاص فما فوق) 5 دراهم – الطلاب مجاناً – الأطفال دون 5 سنوات والإعلاميين والصحفيين وأصحاب الهمم وحاملي بطاقة ذخر والمرشدين الساحيين	**متحف الاتحاد** 25 درهم – الأفراد 20 درهم – المجموعات (10 أشخاص فما فوق) 10 دراهم – الطلاب مجاناً – الأطفال دون 5 سنوات والإعلاميين والصحفيين وأصحاب الهمم وحاملي بطاقة ذخر والمرشدين الساحيين
	متحف المسكوكات **متحف نايف** **متحف الشاعر العقيلي** مجاناً لجميع الفئات	**متحف دبي** 3 دراهم – الأفراد 1 درهم – الأطفال (من 2 إلى 6 سنوات) مجاناً – الأطفال دون سنتين والإعلاميين والصحفيين وأصحاب الهمم وحاملي بطاقة ذخر والمرشدين السياحيين

طلب شراء تذاكر الدخول للمتاحف

المؤسسات الشريكة	شركة إعمار (قمة برج خليفة)	
قنوات تقديم الخدمة	**متحف الاتحاد** الموقع الإلكتروني لمتحف الاتحاد www.etihadmuseum.dubaiculture.gov.ae **متحف الشندغة** الموقع الإلكتروني لمتحف الشندغة متحف الشندغة: الصفحة الرئيسية www.alshindagha.dubaiculture.gov.ae **متحف دبي** الموقع الإلكتروني لقمة برج خليفة www.tickets.atthetop.ae التطبيق الذكي لقمة برج خليفة	

خدمات المتاحف

طلب شراء تذاكر الدخول للمتاحف – الحضور الشخصي

1. **الوصول المعلومات**
   جمع للمعلومات

2. **التوجه إلى المتحف لحجز تذكرة الدخول**
   اختيار تذكرة الدخول

3. **استلام تذكرة الدخول**
   دفع الرسوم

4. **تلقي الخدمة وتقييم مؤشر السعادة**
   بعد الحصول على الخدمة وهو اختياري

خدمات المتاحف

طلب شراء تذاكر الدخول للمتاحف – الموقع الإلكتروني

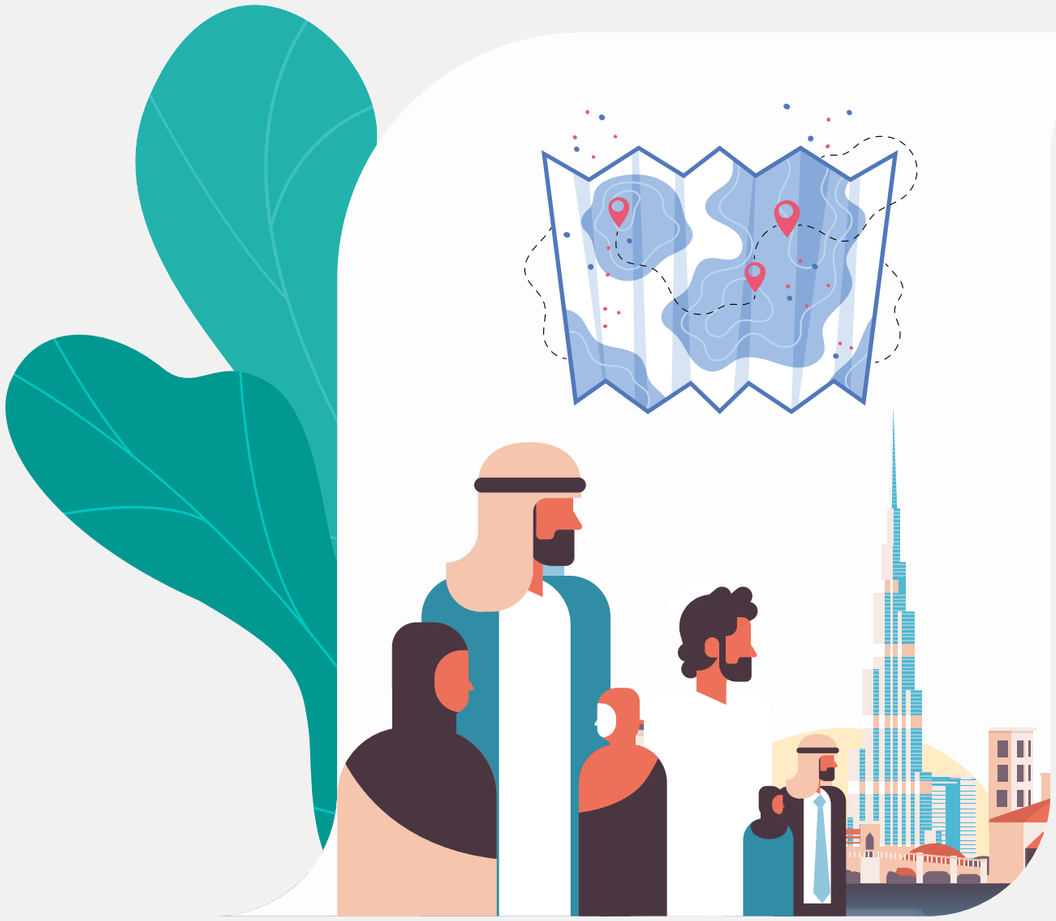
1. **الوصول للمعلومات**
   جمع للمعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   اختيار الخدمة المطلوبة

3. **الانتقال لصفحة موقع إعمارفي حالة الطلب الإلكتروني**
   اختيار الخدمة بالضغط عليها ودفع الرسوم

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   صفحة "الطلبات"
   إعادة تقديم الطلب وفقاً للملاحظات الواردة من الجهة ودفع الرسوم

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة / التذكرة
   يتم إصدار تذكرة الدخول ويمكن العثور على نسخة إلكترونية على البريد الإلكتروني



.2.6
خدمة الإرشاد الثقافي

طلب حجز جولة إرشادية في المتاحف

	[illegible]	
هيكلية ونوع الخدمة	عامة	
	[illegible]	
متطلبات تقديم الخدمة	حجز جولة مع المرشد الثقافي	
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. حجز مسبق للمجموعات والشركات عن طريق البريد الإلكتروني في الموقع الإلكتروني للمتحف 2. طلب جولة مع مرشد ثقافي عند شراء التذكرة في المتحف	
أوقات تقديم الخدمة	خلال أوقات العمل في المتاحف	
الرسوم	مجاناً	
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	يمكن للزائر الحصول على هذه الخدمة عند زيارة المتحف في حال شراء تذكرة الدخول للمتحف	
قنوات تقديم الخدمة	**متحف الاتحاد** الحجز عن طريق البريد الإلكتروني pvb@dubaiculture.ae أو رقم الاتصال.: 045155771	**متحف الشندغة** الحجز عن طريق البريد الإلكتروني Booking.alshindagha@dubaiculture.ae أو رقم الاتصال.: 045155336
	متحف دبي الحجز عن طريق البريد الإلكتروني Dubai.Museum@dubaiculture.ae أو رقم الاتصال.: 045155387	**متحف المسكوكات** **متحف نايف** **متحف الشاعر العقيلي**

خدمة الإرشاد الثقافي

طلب حجز جولة إرشادية في المتاحف

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   اختيار الخدمة المطلوبة حسب التوفرأو حجز مسبق للجولة

3. **تعبئة البيانات المطلوبة**
   تعبئة البيانات المطلوبة والتوقيت المطلوب للخدمة

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   صفحة الطلبات
   إعادة تقديم الطلب وفقاً للملاحظات الواردة من الجهة والاقتراحات المطروحة

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الموافقة على الخدمة
   يتم إصدار إشعار بقبول الخدمة مصحوبة بالإرشادات والتوجيهات الخاصة بالزيارة عن طريق البريد الإلكتروني

طلب حجز جولة إرشادية في المواقع التراثية

هيكلية ونوع الخدمة	عامة	
[illegible]		
متطلبات تقديم الخدمة	حجز جولة مع المرشد الثقافي	
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. حجز مسبق للمجموعات والشركات عن طريق البريد الإلكتروني في الموقع الإلكتروني للمواقع التراثية 2. طلب جولة مع مرشد ثقافي	
أوقات تقديم الخدمة	خلال أوقات العمل في المواقع التراثية	
الرسوم	مجاناً	
قنوات تقديم الخدمة	حي الفهيدي التاريخي - بيت رقم 20 رقم الاتصال.: 045155040	حي الراس التاريخي - بيت التراث
	متحف الاتحاد رقم الاتصال.: 045155207	

