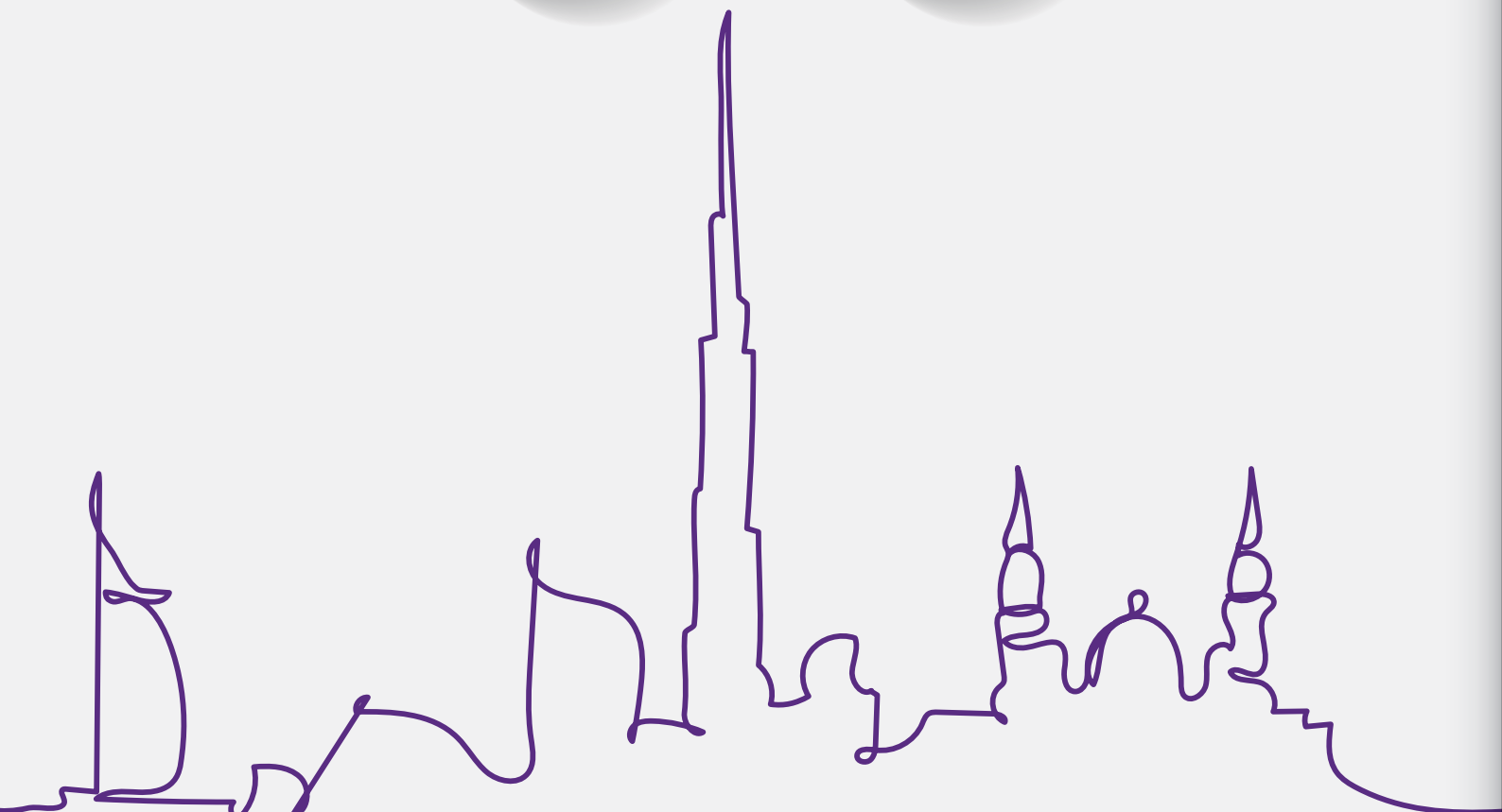
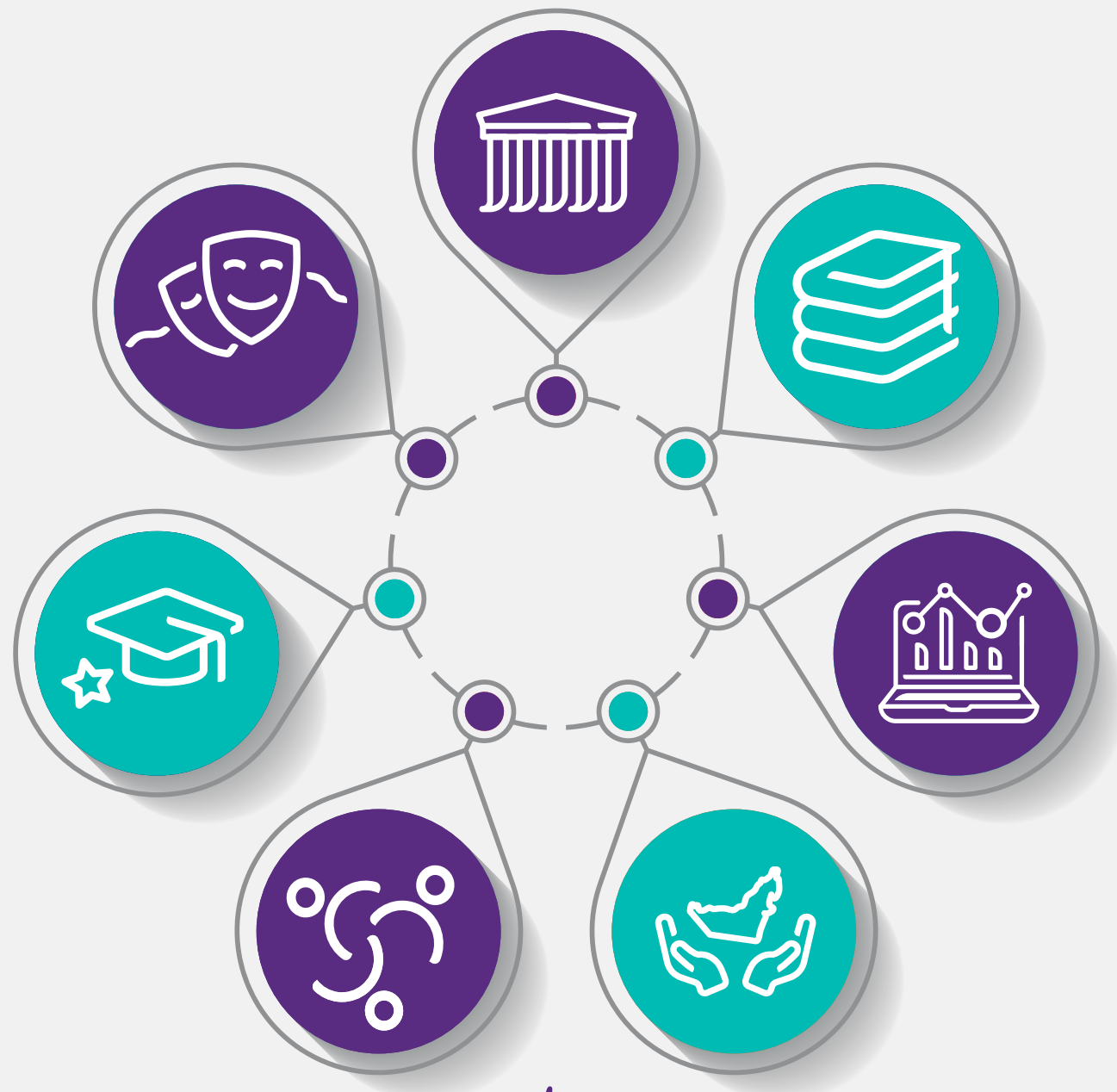


دليل الخدمات هيئة الثقافة والفنون في دبي

الإصدار الأول 2020 - 2021



فهرس المحتويات

7	1. كلمة المدير العام لهيئة الثقافة والفنون في دبي
11	2. لمحة عن دليل خدمات هيئة دبي للثقافة والفنون
15	3. الخارطة الاستراتيجية للهيئة
19	4. ميثاق سعادة المتعاملين
23	5. فئات المتعاملين
29	6. خدمات الهيئة ورحلة التعامل
35	1.6. خدمات المتاحف
36	1.1.6. طلب شراء تذاكر الدخول للمتاحف
41	2.6. خدمة الإرشاد الثقافي
42	1.2.6. طلب حجز جولة إرشادية في المتاحف
44	2.2.6. طلب حجز جولة إرشادية في المواقع التراثية
47	3.6. خدمات المكتبات العامة
48	1.3.6. الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة
52	2.3.6. تجديد الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة
56	3.3.6. إلغاء الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة
60	4.3.6. الانتفاع بخدمات المكتبات
65	4.6. خدمة حجز المساحات
66	1.4.6. طلب حجز المساحات في المتاحف
70	2.4.6. طلب حجز المساحات في المكتبات العامة
74	3.4.6. طلب حجز المساحات في المواقع التراثية
77	5.6. خدمات التأجير
78	1.5.6. طلب تأجير
80	2.5.6. طلب تجديد عقد الإيجار
82	3.5.6. طلب إخلاء العين المؤجرة
85	6.6. خدمة إصدار تصريح عدم ممانعة
86	1.6.6. طلب تصريح عدم ممانعة للتصوير في مواقع هيئة الثقافة والفنون في دبي

فهرس المحتويات

89	7.6. خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية
90	1.7.6. طلب اشتراك الجمهور في مخيمات المتاحف
92	2.7.6. طلب اشتراك الجمهور في مخيمات المكتبات
94	3.7.6. طلب تسجيل الفنانين في مهرجان سكة الفني
96	4.7.6. طلب تسجيل الفنانين في معرض دبي الدولي للخط العربي
98	5.7.6. طلب تسجيل المدربين في ورش العمل المتخصصة ضمن برنامج دبي للفنون الأدائية
100	6.7.6. طلب تسجيل الفرق المسرحية في مهرجان دبي لمسرح الشباب
102	7.7.6. طلب تسجيل الجمهور في ورش عمل المتاحف المصاحبة لفعاليات الهيئة
104	8.7.6. طلب تسجيل الجمهور في دورات وورش عمل إدارة الآداب
106	9.7.6. طلب تسجيل الجمهور في ورش العمل المدعومة من الهيئة ضمن فعالية مهرجان سكة الفني
108	01.7.6. طلب تسجيل الجمهور في الورش المصاحبة لمعرض دبي الدولي للخط العربي
110	11.7.6. طلب تسجيل الجمهور في ورش العمل المتخصصة ضمن برنامج دبي للفنون الأدائية
113	8.6. خدمة اعتماد المبدع والموهوب
114	1.8.6. اعتماد المبدع والموهوب
116	7. قنوات تقديم الخدمات والتواصل مع الهيئة

0.1 كلمة المدير العام لهيئة الثقافة والفنون في دبي

كلمة المدير العام لهيئة الثقافة والفنون في دبي

دبي مدينة خلاقة 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 تركز على موظفينا الفخوريين بتقديم خدمات متميزة، وهيئتنا المتفانية في إسعاد متعاملينا 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 تلي 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 لتعاملها، 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 التعامل وهي الأساس لضمان التحسين المستمر لخدماتها.



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 خارطة الثقافة 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

6

تعزيز مكانة دبي كوجهة ثقافية

7

تقوية وتصدير المنتج الثقافي المحلي

مسؤولية ثقافية

8

صون التراث الثقافي المادي

التحول الرقمي

1

البيانات والمعلومات

2

الأتمتة

3

التكنولوجيا

4

تحقيق وتمية الإيرادات

5

ترشيد الإنفاق وكفاءة تشغيلية عالية

6

الرشاقة المؤسسية وسرعة الإنجاز

7

سعادة الموظفين

8

سعادة المتعاملين

التميز بالأداء المؤسسي

انتهاج أفضل الممارسات لتطوير المنظومة المؤسسية

1

الابتكار واستشراف المستقبل

2

الشراكات

3

الحوكمة

الفنون والتصميم

17
Customer Service Booklet

Dubai Culture | www.dubaiculture.gov.ae
16

0.4. ميثاق سعادة المتعاملين

ميثاق سعادة المتعاملين

نحن في هيئة الثقافة والفنون في دبي نلتزم تجاهكم بالتالي:

				
نتعامل معكم باحترام واهتمام وبشفافية.	نقدم خدمة مميزة بمساواة وعدالة.	نستقبل طلباتكم ونبتّ فيها دون تأخير.	نرحب بأرائكم واقتراحاتكم ونشارك معكم في تطوير خدماتنا.	نوفر معلومات دقيقة وإجراءات خدمة مميزة.
				
نتعامل مع احتياجاتكم بمهنية عالية، ونبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيةها.	نعمل على تقليص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.	نوفر متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها.	سكنون قيمنا ومعاييرنا الخدمية الأساس لتلبية الاحتياجات المتغيرة لمتعاملينا.	نوفر الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
				
نركز على تلبية توقعاتكم من خدماتنا المقدمة بجودة وكفاءة وبطريقة منظمة وشفافة.	نعمل على توفير خدمات تفي باحتياجات وتوقعات أصحاب الهمم وتقديم الاستجابة السريعة لهم.	نقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يمتّع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويجيب على استفساراتكم.	نلتزم بتحقيق تجربة مميزة لكم من خلال التحسين المستمر لخدماتنا وفق أحدث الحلول التقنية.	

ولتوفير خدمة متميزة لكم نرجو منكم:

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

تواصلوا معنا:

للاستفسارات

لتقديم شكاوى إلكترونية

لتقديم اقتراح إلكتروني

لتقديم الأفكار الإبداعية والملاحظات

هالة بدري | المدير العام



@DubaiCulture | dubaiculture.gov.ae

اتصل بنا ٨٠٠٣٣٢٢٢٢ (٨٠٠٣DCAA)



0.5
فئات المتعاملين

هيئة الثقافة 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 أو طلب الحصول على الخدمة

جميع فئات المتعاملين مع هيئة الثقافة والفنون في دبي

جميع فئات المتعاملين مع هيئة الثقافة والفنون في دبي

جميعيات 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

جميع فئات المتعاملين مع هيئة الثقافة والفنون في دبي

الحاصلون على إقامة في دولة الإمارات العربية المتحدة ممن يحملون جنسية دولة أخرى

جميع فئات المتعاملين مع هيئة الثقافة والفنون في دبي

حاملو جنسية دول مجلس التعاون الخليجي

جميع فئات المتعاملين مع هيئة الثقافة والفنون في دبي

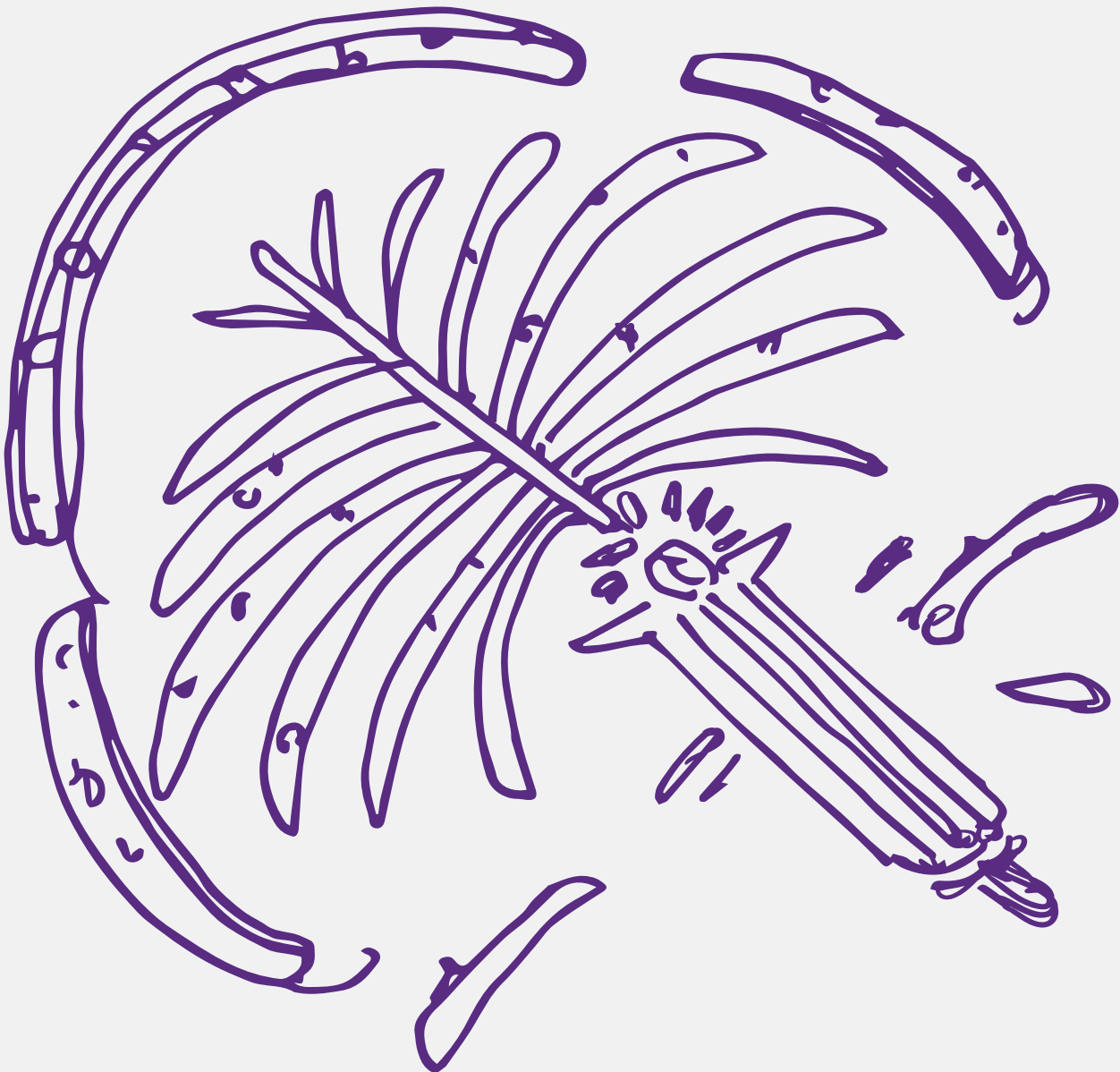
هي فئة الافراد الذين يتم تزويدهم بامتيازات خاصة بسبب وضعهم الهام مثل (الدبلوماسيين)

جميع فئات المتعاملين مع هيئة الثقافة والفنون في دبي

من تقل أعمارهم عن 12 عام - خدمات المكتبات
من تقل أعمارهم عن 5 أعوام - خدمات المتاحف