خدمة الإرشاد الثقافي

طلب حجز جولة إرشادية في المواقع التراثية

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   من خلال إرسال بريد إلكتروني

3. **تعبئة البيانات المطلوبة**
   تعبئة البيانات المطلوبة والتوقيت المطلوب للخدمة

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   الرد على الطلب
   إعادة تقديم الطلب وفقاً للملاحظات الواردة من الجهة والاقتراحات المطروحة

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الموافقة على الخدمة
   يتم إصدار إشعار بقبول الخدمة مصحوبة بالإرشادات والتوجيهات الخاصة بالزيارة عن طريق البريد الإلكتروني

3.6.
خدمات المكتبات العامة

الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

الوصف	تتمثل هذه الخدمة في الاستفادة من مميزات عضوية المكتبات في استعارة المواد المعرفية خارج المكتبة واستخدام الانترنت مجاناً والحصول على خدمات المكتبة برسوم أقل لمدة خمس سنوات	
هيكلية ونوع الخدمة	عامة	
فئات المتعاملين المستهدفة	**أفراد:** مواطن – مقيم **شركات:** جهات حكومية - جهات غير حكومية	
الوثائق المطلوبة	**لعضوية الأفراد (كبار/ أطفال) والعائلات:** • بطاقة الهوية سارية المفعول • صورة شخصية ضوئية	**لعضوية المؤسسات والشركات :** • رسالة رسمية من الشركة لطلب الاشتراك في عضوية المكتبات • الرخصة التجارية للشركة والمؤسسة (لا تنطبق على المؤسسات الحكومية) • بطاقات هوية المخولين بالاستعارة (عدد: 2)
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	**للحصول على الخدمة في أفرع المكتبات** 1. يقوم المتعامل بالتسجيل في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي عن طريق البريد الالكتروني 2. من خلال ملف المتعامل، يقوم بطلب ترقية الحساب للمضي في اجراءات العضوية 3. يقوم المتعامل بتعبئة الحقول المرتبطة بالمعلومات الشخصية وارفاق صورة شخصية وصورة بطاقة الهوية 4. يصل إشعار إلى البريد الالكتروني لموظف الخدمة ومن ثم يقوم بالتدقيق على البيانات ويتأكد من خلو أي موانع لتقديم الخدمة ومن ثم الموافقة على الطلب 5. يصل إشعار إلى المتعامل لاستكمال عملية الدفع الالكتروني من خلال صفحة حسابي 6. بعد الانتهاء من عملية الدفع تصبح لديه بطاقة عضوية الكترونية وبمقدوره استخدامها في أي مكتبة تابعة لهيئة الثقافة والفنون في دبي	**للحصول على الخدمة عبر الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي** 1. يقوم المتعامل بالتسجيل في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي عن طريق البريد الالكتروني 2. من خلال ملف المتعامل، يقوم بطلب ترقية الحساب للمضي في اجراءات العضوية 3. يقوم المتعامل بتعبئة الحقول المرتبطة بالمعلومات الشخصية وارفاق صورة شخصية وصورة بطاقة الهوية 4. يصل إشعار إلى البريد الالكتروني لموظف الخدمة ومن ثم يقوم بالتدقيق على البيانات ويتأكد من خلو أي موانع لتقديم الخدمة ومن ثم الموافقة على الطلب 5. يصل إشعار إلى المتعامل لاستكمال عملية الدفع الالكتروني من خلال صفحة حسابي 6. بعد الانتهاء من عملية الدفع تصبح لديه بطاقة عضوية الكترونية وبمقدوره استخدامها في أي مكتبة تابعة لهيئة الثقافة والفنون في دبي
أوقات تقديم الخدمة	من السبت إلى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً ملاحظة : في الوقت الحالي بسبب جائحة كورونا الوقت من السبت إلى الخميس من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 5:00 مساءً	

الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

		لا توجد رسوم اشتراك لعضوية الأطفال / مبلغ التأمين 75 درهم رسوم الاشتراك لعضوية الكبار 50 درهم / مبلغ التأمين 150 درهم رسوم الاشتراك للعضوية العائلية 50 درهم / مبلغ التأمين 200 درهم رسوم الاشتراك لعضوية المؤسسات 100 درهم / مبلغ التأمين 200 درهم
		مكتبة أم سقيم مكتبة حتا مكتبة الصفا للفنون والتصميم الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي التطبيق الذكي لمكتبة دبي العامة
الملاحظات	**مدة الاشتراك في عضوية المكتبات 5 سنوات قابلة للتجديد لمدة مماثلة** **خدمة الاستعارة الخارجية :** • يسمح باستعارة 10 مواد مكتبية في المرة الواحدة لعضوية الأطفال لمدة 28 يوم • يسمح باستعارة 15 مادة مكتبية في المرة الواحدة للعضوية الفردية (كبار) لمدة 28 يوم • يسمح باستعارة 25 مادة مكتبية في المرة الواحدة للعضوية العائلية لمدة 28 يوم • يسمح باستعارة 100 مادة مكتبية في المرة الواحدة لعضوية الشركات والمؤسسات لمدة 28 يوم • مبلغ التأمين يسترد عند طلب إلغاء العضوية وبعد مرور عام من تاريخ العضوية	

خدمات المكتبات العامة

الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   اختيار الخدمة المطلوبة

3. **إنشاء / الدخول إلى حساب المكتبة**
   إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور أو إنشاء حساب جديد

4. **التقدم بطلب الخدمة والدفع**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة والدفع وفقاً لمتطلبات الخدمة

5. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   صفحة "الطلبات"
   إعادة تقديم الطلب وفقاً للملاحظات الواردة من الجهة والاقتراحات المطروحة

6. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة / بطاقة العضوية
   يتم إصدار بطاقة العضوية للإستفادة من مميزات عضوية المكتبات، كما يتم اصدار بطاقة عضوية إلكترونية على التطبيق الذكي

تجديد الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

الوصف	تتمثل هذه الخدمة في تمديد الاستفادة من مميزات العضوية لمدة خمس سنوات أخرى	
هيكلية ونوع الخدمة	تكميلية	
فئات المتعاملين المستهدفة	**أفراد:** مواطن – مقيم **شركات:** جهات حكومية - جهات غير حكومية	
الوثائق المطلوبة	**لعضوية الأفراد (كبار/ أطفال) والعائلات:** • بطاقة الهوية سارية المفعول • صورة شخصية ضوئية حديثة	**لعضوية المؤسسات والشركات:** • رسالة رسمية من الشركة لطلب تجديد الاشتراك في عضوية المكتبات • الرخصة التجارية للشركة والمؤسسة (لا تنطبق على المؤسسات الحكومية) • بطاقات هوية المخولين بالاستعارة (عدد: 2)
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	**للحصول على الخدمة في أفرع المكتبات** 1. يقوم المتعامل بتسجيل الدخول في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي أو التطبيق الذكي عن طريق رقم عضويته 2. من خلال ملف المتعامل والدخول لبياناته ، يقوم بطلب تجديد العضوية 3. يقوم المتعامل بتحديث بياناته حسب الحقول المرتبطة بالمعلومات الشخصية وارفاق صورة بطاقة الهوية وصورة شخصية 4. يصل إشعار إلى البريد الالكتروني لموظف الخدمة ومن ثم يقوم بالتدقيق على البيانات ويتأكد من خلو أي عائق لتجديد العضوية ومن ثم الموافقة على الطلب 5. يصل إشعار إلى المتعامل لاستكمال عملية الدفع الالكتروني من خلال صفحة حسابي 6. بعد الانتهاء من عملية الدفع تصبح عضويته مجددة لمدة خمس سنوات أخرى	**للحصول على الخدمة عبر الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي** 1. يقوم المتعامل بتسجيل الدخول في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي أو التطبيق الذكي عن طريق رقم عضويته 2. من خلال ملف المتعامل والدخول لبياناته ، يقوم بطلب تجديد العضوية 3. يقوم المتعامل بتحديث بياناته حسب الحقول المرتبطة بالمعلومات الشخصية وارفاق صورة بطاقة الهوية وصورة شخصية 4. يصل إشعار إلى البريد الالكتروني لموظف الخدمة ومن ثم يقوم بالتدقيق على البيانات ويتأكد من خلو أي عائق لتجديد العضوية ومن ثم الموافقة على الطلب 5. يصل إشعار إلى المتعامل لاستكمال عملية الدفع الالكتروني من خلال صفحة حسابي 6. بعد الانتهاء من عملية الدفع تصبح عضويته مجددة لمدة خمس سنوات أخرى
أوقات تقديم الخدمة	**من السبت إلى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً**	