هيئة الثقافة والفنون في دبي - فئات المتعاملين

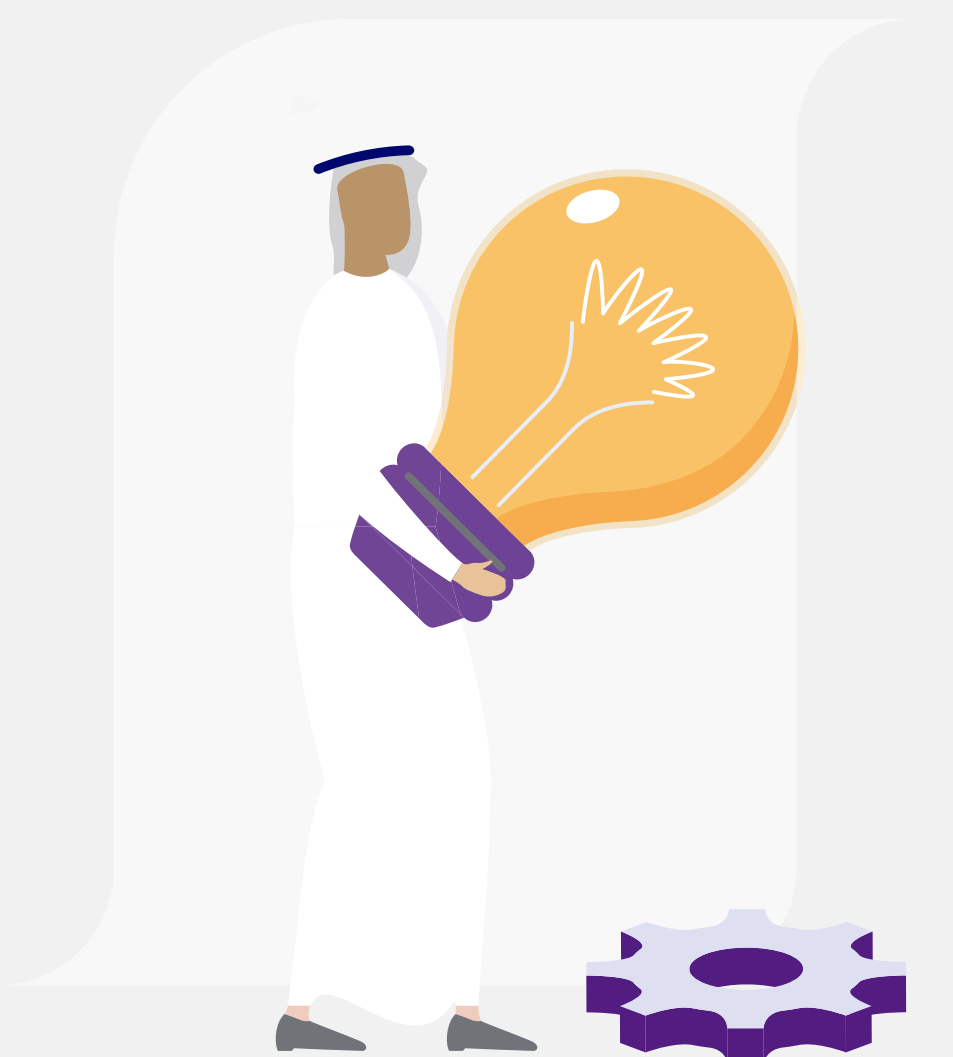
الطلاب	طلاب المدارس والجامعات من داخل وخارج الدولة
أصحاب الهمم	الأشخاص الذين يحتاجون إلى المساعدة بسبب الإعاقة
حاملو بطاقة ذخر	المستفيدون من مميزات بطاقة ذخر
الإعلاميون والصحفيون	الإعلاميون والصحفيون من داخل الدولة او خارجها
أصحاب المواهب والمبدعين من أهل الثقافة والفن	أدباء / شعراء / كتاب / رسامون /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



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
الشخصيات المهمة	الشخصيات المهمة	الأطفال	الشخصيات المهمة	الأطفال
الأطفال	الأطفال	الطلاب	أصحاب الهمم	أصحاب الهمم
الطلاب	الطلاب	أصحاب الهمم	الإعلاميون والصحفيون	أصحاب المواهب والمبدعين من أهل الثقافة والفن
أصحاب الهمم	أصحاب الهمم	الإعلاميون والصحفيون	أصحاب المواهب والمبدعين من أهل الثقافة والفن	أصحاب المواهب والمبدعين من أهل الثقافة والفن
حاملو بطاقة ذخر	الإعلاميون والصحفيون	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

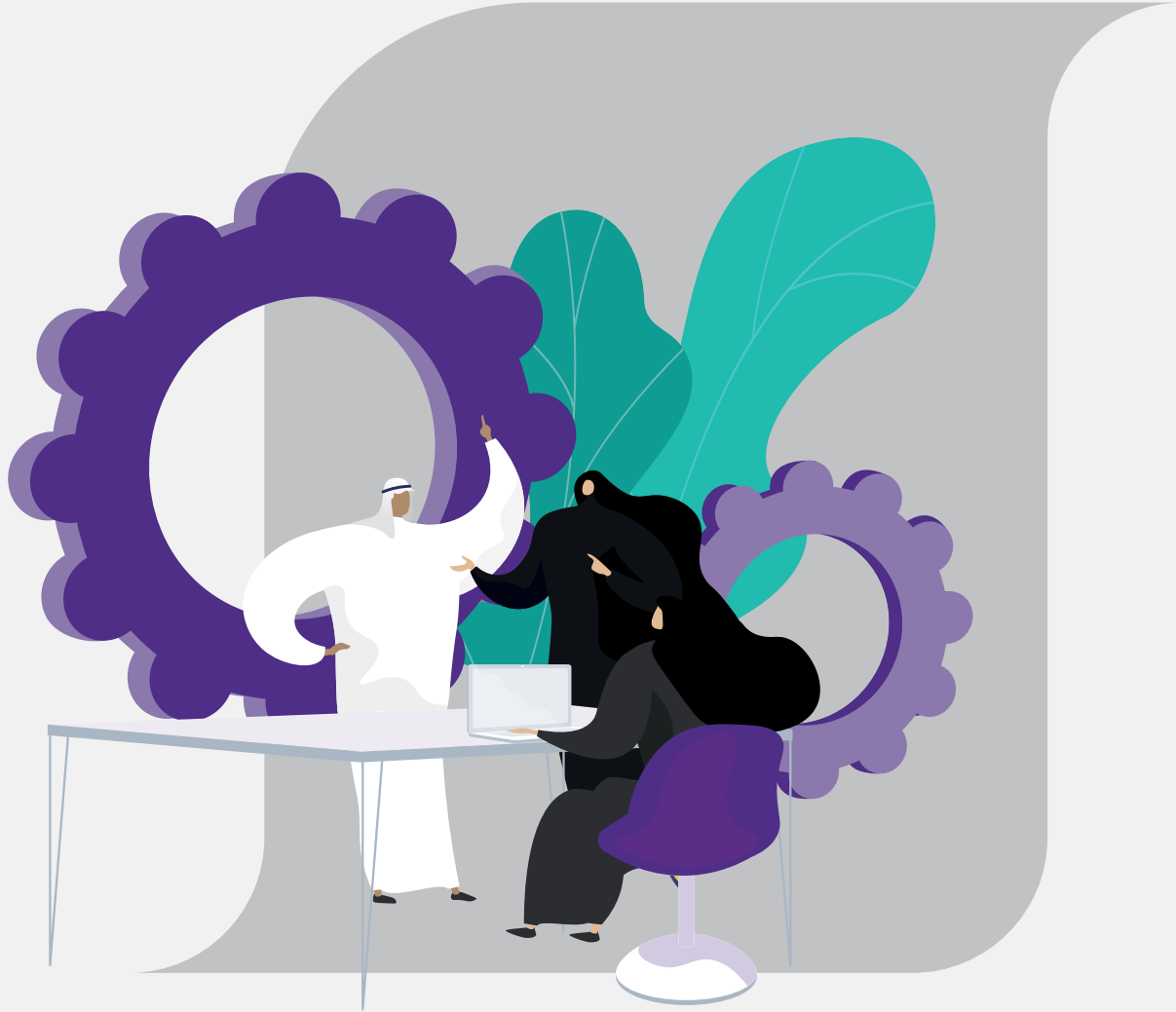


ماهي رحلة المتعامل؟

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.
- توضيح للمتعاملين مراحل انجاز الخدمة والمدة الزمنية لإنجاز الخدمة.



رحلة المتعامل:

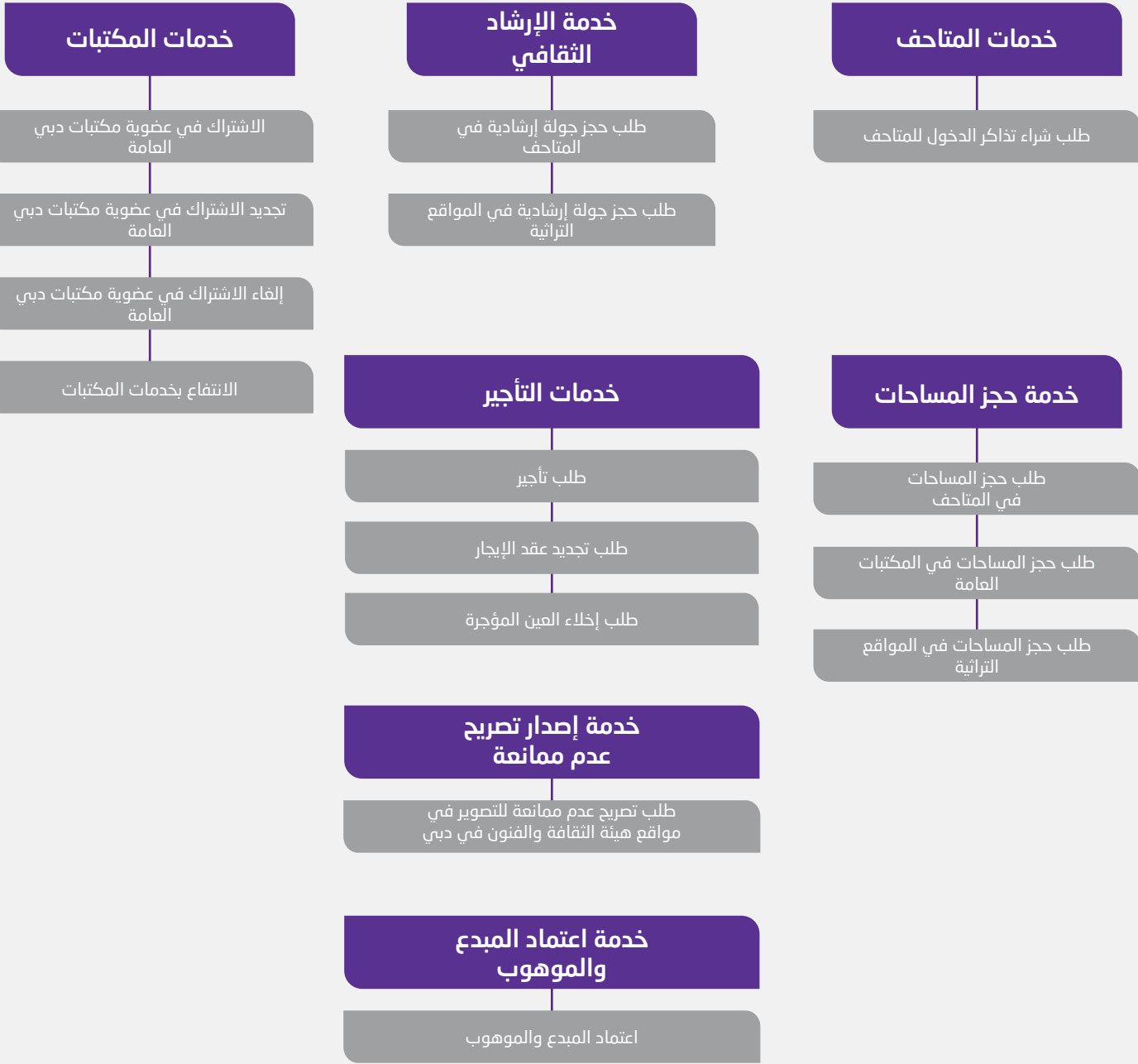
تشمل رحلة المتعامل للحصول على الخدمات المقدمة بالمؤسسة على أربعة مراحل رئيسية، وهي على النحو التالي:

الحصول على معلومات الخدمة

تقديم طلب الخدمة

تفاعل المتعامل للحصول على الخدمة

الحصول على الخدمة





1.6. خدمات المتاحف

طلب شراء تذاكر الدخول للمتاحف

خدمات المتاحف	تتمثل هذه الخدمة في إصدار تذاكر دخول المتاحف للتعرف على مقتنياتها
هيكلية ونوع الخدمة	عامة
فئات المتعاملين المستهدفة	أفراد: مواطن - مقيم - سائح مؤسسات: جهات الحكومية - جهات غير حكومية
الوثائق المطلوبة	للفئات المستثناة من دفع الرسوم فقط، يتوجب إبراز: • بطاقة عمل للإعلاميين والصحفيين بحجز مسبق • بطاقة أصحاب الهمم • بطاقة المرشد السياحي • بطاقة عضوية أيكوم سارية المفعول • الهوية أو جواز السفر لكبار المواطنين
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. شراء التذكرة عن طريق الموقع الإلكتروني للمتحف 2. أو شراء التذكرة في المتحف
أوقات تقديم الخدمة	24/7 ساعة عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة أو الموقع الإلكتروني للمتحف أو في المتحف خلال أوقات عمله
الرسوم	متحف الشندغة 15 درهم - الأفراد 10 دراهم - المجموعات (5 أشخاص فما فوق) 5 دراهم - الطلاب مجاًناً - الأطفال دون 5 سنوات والإعلاميين والصحفيين للحجوزات المسبقة وأصحاب الهمم والمرشدين السياحيين و فئة كبار المواطنين وحاملي بطاقة أيكوم سارية المفعول
	متحف الاتحاد 25 درهم - الأفراد 20 درهم - المجموعات (10 أشخاص فما فوق) 10 دراهم - الطلاب مجاًناً - الأطفال دون 5 سنوات والإعلاميين والصحفيين للحجوزات المسبقة وأصحاب الهمم والمرشدين السياحيين و فئة كبار المواطنين وحاملي بطاقة أيكوم سارية المفعول
	متحف دبي مغلق للصيانة والتطوير، مع احتمالية تغيير رسوم التذاكر
	متحف المسكوكات متحف الشاعر العقيلي مجاًناً لجميع الفئات

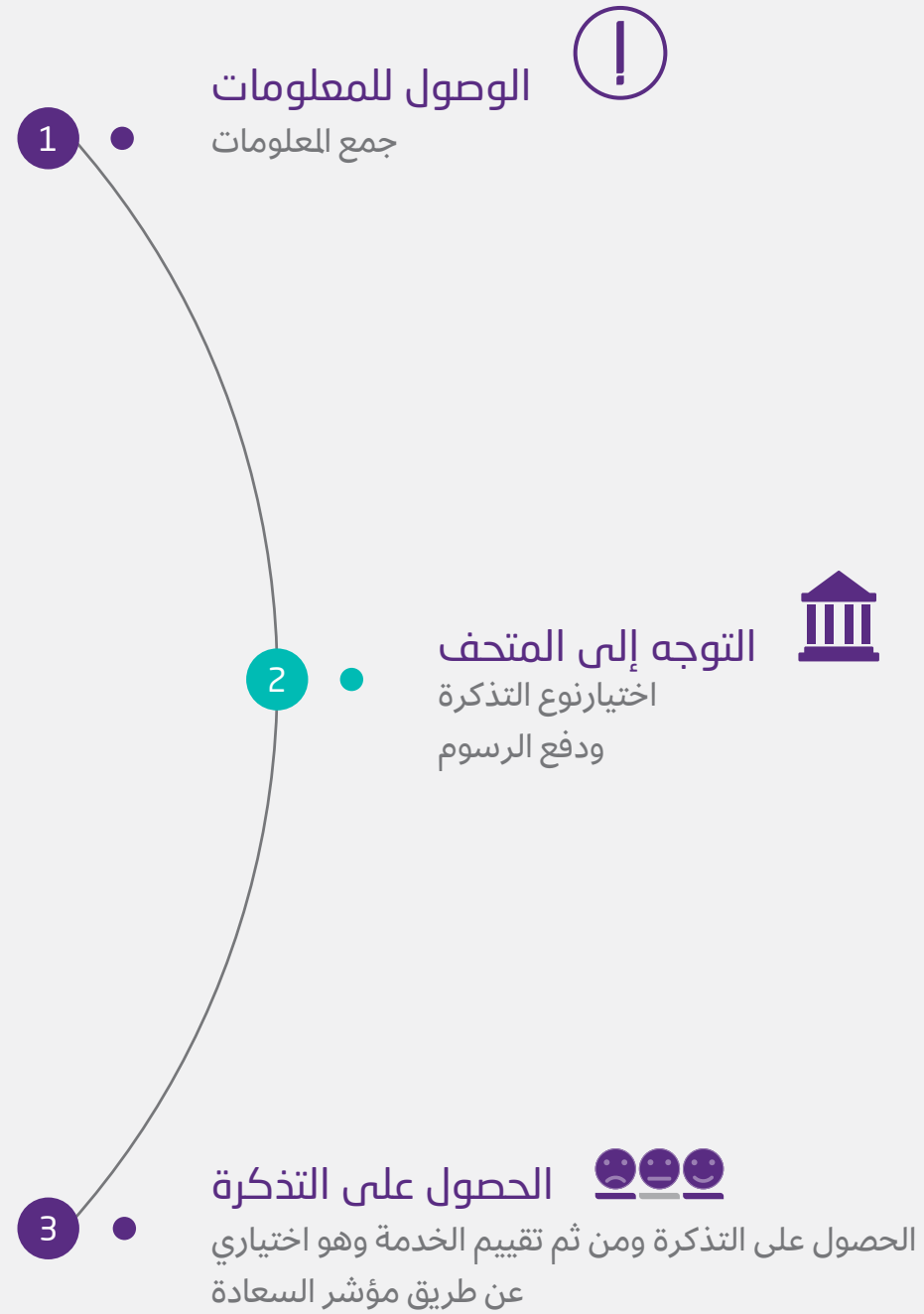
طلب شراء تذاكر الدخول للمتاحف

الموقع الإلكتروني للهيئة https://dubaiculture.gov.ae متحف الإتحاد الموقع الإلكتروني لمتحف الإتحاد www.etihadmuseum.dubaiculture.gov.ae متحف الشندغة الموقع الإلكتروني لمتحف الشندغة www.alshindagha.dubaiculture.gov.ae متحف دبي متحف المسكوكات متحف الشاعر العقيلي	ملاحظات
تتوفر باقة تشمل تذكرة دخول متحف الاتحاد ومتحف الشندغة وقمة برج خليفة عن طريق التطبيق الذي أو الموقع الإلكتروني الخاص بقمة برج خليفة www.tickets.atthetop.ae	