تجديد الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

	رسوم تجديد الاشتراك لعضوية الأطفال 50 درهم رسوم تجديد الاشتراك لعضوية الكبار 50 درهم رسوم تجديد الاشتراك للعضوية العائلية 50 درهم رسوم تجديد الاشتراك لعضوية المؤسسات 50 درهم
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	ترابط هذه الخدمة مع خدمة الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة
. .	مكتبة أم سقيم مكتبة حتا مكتبة الصفا للفنون والتصميم الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي التطبيق الذكي لمكتبة دبي العامة
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	التقديم عن طريق الموقع الإلكتروني أو التطبيق الذكي
الملاحظات	تمديد مدة الاشتراك في عضوية المكتبات 5 سنوات أو حتى وصول الطفل لعمر ال 12 سنة لا يتطلب دفع مبلغ للتأمين مرة أخرى

خدمات المكتبات العامة

تجديد الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

1 **الوصول للمعلومات**
جمع المعلومات

2 **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
اختيار الخدمة المطلوبة

3 **الدخول إلى حساب المكتبة**
إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور

4 **التقدم بطلب الخدمة والدفع**
نموذج الطلب
ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة والدفع وفقاً لمتطلبات الخدمة

5 **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
"صفحة الطلبات"
إعادة تقديم الطلب وفقاً للملاحظات الواردة من الجهة والاقتراحات المطروحة

6 **تلقي نتائج الخدمة**
الحصول على الخدمة / بطاقة العضوية
يتم إصدار بطاقة العضوية للإستفادة من مميزات عضوية المكتبات، كما يتم اصدار بطاقة عضوية إلكترونية على التطبيق الذكي

إلغاء الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

الوصف	تتمثل هذه الخدمة في مطالبة العضو بإلغاء الاشتراك واسترداد مبلغ التأمين	
هيكلية ونوع الخدمة	تكميلية	
فئات المتعاملين المستهدفة	**أفراد:** مواطن – مقيم **شركات:** جهات حكومية - جهات غير حكومية	
الوثائق المطلوبة	• بطاقة العضوية • ايصال قبض التأمين • بطاقة الهوية	
متطلبات تقديم الخدمة	مرور مدة سنة من تاريخ قبول العضوية	
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	**للحصول على الخدمة في أفرع المكتبات** 1. يقوم المتعامل بتسجيل الدخول في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي أو التطبيق الذكي عن طريق رقم عضويته 2. من خلال ملف المتعامل والدخول لبياناته ، يقوم بطلب إلغاء عضويته مع ذكر سبب الإلغاء 3. يصل إشعار إلى البريد الالكتروني لموظف الخدمة ومن ثم يقوم بالتدقيق على العضوية هل أكملت العام وهل يحق للعضو الإلغاء 4. في حالة عدم وجود أية متعلقات على العضو يقوم موظف الخدمة باستلام بطاقة العضوية (في حال تم استلام البطاقة) وطلب الإلغاء وإيصال قبض التأمين الأصلي بالإضافة إلى صورة من الهوية وارفاقه مع ملف العضو 5. إذا تحققت الشروط يقوم موظف الخدمة بالتواصل مع العضو لاسترداد مبلغ التأمين والتوقيع على استلام المبلغ 6. يقوم الموظف بقبول الإلغاء في النظام لإيقاف العضوية عن العمل	**للحصول على الخدمة عبر الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي** 1. يقوم المتعامل بتسجيل الدخول في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي أو التطبيق الذكي عن طريق رقم عضويته 2. من خلال ملف المتعامل والدخول لبياناته ، يقوم بطلب إلغاء عضويته مع ذكر سبب الإلغاء 3. يصل إشعار إلى البريد الالكتروني لموظف الخدمة ومن ثم يقوم بالتدقيق على العضوية هل أكملت العام وهل يحق للعضو الإلغاء 4. في حالة عدم وجود أية متعلقات على العضو يقوم موظف الخدمة باستلام بطاقة العضوية (في حال تم استلام البطاقة) وطلب الإلغاء وإيصال قبض التأمين الأصلي بالإضافة إلى صورة من الهوية وارفاقه مع ملف العضو 5. إذا تحققت الشروط يقوم موظف الخدمة بالتواصل مع العضو لاسترداد مبلغ التأمين والتوقيع على استلام المبلغ 6. يقوم الموظف بقبول الإلغاء في النظام لإيقاف العضوية عن العمل

إلغاء الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

	من السبت إلى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً **ملاحظة : في الوقت الحالي بسبب جائحة كورونا الوقت من السبت إلى الخميس من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 5:00 مساءً**	
قنوات تقديم الخدمة	مكتبة هور العنز مكتبة الراس مكتبة الطوار مكتبة الراشدية مكتبة المنخول	مكتبة أم سقيم مكتبة حتا مكتبة الصفا للفنون والتصميم الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي التطبيق الذكي لمكتبة دبي العامة

خدمات المكتبات العامة

إلغاء الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   اختيار الخدمة المطلوبة

3. **الدخول إلى حساب المكتبة**
   إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور

4. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة

5. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   "صفحة الطلبات"
   والموافقة على الإلغاء إذا استوفى الشروط حسب سياسة المكتبة

6. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة / صرف مبلغ التأمين
   يتم التوقيع على ايصال صرف التامين لاستلام مبلغ التأمين وتسليمه للمتعامل

الانتفاع بخدمات المكتبات

	تتمثل هذه الخدمة في تقديم خدمات في أفرع المكتبات برسوم مخفضة أو مجانية للأعضاء أو رسوم اعتيادية لغير الأعضاء وهي على سبيل المثال : خدمات الانترنت، خدمات التصوير والطباعة، خدمات الفاكس، خدمة المسح الضوئي، خدمات التغليف بأنواعه المختلفة
	1. يقوم العضو بطلب الخدمة المكتبية 2. يقوم موظف الخدمة بإنجاز الخدمة 3. تطبق الرسوم المخفضة للأعضاء وذلك عن طريق إبراز بطاقة العضوية
أوقات تقديم الخدمة	**من السبت إلى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً** **ملاحظة : في الوقت الحالي بسبب جائحة كورونا الوقت من السبت إلى الخميس من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 5:00 مساءً**
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	ترابط هذه الخدمة مع خدمة الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة للأعضاء ، ولغير الأعضاء لا ينطبق الشرط
	مكتبة هور العنز مكتبة الراس مكتبة الطوار مكتبة الراشدية مكتبة المنخول مكتبة أم سقيم مكتبة حتا مكتبة الصفا للفنون والتصميم