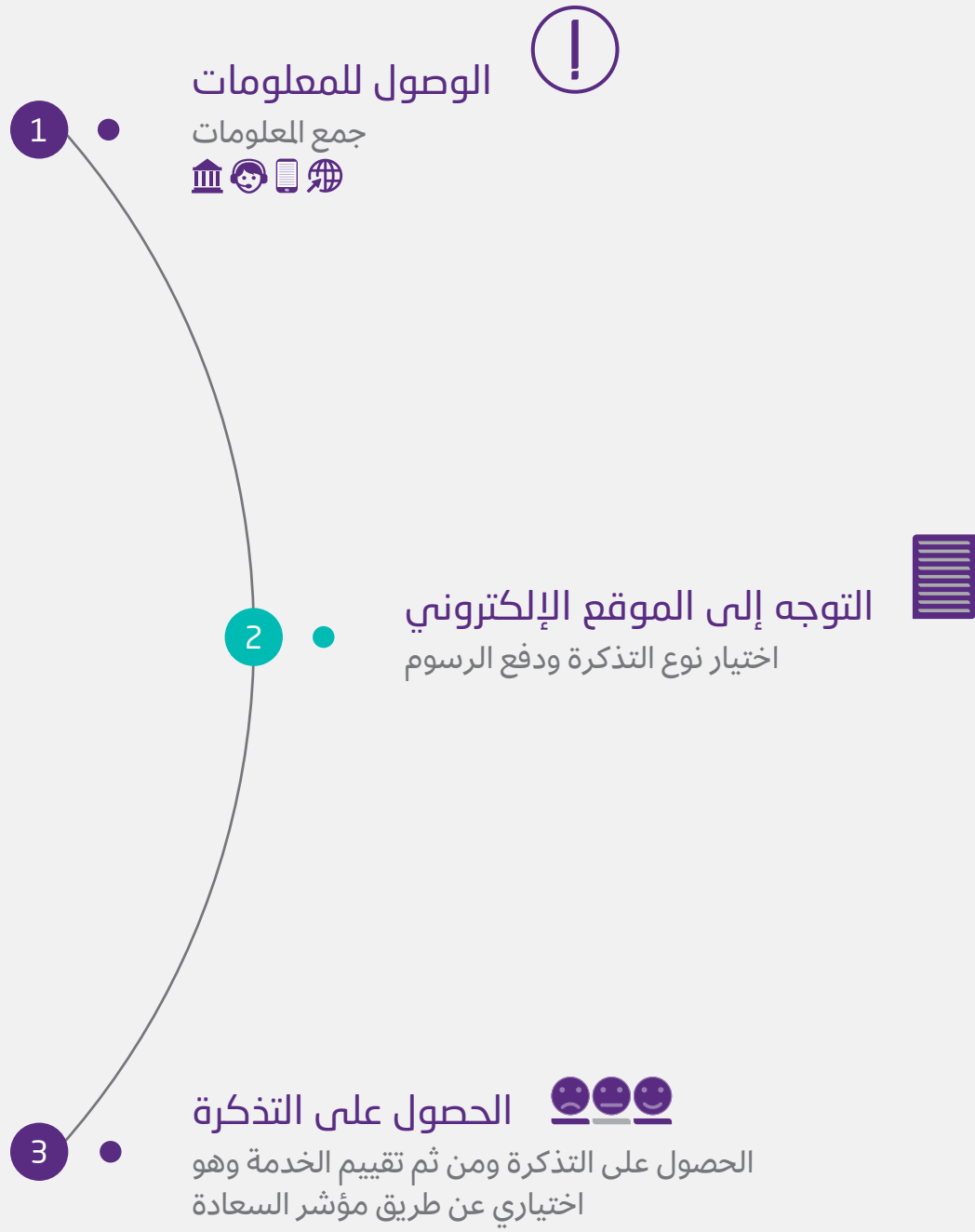
جمع المعلومات

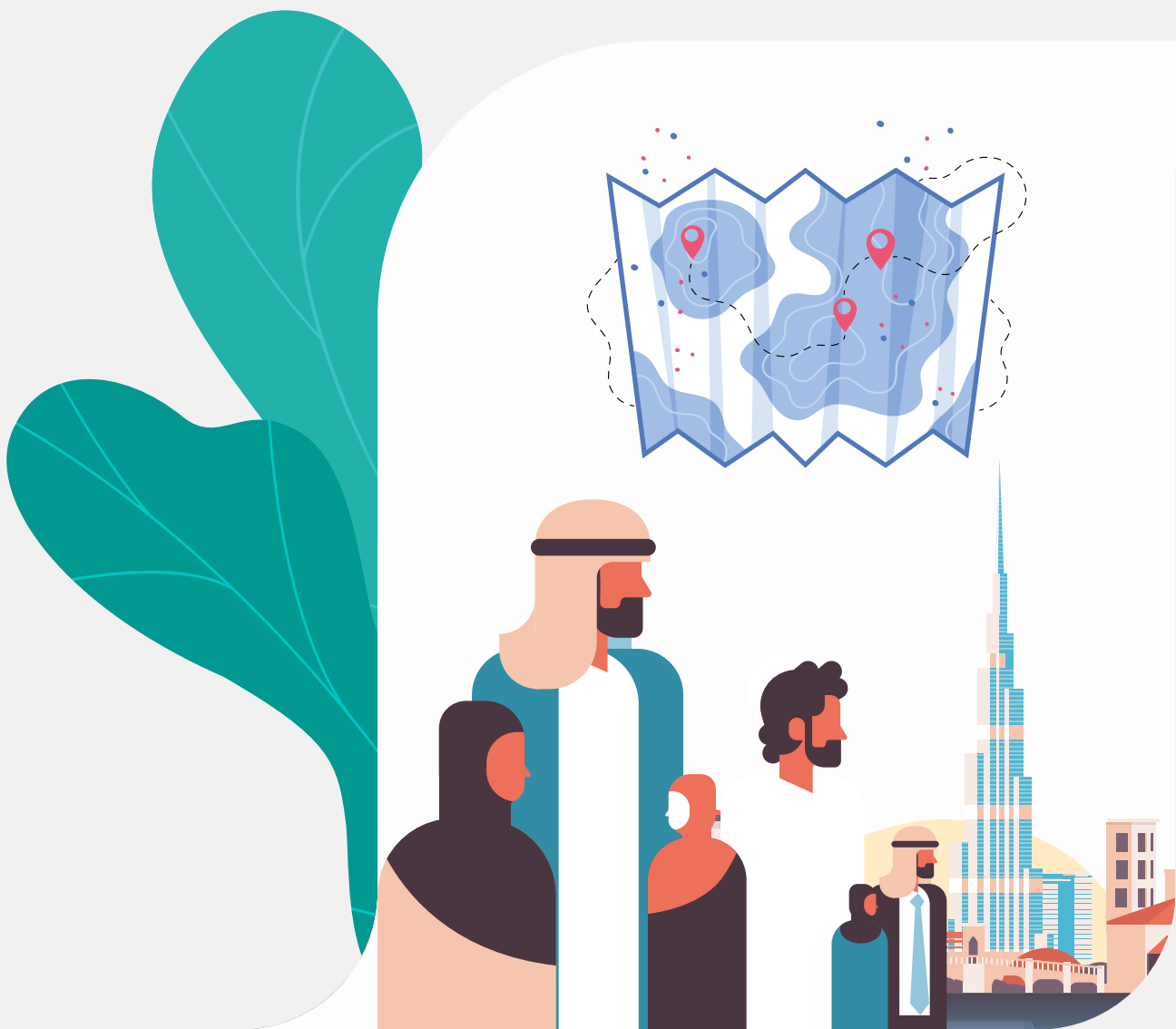
طلب شراء تذاكر الدخول للمتاحف – الحضور الشخصي



جمع المعلومات

طلب شراء تذاكر الدخول للمتاحف – الموقع الإلكتروني





2.6. خدمة الإرشاد الثقافي

خدمة الإرشاد الثقافي

طلب حجز جولة إرشادية في المتاحف



إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	
1. حجز مسبق للمجموعات والشركات عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة أو المتحف.	
2. الانضمام للجولات المجانية مع المرشد الثقافي بعد شراء التذكرة في المتحف.	
24/7 ساعة عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة أو المتحف	
الجولات الإرشادية المجانية الساعة 12م و5م (متحف الاتحاد)	
الجولات الإرشادية المجانية عند الطلب وحسب التوافر (متحف الشندغة / متحف المسكوكات / متحف الشاعر العقيلي)	
مجاناً	الرسوم
يمكن للزائر الحصول على هذه الخدمة عند زيارة المتحف في حال شراء تذكرة الدخول للمتحف والانضمام للجولات الإرشادية المجانية.	
الموقع الإلكتروني للهيئة	
https://dubaiculture.gov.ae	
متحف الشندغة	متحف الاتحاد
الموقع الإلكتروني www.alshindagha.dubaiculture.gov.ae	الموقع الإلكتروني www.etihadmuseum.dubaiculture.gov.ae
البريد الإلكتروني Booking.alshindagha@dubaiculture.ae	البريد الإلكتروني pvb@dubaiculture.ae
متحف المسكوكات	متحف دبي
متحف الشاعر العقيلي	مغلق للصيانة والتطوير
قنوات تقديم الخدمة	

خدمة الإرشاد الثقافي

طلب حجز جولة إرشادية في المواقع التراثية



الوصول للمعلومات

جمع المعلومات



التوجه إلى الموقع الإلكتروني

اختيار نوع الجولة وتعبئة البيانات المطلوبة



مراجعة الطلب

إرسال إشعار قبول الطلب مصحوب بالإرشادات والتوجيهات الخاصة بالزيارة عن طريق البريد الإلكتروني أو تغيير موعد الزيارة



التوجه إلى المواقع التراثية

الحصول على الخدمة ، تقييم الخدمة وهو اختياري عن طريق مؤشر السعادة

طلب حجز جولة إرشادية في المواقع التراثية

هيكلية ونوع الخدمة	عامة
الوثائق المطلوبة	لا توجد
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. طلب حجز جولة مع مرشد ثقافي للمجموعات والشركات عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة
أوقات تقديم الخدمة	24/7 ساعة عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة الجولات الإرشادية المجانية عند الطلب وحسب التوافر خلال أوقات العمل في المواقع التراثية
الرسوم	مجاناً
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني للهيئة https://dubaiculture.gov.ae حي الفهيد التاريخي - بيت رقم 20 Heritage.Sites@dubaiculture.ae قرية حتا التراثية Heritage.Sites@dubaiculture.ae



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 من جميع أفرع المكتبات والمكتبة الرقمية 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 الإماراتية لعضوية المؤسسات والشركات : • رسالة رسمية من الشركة لطلب الاشتراك في عضوية المكتبات • الرخصة التجارية للشركة والمؤسسة (لا تنطبق على المؤسسات الحكومية) • بطاقة الهوية الإماراتية للمخولين بالاستعارة (عدد: 2)	
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. التسجيل كمستخدم جديد في التطبيق الذي للمكتبات العامة أو في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي 2. القيام بطلب ترقية الحساب عبر تعبئة الحقول المرتبطة بالمعلومات الشخصية وارقاق المستندات المطلوبة حسب نوع العضوية 3. يتم إشعار المتعامل بالموافقة على الطلب عن طريق البريد الالكتروني لاستكمال عملية الدفع بالطرق المتاحة في المكتبات العامة 4. اصدار البطاقة الالكترونية لعضوية المكتبات عبر التطبيق الذي	
أوقات تقديم الخدمة	من الأحد إلى الخميس الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 8:00 مساءً الجمعة : الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 12:00 مساءً	
الرسوم	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 لا توجد رسوم اشتراك لعضوية الأطفال الذهبية / مبلغ التأمين 75 درهم رسوم الاشتراك لعضوية الكبار الذهبية 50 درهم / مبلغ التأمين 150 درهم رسوم الاشتراك للعضوية العائلية الذهبية 50 درهم / مبلغ التأمين 200 درهم رسوم الاشتراك لعضوية المؤسسات الذهبية 100 درهم / مبلغ التأمين 200 درهم	

الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

الوصف	مكتبة أم سقيم مكتبة حتا مكتبة الصفا للفنون والتصميم الموقع الالكتروني للهيئة https://dubaiculture.gov.ae التطبيق الذي لمكتبة دبي العامة	
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 الإماراتية لعضوية المؤسسات والشركات : • رسالة رسمية من الشركة لطلب الاشتراك في عضوية المكتبات • الرخصة التجارية للشركة والمؤسسة (لا تنطبق على المؤسسات الحكومية) • بطاقة الهوية الإماراتية للمخولين بالاستعارة (عدد: 2)	
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. التسجيل كمستخدم جديد في التطبيق الذي للمكتبات العامة أو في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي 2. القيام بطلب ترقية الحساب عبر تعبئة الحقول المرتبطة بالمعلومات الشخصية وارقاق المستندات المطلوبة حسب نوع العضوية 3. يتم إشعار المتعامل بالموافقة على الطلب عن طريق البريد الالكتروني لاستكمال عملية الدفع بالطرق المتاحة في المكتبات العامة 4. اصدار البطاقة الالكترونية لعضوية المكتبات عبر التطبيق الذي	
أوقات تقديم الخدمة	من الأحد إلى الخميس الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 8:00 مساءً الجمعة : الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 12:00 مساءً	
الرسوم	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 لا توجد رسوم اشتراك لعضوية الأطفال الذهبية / مبلغ التأمين 75 درهم رسوم الاشتراك لعضوية الكبار الذهبية 50 درهم / مبلغ التأمين 150 درهم رسوم الاشتراك للعضوية العائلية الذهبية 50 درهم / مبلغ التأمين 200 درهم رسوم الاشتراك لعضوية المؤسسات الذهبية 100 درهم / مبلغ التأمين 200 درهم	

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
- يسمح باستعارة 20 مواد مكتبية في المرة الواحدة لعضوية الأطفال الذهبية لمدة 35 يوم
- يسمح باستعارة 25 مادة مكتبية في المرة الواحدة للعضوية الفردية (كبار) الذهبية لمدة 35 يوم
- يسمح باستعارة 35 مادة مكتبية في المرة الواحدة للعضوية العائلية الذهبية لمدة 35 يوم
- يسمح باستعارة 140 مادة مكتبية في المرة الواحدة لعضوية الشركات والمؤسسات الذهبية لمدة 35 يوم
- خدمة الاستعارة الإلكترونية:
- يسمح باستعارة 5 كتب إلكترونية في المرة الواحدة لكافة أنواع العضويات لمدة 7 أيام.
- يسمح باستعارة 5 كتب سمعية في المرة الواحدة لكافة أنواع العضويات لمدة 7 أيام.
- يسمح باستعارة 5 مواد مرئية في المرة الواحدة لكافة أنواع العضويات لمدة 5 أيام.
- يسمح للمتعامل إلغاء العضوية في أي وقت بعد التأكد من عدم وجود أي مطالبات مالية
- تعتبر بطاقة العضوية ملغية فور استرداد العضو مبلغ التأمين.

في حال عدم إعادة المادة المستعارة أو فقدها أو إتلافها بشكل كامل أو جزئي يلزم العضو بالخيارين التاليين:

1. تقديم نفس المادة المكتبية ودفع 25 درهم بدل مصاريف إدارية. (أو)
2. دفع قيمة المادة المكتبية و25 درهم بدل مصاريف إدارية.
3. إذا لم يمكن العضو من تقديم ما ورد في أحد البندين أعلاه أو حال عدم إرجاع المواد المكتبية المستعارة يتم إلغاء العضوية ومصادرة مبلغ التأمين.
4. غرامة التأخير في إرجاع المادة المكتبية المستعارة 50 فلساً عن كل يوم تأخير لكل مادة

خدمات المكتبات

الإشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة



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 الحكومية - جهات غير حكومية
الوثائق المطلوبة	لعضوية الأفراد (كبار / أطفال) والعائلات: • بطاقة الهوية الإماراتية لعضوية المؤسسات والشركات: • بطاقة الهوية الإماراتية للمخولين بالاستعارة (عدد: 2)
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. يقوم المتعامل بتسجيل الدخول في صفحة المكتبات في الموقع الإلكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي أو التطبيق الذي عن طريق رقم عضويته أو بريده الإلكتروني المسجل في نظام المكتبات 2. يقوم المتعامل بطلب تجديد العضوية عبر تحديث بياناته حسب الحقول المرتبطة بالمعلومات الشخصية وارتفاق المستندات المطلوبة حسب نوع العضوية 3. يتم إشعار المتعامل بالموافقة على الطلب عن طريق البريد الإلكتروني لاستكمال عملية الدفع بالطرق المتاحة في المكتبات العامة 4. إصدار البطاقة الإلكترونية المجددة لعضوية المكتبات عبر التطبيق الذي
أوقات تقديم الخدمة	من الأحد إلى الخميس الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 8:00 مساءً، الجمعة : الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 12:00 مساءً
الرسوم	رسوم تجديد اشتراك لعضوية الأطفال 50 درهم رسوم تجديد الاشتراك لعضوية الكبار 50 درهم رسوم تجديد الاشتراك للعضوية العائلية 50 درهم رسوم تجديد الاشتراك لعضوية المؤسسات 100 درهم