قائمة أسعار الخدمات المكتبية في مكتبات دبي العامة

الرقم التسلسلي	نوع الخدمة	البدل المالي	
		للأعضاء	لغير الأعضاء
1	انترنت / ساعة	مجاناً	(3) درهم / ساعة
2	انترنت / ساعتين	مجاناً	(5) درهم / ساعتين
3	انترنت / لاسلكي	مجاناً	(1) درهم / ساعة (2) درهم / ساعتين
4	تصوير/ عادي للكتب والوثائق ويرها من المواد المعلوماتية/ خمس صفحات فما دون	(50) فلس	(50) فلس
5	تصوير ملون للكتب والوثائق وغيرها من المواد المعلوماتية: • لكل صفحة حجم A4 • لكل صفحة حجم A3	(1) درهم (2) درهم	(1) درهم (2) درهم
6	طباعة عادي من أجهزة الحاسوب بالمكتبة / صفحة	(50) فلس	(1) درهم
7	طباعة ملون من أجهزة الحاسوب بالمكتبة / صفحة	(1) درهم	(2) درهم
8	حجز القاعة متعددة الأغراض لمدة يوم عمل واحد (يحسب على أساس ساعات الدوام الرسمي في المكتبة)	(200) درهم	(500) درهم
9	حجز الغرف الدراسية لمدة ساعتين فأقل	(5) درهم	(10) دراهم
10	حجز الغرف الدراسية لمدة يوم عمل واحد (محسوباً على أساس ساعات الدوام الرسمي في المكتبة)	(25) درهم	(50) درهم
11	حجز الغرف الدراسية لمدة أسبوع واحد (محسوباً على أساس أيام العمل وساعات الدوام الرسمي في المكتبة)	(100) درهم	(200) درهم
12	مسح ضوئي (Scanner) / صفحة	(50) فلس	(1) درهم
13	إرسال فاكس داخل دولة / لكل 5 صفحات فما دون	(50) فلس	(1) درهم
14	إرسال فاكس خارج دولة / لكل 5 صفحات فما دون	(2) درهم	(3) درهم
15	استقبال فاكس / لكل 5 صفحات فما دون	(50) فلس	(1) درهم
16	غلاف حراري حجم A4: تغليف اقل من 100 صفحة	(2) درهم	(3) درهم
17	غلاف حراري حجم A4: تغليف 100 – 190 صفحة	(3) درهم	(4) درهم
18	غلاف حلزوني حجم A4: تغليف لأقل من 60 صفحة	(1) درهم	(2) درهم
19	غلاف حلزوني حجم A4: تغليف لأكثر من 60 – 400 صفحة	(2) درهم	(3) درهم
20	تغليف (Lamination): لكل صفحة حجم A4	(1) درهم	(2) درهم
21	تغليف (Lamination): لكل صفحة حجم A3	(2) درهم	(3) درهم

خدمات المكتبات العامة

الانتفاع بخدمات المكتبات

1 الوصول للمعلومات
جمع المعلومات

2 التقدم بطلب الحصول على الخدمة
اختيار الخدمة المطلوبة

3 تلقي نتائج الخدمة
الحصول على الخدمة
حسب الرسوم المطبقة في المكتبات

.4.6
خدمة حجز المساحات

طلب حجز المساحات في المتاحف

	1. إرسال بريد إلكتروني لطلب الحجز 2. يتم الرد والاستجابة لطلب الحجز خلال 48 ساعة 3. تقوم الجهة الطالبة بتعبئة نموذج حجز مساحات والمرافق في المتاحف 4. يتم تأكيد الحجز من قبل إدارة المتحف عن طريق البريد الإلكتروني
الرسوم	يتم دفع رسوم تذكرة دخول المجموعات لعدد الحضور حسب كل متحف **متحف الاتحاد** 20 درهم للشخص – المجموعات 10 أشخاص فما فوق) **متحف الشندغة** 10 دراهم للشخص – المجموعات (5 أشخاص فما فوق)
	متحف الاتحاد بريد إلكتروني لحجوزات الفعاليات في متحف الاتحاد **Events.em@dubaiculture.ae** رقم اتصال لمتحف الاتحاد 045155771 **متحف دبي** بريد إلكتروني لحجوزات الفعاليات في متحف دبي **Dubai.Museum@dubaiculture.ae** رقم اتصال لمتحف الاتحاد 045155387 **متحف الشندغة** بريد إلكتروني لحجوزات الفعاليات في متحف الشندغة **Events.AlShindagha@dubaiculture.ae** رقم اتصال لمتحف الاتحاد 045155336
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	نموذج حجز المساحات والمرافق في المتاحف

خدمة حجز المساحات

طلب حجز المساحات في المتاحف

1 **الوصول للمعلومات**
جمع المعلومات

2 **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
من خلال إرسال بريد إلكتروني

3 **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
الرد ببريد إلكتروني
إعادة تقديم الطلب وفقاً للملاحظات الواردة من الجهة والاقتراحات المطروحة

4 **تلقي نتائج الخدمة**
الحصول على الموافقة على الخدمة
يتم إصدار إشعار بقبول الخدمة مصحوبة بالإرشادات والتوجيهات الخاصة بالحجز عن طريق البريد الإلكتروني

طلب حجز المساحات في المكتبات العامة

الوصف	تتمثل هذه الخدمة في توفير قاعات متعددة الأغراض وغرف دراسية حسب توفرها في المكتبات للأعضاء وغير الأعضاء	
هيكلية ونوع الخدمة	عامة	
فئات المتعاملين المستهدفة	**أفراد:** مواطن – مقيم - سائح **شركات:** جهات حكومية - جهات غير حكومية	
الوثائق المطلوبة	**لحجز الغرف الدراسية :** • بطاقة الهوية للأعضاء وغير الأعضاء	**لحجز القاعة المتعددة الأغراض :** • بطاقة الهوية و جواز السفر للمعني بطلب الحجز (والمحاضر) • السيرة الذاتية للمحاضر إذا كان سبب الحجز تقديم دورة تدريبية أو محاضرة • صورة شخصية • رخصة تجارية سارية المفعول • خطاب رسمي من الجهة الحكومية
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	للحصول على خدمة حجز القاعة متعددة الأغراض في أفرع المكتبات 1. يقوم المتعامل بالتسجيل في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة دبي للثقافة أو التطبيق الذكي عن طريق البريد الالكتروني 2. من خلال صفحة الخدمات الإلكترونية يقوم بطلب حجز قاعة متعددة الأغراض و الموافقة على شروط حجز القاعة للمضي في اجراءات الحجز 3. يقوم المتعامل بتعبئة الحقول المطلوبة وارفاق المستندات المطلوبة 4. يصل إشعار إلى البريد الالكتروني لموظف الخدمة 5. بعد الموافقة يصل للمحاضر اشعار بقبول الحجز و استكمال عملية الدفع من خلال صفحة حسابي	للحصول على خدمة حجز القاعة متعددة الأغراض عبر الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي 1. يقوم المتعامل بالتسجيل في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة دبي للثقافة أو التطبيق الذكي عن طريق البريد الالكتروني 2. من خلال صفحة الخدمات الإلكترونية يقوم بطلب حجز قاعة متعددة الأغراض و الموافقة على شروط حجز القاعة للمضي في اجراءات الحجز 3. يقوم المتعامل بتعبئة الحقول المطلوبة وارفاق المستندات المطلوبة 4. يصل إشعار إلى البريد الالكتروني لموظف الخدمة 5. بعد الموافقة يصل للمحاضر اشعار بقبول الحجز و استكمال عملية الدفع من خلال صفحة حسابي
	للحصول على خدمة حجز الغرف الدراسية في أفرع المكتبات 1. يقوم المتعامل بالتسجيل في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي أو التطبيق الذكي عن طريق البريد الالكتروني 2. من خلال صفحة الخدمات الإلكترونية يقوم بطلب غرفة دراسية و الموافقة على شروط حجز الغرفة الدراسية للمضي في اجراءات الحجز 3. يقوم المتعامل بتعبئة الحقول المطلوبة وارفاق المستندات المطلوبة 4. بعد الحجز مباشرة يصل للمتعامل اشعار لاستكمال عملية الدفع من خلال صفحة حسابي	للحصول على خدمة حجز الغرف الدراسية عبر الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي 1. يقوم المتعامل بالتسجيل في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي أو التطبيق الذكي عن طريق البريد الالكتروني 2. من خلال صفحة الخدمات الإلكترونية يقوم بطلب غرفة دراسية و الموافقة على شروط حجز الغرفة الدراسية للمضي في اجراءات الحجز 3. يقوم المتعامل بتعبئة الحقول المطلوبة وارفاق المستندات المطلوبة 4. بعد الحجز مباشرة يصل للمتعامل اشعار لاستكمال عملية الدفع من خلال صفحة حسابي