تجديد الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

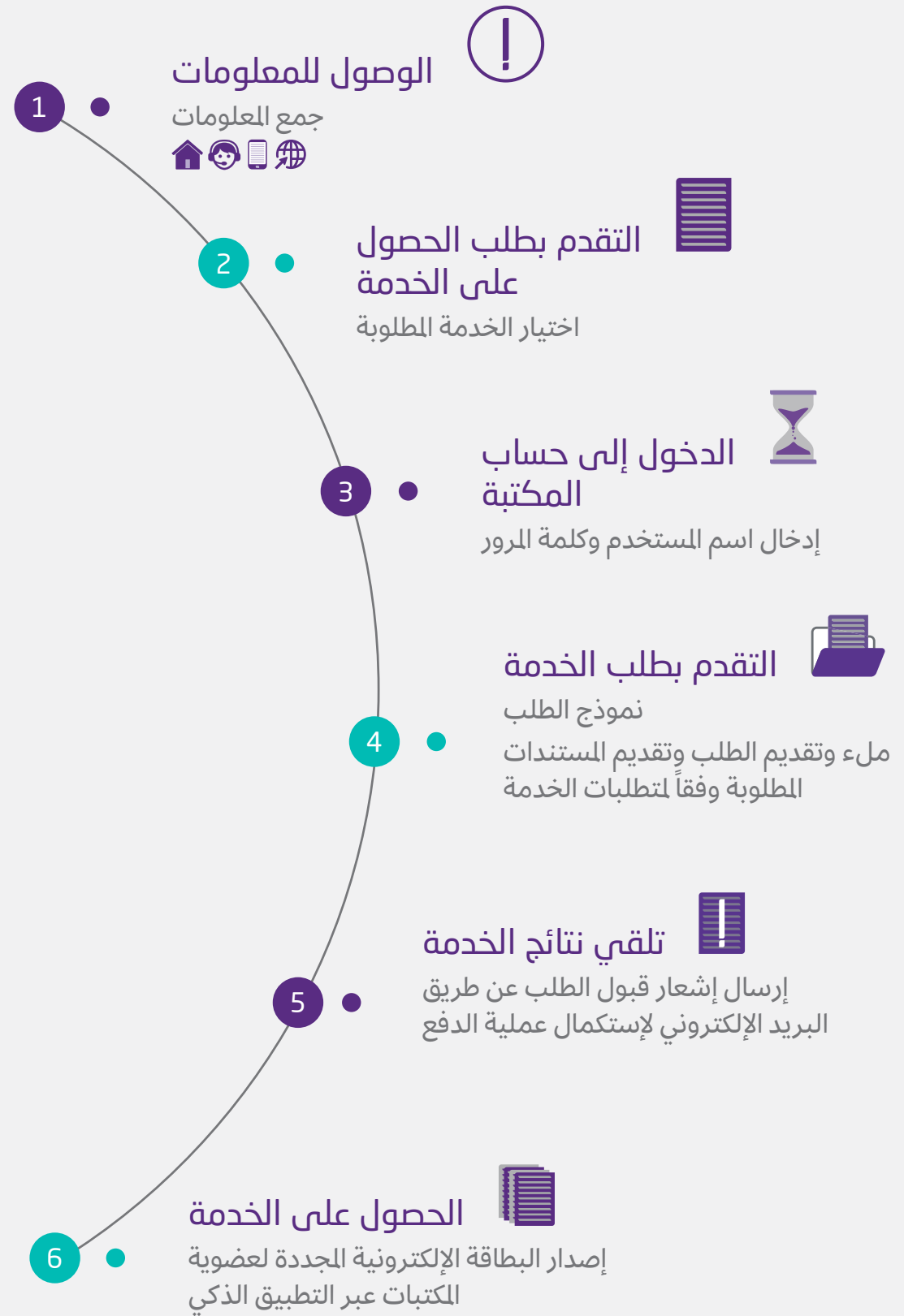
الوصف	تتمثل هذه الخدمة في تمديد الاستفادة من مميزات العضوية لمدة خمس سنوات أخرى
هيكلية ونوع الخدمة	تكميلية
فئات المتعاملين المستهدفة	أفراد: مواطن – مقيم شركات: جهات الحكومية - جهات غير حكومية
الوثائق المطلوبة	لعضوية الأفراد (كبار / أطفال) والعائلات: • بطاقة الهوية الإماراتية للمخولين بالاستعارة (عدد: 2)
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. يقوم المتعامل بتسجيل الدخول في صفحة المكتبات في الموقع الإلكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي أو التطبيق الذي عن طريق رقم عضويته أو بريده الإلكتروني المسجل في نظام المكتبات 2. يقوم المتعامل بطلب تجديد العضوية عبر تحديث بياناته حسب الحقول المرتبطة بالمعلومات الشخصية وارتفاق المستندات المطلوبة حسب نوع العضوية 3. يتم إشعار المتعامل بالموافقة على الطلب عن طريق البريد الإلكتروني لاستكمال عملية الدفع بالطرق المتاحة في المكتبات العامة 4. إصدار البطاقة الإلكترونية المجددة لعضوية المكتبات عبر التطبيق الذي
أوقات تقديم الخدمة	من الأحد إلى الخميس الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 8:00 مساءً، الجمعة : الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 12:00 مساءً
الرسوم	رسوم تجديد اشتراك لعضوية الأطفال 50 درهم رسوم تجديد الاشتراك لعضوية الكبار 50 درهم رسوم تجديد الاشتراك للعضوية العائلية 50 درهم رسوم تجديد الاشتراك لعضوية المؤسسات 100 درهم

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

تجديد الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة



إلغاء الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

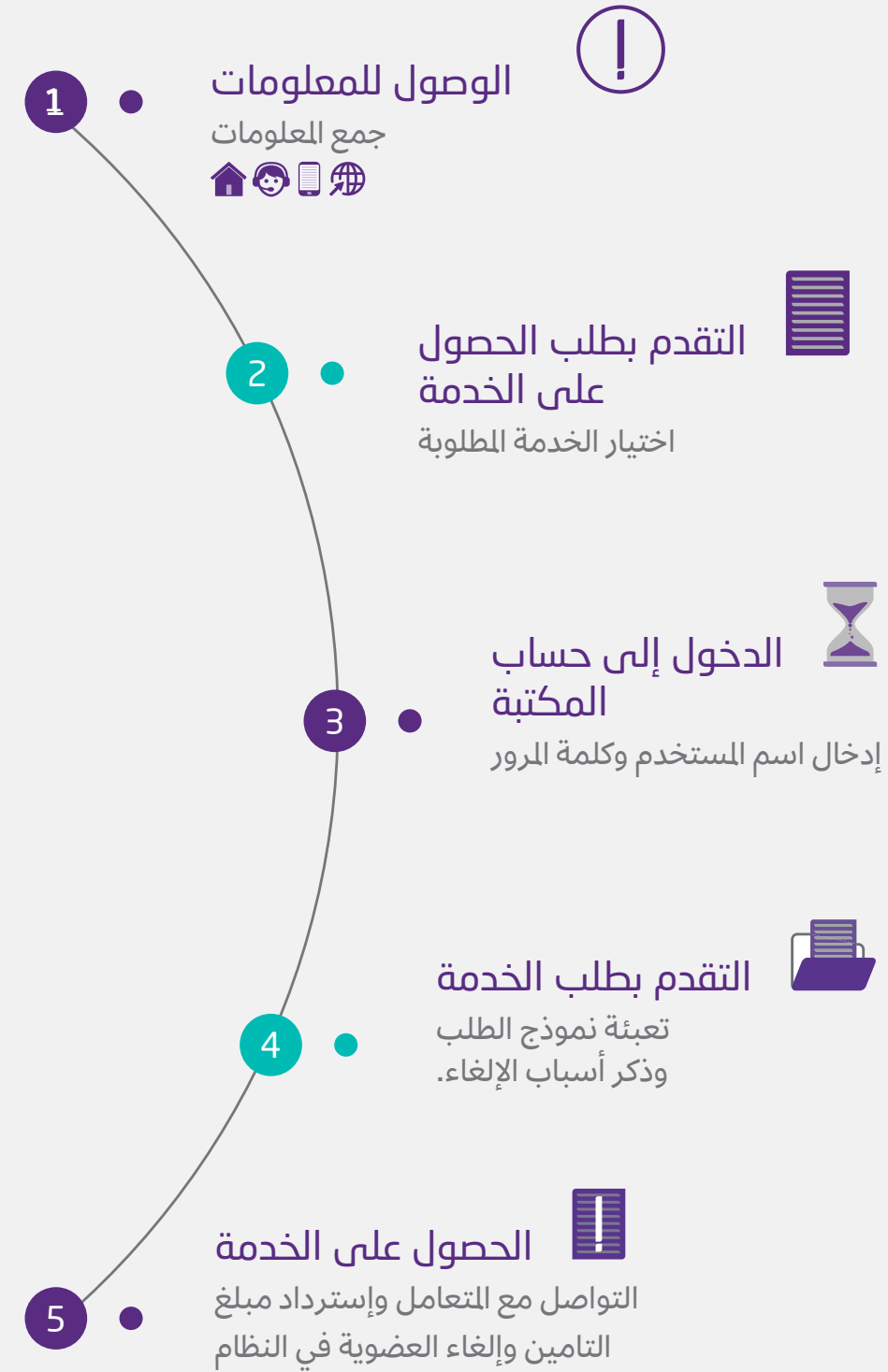
الوصف	تمثل هذه الخدمة في مطالبة العضو بإلغاء الاشتراك واسترداد مبلغ التأمين
هيكلية ونوع الخدمة	تكميلية
فئات المتعاملين المستهدفة	أفراد: مواطن – مقيم شركات: جهات الحكومية - جهات غير حكومية
الوثائق المطلوبة	- إيصال قبض التأمين للعضويات اليدوية فقط - بطاقة الهوية الإماراتية
متطلبات تقديم الخدمة	لا توجد متطلبات ويحق للمتعامل الإلغاء في أي وقت بعد التأكد من عدم وجود أي مطالبات مالية
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. يقوم المتعامل بتسجيل الدخول في صفحة المكتبات في الموقع الإلكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي أو التطبيق الذي عن طريق رقم عضويته أو بريده الإلكتروني المسجل في نظام المكتبات 2. يقوم المتعامل بطلب إلغاء عضوية مع ذكر سبب الإلغاء 3. يتم التواصل مع المتعامل لاسترداد مبلغ التأمين وإلغاء العضوية في النظام
أوقات تقديم الخدمة	من الأحد إلى الخميس الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 8:00 مساءً، الجمعة : الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 12:00 مساءً

إلغاء الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

الوصف		تمثل هذه الخدمة في مطالبة العضو بإلغاء الاشتراك واسترداد مبلغ التأمين
ترابط هذه الخدمة مع خدمة الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة		تتعلق هذه الخدمة مع خدمة الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة
قنوات تقديم الخدمة		مكتبة أم سقيم مكتبة حتا مكتبة الصفا للفنون والتصميم الموقع الإلكتروني للهيئة https://dubaiculture.gov.ae التطبيق الذي لمكتبة دبي العامة
الناذج المستخدمة في تقديم الخدمة		مكتبة هور العنز مكتبة الراس (مغلقة حالياً) مكتبة الطوار مكتبة الراشدية مكتبة المنحول
التقديم فقط عبر الموقع الإلكتروني والتطبيق الذي		التقديم فقط عبر الموقع الإلكتروني والتطبيق الذي