طلب حجز المساحات في المكتبات العامة

	من السبت إلى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً **ملاحظة : في الوقت الحالي بسبب جائحة كورونا الوقت من السبت إلى الخميس من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 5:00 مساءً**
	حجز الغرف الدراسية لمدة ساعتين فأقل للأعضاء 5 دراهم / لغير الأعضاء 10 دراهم حجز الغرف الدراسية لمدة يوم عمل واحد للأعضاء 25 درهم / لغير الأعضاء 50 درهم حجز الغرف الدراسية لمدة أسبوع واحد للأعضاء 100 درهم ولغير الأعضاء 200 درهم حجز القاعة متعددة الأغراض لمدة يوم عمل واحد للأعضاء 200 درهم ولغير الأعضاء 500 درهم
	مكتبة أم سقيم مكتبة حتا مكتبة الصفا للفنون والتصميم الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي التطبيق الذكي لمكتبة دبي العامة
الملاحظات	يتم حجز القاعة وإحالتها قبل 10 أيام عمل تسبق التاريخ المطلوب للحجز / يتم مراعاة واحتساب مدة حجوزات القاعة والغرف الدراسية على أساس أيام العمل وساعات الدوام الرسمي في المكتبة / قدرة استيعاب الغرفة الدراسية هي 4 أشخاص بحد أقصى

خدمة حجز المساحات

طلب حجز المساحات في المكتبات العامة

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   اختيار الخدمة المطلوبة

3. **إنشاء / الدخول إلى حساب المكتبة**
   إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور

4. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة

5. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   "صفحة الطلبات"
   إعادة تقديم الطلب وفقاً للملاحظات الواردة من الجهة والاقتراحات المطروحة مثل تاريخ حجز القاعة

6. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الموافقة على الخدمة
   يتم إصدار إشعار بقبول الخدمة مصحوبة بالإرشادات والتوجيهات الخاصة بالحجز عن طريق البريد الإلكتروني ودفع الرسوم حسب متطلبات الخدمة

طلب حجز المساحات في المواقع التراثية

	تتمثل هذه الخدمة في تقديم طلب لحجز المساحات والمرافق في المواقع التراثية لاستخدامها في غرض الاجتماعات والفعاليات وورش العمل
	لحجز المساحات والمرافق للجهات الحكومية والغير حكومية: • خطاب رسمي من الجهة الحكومية + تعبئة نموذج تقرير الفعالية • رخصة تجارية سارية المفعول + خطاب رسمي من الجهة + تعبئة نموذج تقرير الفعالية +(صورة الجواز + صورة الهوية) لصاحب الشركة
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. أن يكون الحجز بزيارة مقر الإدارة أو عن طريق رقم الهاتف الموضح أدناه 2. يتم الرد والاستجابة لطلب الحجز خلال 48 ساعة 3. تقوم الجهة الطالبة بتعبئة نموذج تقييم الفعالية 4. يتم تأكيد الحجز من قبل إدارة المواقع التراثية عن طريق البريد الإلكتروني
الرسوم	مجاناً
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	نموذج تقييم الفعالية

خدمة حجز المساحات

طلب حجز المساحات في المواقع التراثية

1 **الوصول للمعلومات**
جمع المعلومات

2 **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
من خلال إرسال بريد إلكتروني

3 **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
الرد ببريد إلكتروني
إعادة تقديم الطلب وفقاً للملاحظات الواردة من الجهة والاقتراحات المطروحة

4 **تلقي نتائج الخدمة**
الحصول على الموافقة على الخدمة
يتم إصدار إشعار بقبول الخدمة مصحوبة بالإرشادات والتوجيهات الخاصة بالحجز عن طريق البريد الإلكتروني

.5.6
خدمات الاستشارات

طلب استشارة تصنيف كتب

	تتمثل هذه الخدمة في تقديم مقترحات وأفكار ومشورات مجانية حول مختلف المواضيع المتعلقة بتصنيف الكتب وفهرستها وتجهيزها وترتيبها والأنظمة المتعلقة بها
	1. تقوم الجهة / أو المتعامل بطلب الخدمة مرفقا بالمستندات المطلوبة عبر القنوات الالكترونية أو في أفرع المكتبات 2. يقوم موظف الإدارة بالتدقيق على الطلب واستيفاءه للشروط، وتمرير الطلب للمختص في إدارة المكتبات 3. يراجع المختص الطلب وتحديد موعد ومكان للاجتماع 4. يقوم موظف الإدارة بإبلاغ مقدم الطلب بموعد وتفاصيل الاجتماع 5. يقدم المختص الخدمة المطلوبة خلال الاجتماع المحدد
قنوات تقديم الخدمة	• مكتبة هور العنز • مكتبة الراس • مكتبة الطوار • مكتبة الراشدية • مكتبة المنخول • مكتبة أم سقيم • مكتبة حتا • مكتبة الصفا للفنون والتصميم • الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي • التطبيق الذكي لمكتبة دبي العامة

طلب استشارة تصنيف كتب

1 **الوصول للمعلومات**
جمع المعلومات

2 **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
اختيار الخدمة المطلوبة من إحدى مكتبات دبي العامة

3 **التقدم بطلب الخدمة**
نموذج الطلب
ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة

4 **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
مراجعة الطلب من الموظف المختص وتحديد موعد ومكان الاجتماع وتبليغ المتعامل بالموعد

5 **تلقي نتائج الخدمة**
الحصول على الخدمة
وذلك من خلال الموظف المختص بالخدمة المطلوبة خلال الاجتماع المحدد

طلب استشارة تصميم مكتبة

	تتمثل هذه الخدمة في تقديم مقترحات وأفكار ومشورات حول مختلف المواضيع المتعلقة بتصميم مبنى المكتبة من تجهيزات ومعدات ومقتنيات
	1. تقوم الجهة بطلب الخدمة مرفقا بالمستندات المطلوبة عبر القنوات الالكترونية أو في أفرع المكتبات 2. يقوم موظف الإدارة بالتدقيق على الطلب واستيفاءه للشروط، وتمرير الطلب للمختص في إدارة المكتبات 3. يراجع المختص الطلب وتحديد موعد ومكان للاجتماع 4. يقوم موظف الإدارة بإبلاغ مقدم الطلب بموعد وتفاصيل الاجتماع 5. يقدم المختص الخدمة المطلوبة خلال الاجتماع المحدد
قنوات تقديم الخدمة	• مكتبة هور العنز • مكتبة الراس • مكتبة الطوار • مكتبة الراشدية • مكتبة المنخول • مكتبة أم سقيم • مكتبة حتا • مكتبة الصفا للفنون والتصميم • الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي • التطبيق الذكي لمكتبة دبي العامة

طلب استشارة تصميم مكتبة

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   اختيار الخدمة المطلوبة من إحدى مكتبات دبي العامة

3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص وتحديد موعد ومكان الاجتماع وتبليغ المتعامل بالموعد

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال الموظف المختص بالخدمة المطلوبة خلال الاجتماع المحدد

.6.6
خدمات التأجير

طلب تأجير

الوثائق المطلوبة	1. صور جوازات سفر الشركاء إن وجدوا - صور الإقامات للمقيمين - صورة بطاقة الهوية من الجانبين وبالنسبة للأفراد صورة جواز السفر وبطاقة الهوية 2. نسخة من الرخصة التجارية 3. صورة جواز سفر المالك 4. في حال وجود شركاء يرجى موافاتنا بعقد التأسيس للشركة 5. العنوان 6. البريد الإلكتروني
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. رفع الطلب من قبل المتعامل 2. الموافقة من قبل اللجنة 3. دفع الرسوم وتوقيع العقد
الرسوم	مجاناً

خدمات التأجير

طلب تأجير

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات
2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   اختيار الخدمة المطلوبة وإرسال بريد إلكتروني
3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة
4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من قبل اللجنة المختصة
5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال توقيع العقد

طلب تجديد عقد الإيجار

الوثائق المطلوبة	1. صور جوازات سفر الشركاء إن وجدوا - صور الإقامات للمقيمين - صورة بطاقة الهوية من الجانبين وبالنسبة للأفراد صورة جواز السفر وبطاقة الهوية 2. نسخة من الرخصة التجارية 3. صورة جواز سفر المالك 4. في حال وجود شركاء يرجى موافاتنا بعقد التأسيس للشركة 5. العنوان 6. البريد الإلكتروني
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. رفع الطلب للجنة 2. استكمال باقي الإجراءات الإدارية
الرسوم	مجاناً

خدمات التأجير

طلب تجديد عقد الإيجار

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات
2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   اختيار الخدمة المطلوبة عن طريق البريد الإلكتروني
3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة
4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من قبل اللجنة المختصة
5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال توقيع العقد

طلب إخلاء العين المؤجرة

الوصف	تتمثل هذه الخدمة في طلب إخلاء العين المؤجرة من قبل المؤجر
هيكلية ونوع الخدمة	تكميلية
فئات المتعاملين المستهدفة	**شركات:** جهات حكومية - جهات غير حكومية
الوثائق المطلوبة	1. صورة جواز سفر المالك سارية المفعول - صورة بطاقة الهوية من الجانبين
متطلبات تقديم الخدمة	تقديم رسالة طلب إخلاء قبل موعد الإخلاء بثلاثة أشهر
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. رفع الطلب 2. توصيات اللجنة 3. تقرير النهائي من الدعم اللوجستي 4. الفاتورة النهائية للماء والكهرباء
أوقات تقديم الخدمة	**أوقات العمل الرسمي من الساعة 7:30 صباحاً وحتى الساعة 2:30 مساءً**
الرسوم	مجاناً
قنوات تقديم الخدمة	**بريد إلكتروني RentCommittee@dubaiculture.ae**
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	رسالة إخلاء

خدمات التأجير

طلب إخلاء العين المؤجرة

1 **الوصول للمعلومات**
جمع المعلومات

2 **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
اختيار الخدمة المطلوبة عن طريق البريد الإلكتروني

3 **التقدم بطلب الخدمة**
نموذج الطلب
ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة

4 **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
مراجعة الطلب من اللجنة المختصة بناء على التقرير النهائي من الدعم اللوجستي والتدقيق النهائي على فاتورة الماء والكهرباء

5 **تلقي نتائج الخدمة**
الحصول على الخدمة
وذلك من خلال الموظف المختص بالخدمة المطلوبة وإصدار رسالة الإخلاء

.7.6
خدمة إصدار تصريح عدم ممانعة

طلب تصريح عدم ممانعة للتصوير في مواقع هيئة الثقافة والفنون في دبي

هيكلية ونوع الخدمة	عامة
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	**بالنسبة للأفراد والجهات الحكومية:** 1. تعبئة نموذج إصدار عدم ممانعة إما في موقع التصوير أو عن طريق البريد الإلكتروني info@dubaiculture.ae 2. اعتماد النموذج من قبل إدارة التسويق والاتصال المؤسسي خلال يومي عمل 3. إرسال النموذج المعتمد إلى إدارة الموقع للبدء في التصوير **بالنسبة للجهات غير الحكومية:** يتم تقديم الطلب عن طريق لجنة دبي للإنتاج التلفزيوني والسينمائي http://www.filmdubai.gov.ae
أوقات تقديم الخدمة	من الأحد إلى الخميس خلال أوقات العمل الرسمي لهيئة الثقافة والفنون في دبي
الرسوم	مجاناً للجهات الحكومية
المؤسسات الشريكة	لجنة دبي للإنتاج التلفزيوني والسينمائي التابعة لسلطة دبي للتطوير
قنوات تقديم الخدمة	بريد إلكتروني info@dubaiculture.ae
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	رسالة تصريح تصوير في مواقع هيئة الثقافة والفنون في دبي

خدمة إصدار تصريح عدم الممانعة

طلب تصريح عدم ممانعة للتصوير في مواقع هيئة الثقافة والفنون في دبي

1. **تقديم المعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   اختيار الخدمة المطلوبة عن طريق البريد الإلكتروني

3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص وإعتماد الطلب وإرسال الموافقة إلى المتعامل والموقع الخاص بالتصوير

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال الموظف المختص بالخدمة المطلوبة والسماح للمتعامل بالتصوير

.7.6
خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب اشتراك الجمهور في مخيمات المتاحف

هيكلية ونوع الخدمة	عامة
الوثائق المطلوبة	صورة هوية أو جواز الطفل المشارك
	1. تقوم إدارة المتاحف بالإعلان عن المخيمات والبرامج وورش العمل المقامة حسب كل متحف إيذاناً بفتح باب التسجيل فيها 2. يتم التسجيل إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني 3. يتم استيفاء الرسوم المقررة بالحضور إلى المتحف 4. يقوم موظف الخدمة بمتابعة حضور المشاركين ومشاركتهم لحين الانتهاء من البرنامج الثقافي
أوقات تقديم الخدمة	خلال فترة الإعلان عن المخيم أو البرنامج أو ورش العمل
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	تترابط هذه الخدمة مع خدمة تذاكر الدخول
قنوات تقديم الخدمة	حساب متحف الاتحاد على الإنستقرام @etihadmuseum البريد الإلكتروني لمتحف الاتحاد **pvb@dubaiculture.ae** رقم اتصال 045155771 حساب متحف الشندغة على الإنستقرام @alshindaghamuseum **البريد الإلكتروني لمتحف الشندغة** **Booking.alshindagha@dubaiculture.ae** رقم اتصال 045155336

خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب اشتراك الجمهور في مخيمات المتاحف

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **الإعلان عن الخدمة**
   وذلك من خلال وسائل التواصل الإجتماعي وموقع المتحف الإلكتروني

3. **التقدم بطلب الخدمة ودفع الرسوم إن وجدت**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال اعتماد الطلب

طلب اشتراك الجمهور في مخيمات المكتبات

هيكلية ونوع الخدمة	عامة
الوثائق المطلوبة	بطاقة العضوية لتسجيل الأعضاء في المخيمات المقامة في أفرع المكتبات / بطاقة الهوية لغير الأعضاء
	1. تقوم إدارة المكتبات العامة بالإعلان عن المخيمات والبرامج المقامة حسب كل مكتبة إيذانا بفتح باب التسجيل فيها 2. بحضور ولي الأمر تقوم المكتبة بتسجيل الطفل الراغب بالمشاركة. 3. يقوم ولي أمر الطفل باستيفاء الرسوم المقررة. 4. يقوم موظف الخدمة بمتابعة حضور الأطفال ومشاركتهم لحين الانتهاء من البرنامج الثقافي
أوقات تقديم الخدمة	فترة الفعاليات
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	تترابط هذه الخدمة مع خدمة الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة
قنوات تقديم الخدمة	مكتبة هور العنز مكتبة الصفا للفنون والتصميم مكتبة الطوار مكتبة الراشدية مكتبة المنخول مكتبة أم سقيم مكتبة حتا العامة

خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب اشتراك الجمهور في مخيمات المكتبات

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات
2. **الإعلان عن الخدمة**
   وذلك من خلال وسائل التواصل الإجتماعي وموقع الهيئة الإلكتروني والتطبيق الذكي للمكتبات
3. **التقدم بطلب الخدمة ودفع الرسوم**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق الحضور الشخصي للطفل وولي الأمر إلى المكتبة ودفع الرسوم
4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص
5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال اعتماد الطلب

طلب اشتراك المدربين والمحاضرين في تقديم الفعاليات الأدبية

	تتمثل هذه الخدمة في تسجيل الأدباء والمدربين والمحاضرين في تقديم الفعاليات الأدبية للمجتمع وللمهتمين بالشأن الأدبي، حيث تتكوّن الفعاليات من جلسات وملتقيات، وندوات ومؤتمرات وكذلك برامج تتعلق بالأدب.
هيكلية ونوع الخدمة	عامة
[illegible]	[illegible]
الوثائق المطلوبة	للمشارك: نسخة من جواز السفر/ نسخة من بطاقة الهوية/ نبذة عن سيرة المشارك
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	الإعلان عن الفعالية عن طريق قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة / التسجيل عبر الرابط المشار إليه في القنوات / ملء استبانة الرضا (اختياري).
أوقات تقديم الخدمة	يتم تحديدها حسب نوع ومدّة الفعالية
الرسوم	مجاناً
قنوات تقديم الخدمة	تحدّد القنوات وقت الإعلان عن الفعالية
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة (اختياري)	نموذج موافقة الرقابة الإدارية / نموذج العقد / نموذج التسويق/ نموذج الطلبات اللوجستية إن تطلّب.

خدمات الإشراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب اشتراك المدربين والمحاضرين في تقديم الفعاليات الأدبية

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **الإعلان عن الخدمة**
   يتم الإعلان عن الخدمة عن طريق وسائل التواصل الإجتماعي والموقع الإلكتروني للهيئة

3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق الرابط الإلكتروني

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص واعتماد الطلب وإرسال الموافقة إلى المتعامل

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال مشاركة المتعامل وتعبئة استبيان إستطلاع الرأي

طلب تسجيل الفنانين في مهرجان سكة الفني

	• جواز السفر • بطاقة الهوية الإماراتية للمواطنين أو بطاقة هوية دول مجلس التعاون الخليج « المقيمين ، الخليجين» • إقامة سارية المفعول للمقيمين في دولة الامارات أو دول مجلس التعاون الخليجي
	1. تسجيل الطلب الإلكتروني عن طريق موقع الهيئة الإلكتروني 2. تقديم مقترح المشروع وبيانات اعمال سابقة 3. تحميل الأوراق الثبوتية 4. عرض الطلب على لجنة تقييم الاعمال والمشاريع المقدمة 5. التواصل مع الفنانين للإبلاغ عن حالة الطلب المبدئية (رفض - قبول - مراجعة) 6. الاجتماع مع أصحاب طلبات المراجعة للمناقشة والتعديل ووضع التحسينات والمقترحات 7. إرسال النتائج النهائية لجميع المتقدمين (قبول - رفض) 8. الاجتماع مع جميع الفنانين المرشحين للمشاركة (لتقييم الاعمال من قبل المقيم) 9. توزيع الاعمال و مواقعها في الحدث
	الخدمة متوفرة على مدار الساعة من شهر أغسطس إلى نوفمبر على الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني خلال أوقات عمل المكتب الرئيسي في حال الرغبة بمقابلة أحد المعنيين أو الاتصال هاتفياً
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي www.dubaiculture.ae رقم الهيئة 055155000 البريد الإلكتروني Info@dubaiculture.ae زيارة المكتب الرئيسي للهيئة

خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الفنانين في مهرجان سكة الفني

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   وذلك من خلال التسجيل عبر الموقع الإلكتروني

3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق الرابط الإلكتروني ورفع مقترح المشروع

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من اللجنة المختصة اعتماد الطلب والتواصل مع المتعامل برد اللجنة

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال الاجتماع مع المتعامل وتوزيع الأعمال ومواقعها في الحدث

طلب تسجيل الفنانين في معرض دبي الدولي للخط العربي

إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. إرسال بريد إلكتروني عن الرغبة بالمشاركة ويتضمن نماذج الاعمال مع الوثائق 2. عرض نماذج الأعمال على اللجنة المنظمة للتقييم 3. يتم الرد بالشروط من قبل اللجنة المنظمة 4. يتم اعتماد الشروط من قبل الفنان
الرسوم	مجاناً

خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الفنانين في معرض دبي الدولي للخط العربي

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   وذلك من خلال إرسال بريد إلكتروني بالرغبة في المشاركة

3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني ورفع مرفق نموذج من الأعمال السابقة

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من اللجنة المختصة واعتماد الطلب حسب شروط اللجنة المنظمة

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال الاجتماع واعتماد الشروط من قبل المتعامل

طلب تسجيل المدربين في ورش العمل المتخصصة ضمن برنامج دبي للفنون الأدائية

الوصف	تتمثل هذه الخدمة في تسجيل المدربين في ورش العمل المتخصصة في مجال الفنون الادائية (مسرح- موسيقى - سينما) من تنظيم هيئة الثقافة والفنون في دبي
هيكلية ونوع الخدمة	عامة
فئات المتعاملين المستهدفة	كافة المدربين المتخصصين في مجال الفنون الادائية في المسرح والسينما والموسيقى حسب المعايير التي تطبقها الهيئة
الوثائق المطلوبة	صورة الجواز + الإقامة لغير المواطنين + السيرة الذاتية
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	التسجيل عن طريق االبريد الالكتروني
أوقات تقديم الخدمة	تقدم هذه الخدمة من شهر يونيو الى نوفمبر
الرسوم	مجاناً
قنوات تقديم الخدمة	البريد الالكتروني الخاص بالبرنامج dfytworkshops@dubaiculture.ae

خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل المدربين في ورش العمل المتخصصة ضمن برنامج دبي للفنون الأدائية

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات
2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   وذلك من خلال إرسال بريد إلكتروني
3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني
4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص
5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال اعتماد الطلب

طلب تسجيل الفرق المسرحية في مهرجان دبي لمسرح الشباب

[illegible]	
[illegible]	
[illegible]	
[illegible]	
[illegible]	
[illegible]	
[illegible]	
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي www.dubaiculture.ae رقم الهيئة 055155000 البريد الإلكتروني Info@dubaiculture.ae زيارة المكتب الرئيسي للهيئة

خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الفرق المسرحية في مهرجان دبي لمسرح الشباب

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   وذلك من خلال إرسال بريد إلكتروني

3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال اعتماد الطلب

طلب تسجيل الجمهور في ورش عمل المتاحف المصاحبة لفعاليات الهيئة

	[illegible]
هيكلية ونوع الخدمة	عامة
	[illegible]
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	التسجيل عن طريق البريد الإلكتروني اختيار نوع الورشة
	[illegible]
الرسوم	مجاناً - لورش العمل المدعومة من قبل هيئة الثقافة والفنون في دبي رسوم رمزية - لورش العمل عن طريق المؤسسات الثقافية المشاركة
قنوات تقديم الخدمة	حساب متحف الاتحاد على الإنستقرام @etihadmuseum البريد الإلكتروني لمتحف الاتحاد pvb@dubaiculture.ae رقم اتصال 045155771 حساب متحف الشندغة على الإنستقرام @alshindaghamuseum البريد الإلكتروني لمتحف الشندغة Booking.alshindagha@dubaiculture.ae رقم اتصال 045155336

خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الجمهور في ورش عمل المتاحف المصاحبة لفعاليات الهيئة

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات
2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   وذلك من خلال إرسال بريد إلكتروني
3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني
4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص
5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال اعتماد الطلب

طلب تسجيل الجمهور في دورات وورش عمل إدارة الآداب

هيكلية ونوع الخدمة	عامة
[illegible]	[illegible]
الوثائق المطلوبة	للجمهور: لا وثائق مطلوبة
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. الإعلان عن الفعالية عن طريق قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة 2. التسجيل عبر الرابط المشار إليه في القنوات 3. ملء استبانة الرضا (اختياري)
أوقات تقديم الخدمة	يتم تحديدها حسب نوع ومدّة الفعالية
الرسوم	مجاناً
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	التسجيل عبر الرابط المشار إليه في القنوات

خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الجمهور في دورات وورش عمل إدارة الآداب

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **الإعلان عن الخدمة**
   وذلك من خلال وسائل التواصل الإجتماعي وموقع الهيئة الإلكتروني

3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني أو الرابط الإلكتروني

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال اعتماد الطلب

طلب تسجيل الجمهور في ورش العمل المدعومة من الهيئة ضمن فعالية مهرجان سكة الفني

الوصف	تتمثل هذه الخدمة في تسجيل المشاركين في ورش العمل المدعومة من الهيئة ضمن فعالية مهرجان سكة الفني
هيكلية ونوع الخدمة	عامة
فئات المتعاملين المستهدفة	**أفراد:** مواطن – مقيم - خليجي - مقيم في دول مجلس التعاون الخليجي **شركات:** جهات حكومية - القطاع الخاص - مؤسسات ثقافية
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	التسجيل عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة اختيار نوع الورشة
أوقات تقديم الخدمة	تقدم هذه الخدمة على مدار الساعة خلال فترة المهرجان
الرسوم	مجاناً - لورش العمل المدعومة من قبل هيئة الثقافة والفنون في دبي رسوم رمزية - لورش العمل عن طريق المؤسسات الثقافية المشاركة
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني لهيئة دبي للثقافة والفنون

خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الجمهور في ورش العمل المدعومة من الهيئة ضمن فعالية مهرجان سكة الفني

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات
2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   وذلك من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة
3. **التقدم بطلب الخدمة ودفع الرسوم إن وجدت**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني
4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص
5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال اعتماد الطلب

طلب تسجيل الجمهور في الورش المصاحبة لمعرض دبي الدولي للخط العربي

الوصف	تتمثل هذه الخدمة في تسجيل المشاركين في ورش العمل المصاحبة لمعرض دبي الدولي للخط العربي
هيكلية ونوع الخدمة	عامة
فئات المتعاملين المستهدفة	**أفراد:** مواطن – مقيم - سائح
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. يتم إرسال بريد إلكتروني للتسجيل في الورش المصاحبة للمعرض 2. يتم التسجيل من خلال زيارة المعرض في موقع الحدث
أوقات تقديم الخدمة	خلال فترة الفعالية
الرسوم	مجاناً
قنوات تقديم الخدمة	البريد الإلكتروني Diace@dubaiculture.ae

خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الجمهور في الورش المصاحبة لمعرض دبي الدولي للخط العربي

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   وذلك من خلال إرسال بريد إلكتروني

3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق الحضور الشخصي للمعرض واختيار نوع الورشة

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال اعتماد الطلب

طلب تسجيل الجمهور في ورش العمل المتخصصة ضمن برنامج دبي للفنون الأدائية

الوصف	تتمثل هذه الخدمة في تسجيل المشاركين في ورش العمل المتخصصة في مجال الفنون الادائية (مسرح- موسيقى - سينما) من تنظيم هيئة الثقافة والفنون في دبي
هيكلية ونوع الخدمة	عامة
فئات المتعاملين المستهدفة	**أفراد:** من عمر 7 فما فوق
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. التسجيل عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة 2. اختيار نوع الورشة
أوقات تقديم الخدمة	تقدم هذه الخدمة من شهر يونيو الى نوفمبر
الرسوم	مجاناً
قنوات تقديم الخدمة	البريد الإلكتروني dfytworkshops@dubaiculture.ae

خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الجمهور في ورش العمل المتخصصة ضمن برنامج دبي للفنون الأدائية

1. **الوصول للمعلومات**
   جمع المعلومات

2. **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
   وذلك من خلال إرسال بريد إلكتروني

3. **التقدم بطلب الخدمة**
   نموذج الطلب
   ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق الموقع الإلكتروني واختيار الورشة المطلوبة

4. **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
   مراجعة الطلب من الموظف المختص

5. **تلقي نتائج الخدمة**
   الحصول على الخدمة
   وذلك من خلال اعتماد الطلب

9.6.
خدمة اعتماد المبدع والموهوب

اعتماد المبدع والموهوب

	تتمثل هذه الخدمة في منح شهادة اعتماد المبدع والموهوب لإصدار فيزا ثقافية طويلة الأمد وتعمل على استقطاب الموهوبين والفنانين والمبدعين
هيكلية ونوع الخدمة	رئيسية
	[illegible]
الوثائق المطلوبة	• صورة جواز السفر مرفقاً بصفحة الإقامة • صورة عن هوية الإمارات • السيرة الذاتية الثقافية للمرشح • أرقام التواصل
متطلبات تقديم الخدمة	**العمر أكبر من 18 سنة**
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. تقديم طلب الخدمة عبر info@dubaiculture.ae مرفقاً بالوثائق المطلوبة 2. إخطار المتعامل عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف بالموافقة 3. إصدار تصريح (اعتماد المبدع والموهوب) 4. مراجعة المكتب المعتمد لإصدار الإقامة طويلة الأمد
أوقات تقديم الخدمة	**24\7 ساعة عن طريق الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي لهيئة دبي للثقافة والفنون**
الرسوم	تتكفل الهيئة برسوم إصدار الفيزا الثقافية وتجديد الهوية
المؤسسات الشريكة	الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب
قنوات تقديم الخدمة	• الموقع الإلكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي • التطبيق الذكي لهيئة الثقافة والفنون في دبي

خدمة اعتماد المبدع والموهوب

اعتماد المبدع والموهوب

1 **الوصول للمعلومات**
جمع المعلومات

2 **التقدم بطلب الحصول على الخدمة**
وذلك من خلال إرسال بريد إلكتروني

3 **التقدم بطلب الخدمة**
نموذج الطلب
ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني

4 **تلقي ملاحظات بعد مراجعة الطلب (إن وجد)**
مراجعة الطلب من الموظف المختص

5 **تلقي نتائج الخدمة**
إصدار تصريح (اعتماد المبدع أو الموهوب)
إخطار المتعامل بمراجعة المكتب المعتمد لإصدار الإقامة طويلة الأمد

7.0.
قنوات تقديم الخدمات والتواصل مع الهيئة

قنوات تقديم الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	بيانات التواصل مع قنوات تقديم الخدمة
متحف الإتحاد موقع المتحف الإلكتروني *www.etihadmuseum.dubaiculture.gov.ae*	@etihadmuseum 04 - 515 5771
متحف الشندغة موقع المتحف الإلكتروني *www.alshindagha.dubaiculture.gov.ae* التطبيق الذكي: alshindaghamuseum	@alshindaghamuseum 04 - 515 5336
متحف دبي	Museum email: **Dubai.Museum@dubaiculture.ae** 04 - 515 5387
متحف نايف	04 - 227 6484
متحف الشاعر العقيلي	04 - 234 2385
متحف المسكوكات	04 - 515 5000
مكتبة هور العنز	04 - 515 5271
مكتبة الراس	04 - 515 5301
مكتبة الطوار	04 - 515 5221
مكتبة الراشدية	04 - 515 5281
مكتبة المنخول	04 - 515 5200
مكتبة أم سقيم	04 - 515 5251
مكتبة حتا	04 - 515 5291
مكتبة الصفا للفنون والتصميم	04 - 515 5241
التطبيق الذكي للمكتبات dubai library	@dubaipubliclibraries
حي الفهيدي التاريخي	04 - 515 5040
حي الراس التاريخي	04 - 515 5040
مجلس أم الشيف	04 - 515 5207

تقديم الشكاوى

الوصف	تتيح هذه الخدمة للمتعاملين إرسال شكاواهم المتعلقة بخدمات هيئة الثقافة والفنون في دبي من أجل حلها
كيفية تقديم شكوى	يمكن للمتعاملين إرسال شكاواهم عن طريق القنوات التالية: • بوابة الشكاوى الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي https://ecomplain.dubai.gov.ae • موقع الهيئة الإلكتروني www.dubaiculture.gov.ae • تطبيق الهيئة الذكي Dubai Culture • بريد الهيئة الإلكتروني Info@dubaiculture.ae • رقم الإتصال 045155000 • زيارة أحد المتاحف او المكتبات أو المبنى الرئيسي للهيئة • صفحات الهيئة على مواقع التواصل الاجتماعي
الوقت اللازم لإتمام الخدمة	يتم حل وإغلاق الشكوى خلال 7 أيام عمل
البيانات المطلوبة في الشكوى	• تفاصيل الشكوى • الاسم الكامل للمتعامل • رقم الهاتف • البريد الإلكتروني • تاريخ الشكوى

تقديم الاقتراحات

	خ . ء . . . . .
كيفية تقديم اقتراح	يمكن للمتعاملين إرسال اقتراحاتهم عن طريق القنوات التالية: • بوابة الاقتراحات الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي https://esuggest.dubai.gov.ae • موقع الهيئة الإلكتروني www.dubaiculture.gov.ae • تطبيق الهيئة الذكي Dubai Culture • بريد الهيئة الإلكتروني Info@dubaiculture.ae • رقم الإتصال 045155000 • زيارة أحد المتاحف او المكتبات أو المبنى الرئيسي للهيئة • صفحات الهيئة على مواقع التواصل الاجتماعي

الوقت اللازم لإتمام الخدمة	يتم تقييم المقترح والرد خلال 15 يوم عمل
البيانات المطلوبة في الإقتراح	• تفاصيل الاقتراح • الاسم الكامل للمتعامل • رقم الهاتف • البريد الإلكتروني • تاريخ الاقتراح

اتصل بنا

مركز الاتصال	80033222 (8003DCAA)
رقم الاتصال لهيئة الثقافة والفنون في دبي	04 - 515 5000
الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي	www.dubaiculture.ae
البريد الإلكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي	Info@dubaiculture.ae
التطبيق الذكي لهيئة الثقافة والفنون في دبي	Dubai Culture
صفحاتنا على مواقع التواصل الاجتماعي	

ملاحظة: في حال وجود أي تعديل في الخدمات المقدمة فإنها ستكون متوفرة على الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي للهيئة

حكومة دبي
GOVERNMENT OF DUBAI

DUBAI
Culture للثقافة