خدمات المكتبات

إلغاء الاشتراك في عضوية مكتبات دبي العامة

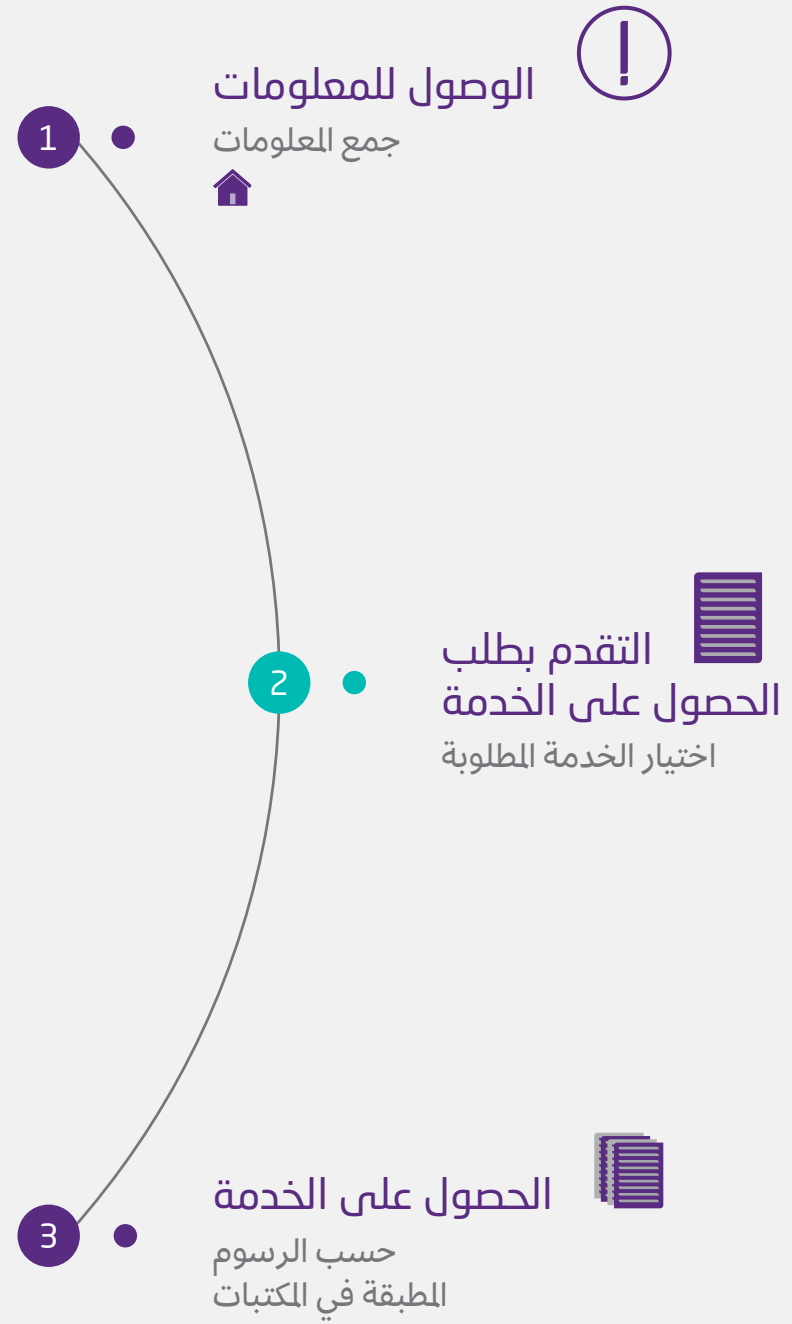


الانتفاع بخدمات المكتبات

تمثل 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، 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	
من الأحد إلى الخميس الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 8:00 مساءً، الجمعة : الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 12:00 مساءً	
.	
.	
مكتبة هور العنز مكتبة الراس (مغلقة حالياً) مكتبة الطوار مكتبة الراشدية مكتبة المنخول مكتبة أم سقيم مكتبة حتا مكتبة الصفا للفنون والتصميم	
.	
ماهي الاجراءات التي يجب ان يتبعها المتعامل قبل زيارته مثال: هل يتطلب فحص pcr، إبراز بطاقة التطعيم او هل يتم اخذ مواعيد مسبقة للمتعاملين	
.	
الاجراءات هي التباعد الاجتماعي - ارتداء الكمامات طوال الوقت - الالتزام بالإرشادات الخاصة بالتباعد حسب الإجراءات المتبعة في حكومة دبي	
.	
.	
هل توجد اي تسهيلات في مراحل الخدمة او متطلباتها بسبب جائحة كوفيد 19	
خدمات الانتفاع متوفرة	

قائمة أسعار الخدمات المكتبية في مكتبات دبي العامة

الرقم التسلسلي	نوع الخدمة	البذل المالي	
		للأعضاء	لغير الأعضاء
1	انترنت / ساعة	مجاناً	(3) درهم / ساعة
2	انترنت / ساعتين	مجاناً	(5) درهم / ساعتين
3	انترنت / لاسلكي	مجاناً	مجاناً
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	غلاف حراري حجم A4 -: تغليف اقل من 100 صفحة	(2) درهم	(3) درهم
14	غلاف حراري حجم A4 -: تغليف 100 – 190 صفحة	(3) درهم	(4) درهم
15	غلاف حلزوني حجم A4 -: تغليف لأقل من 60 صفحة	(1) درهم	(2) درهم
16	غلاف حلزوني حجم A4 -: تغليف لأكثر من 60 – 400 صفحة	(2) درهم	(3) درهم
17	تغليف (Lamination):- لكل صفحة حجم A4	(1) درهم	(2) درهم
18	تغليف (Lamination):- لكل صفحة حجم A3	(2) درهم	(3) درهم





4.6. خدمة حجز المساحات

طلب حجز المساحات في المتاحف

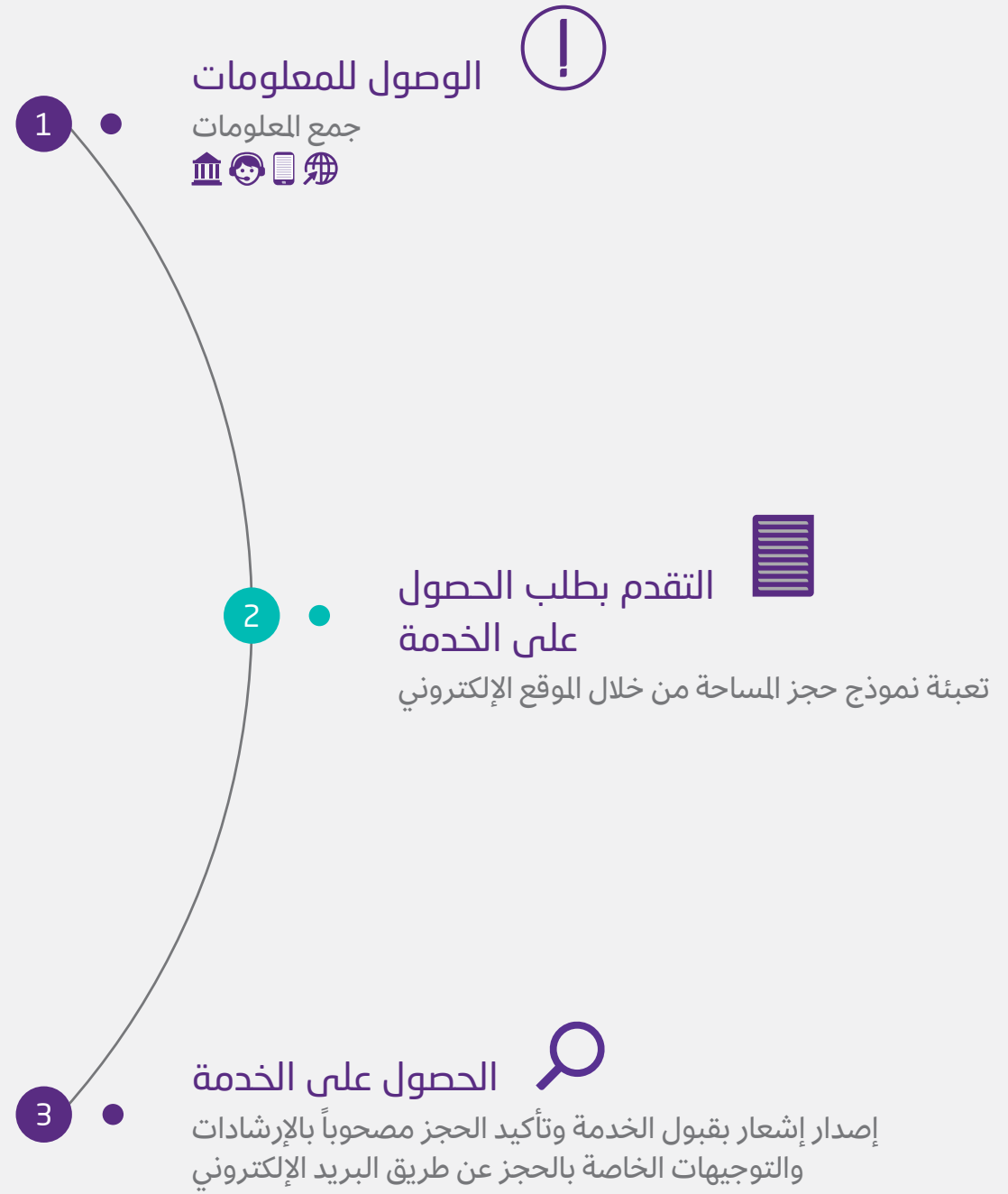
1. التقدم للطلب إلكترونياً 2. يتم الرد والإستجابة لطلب الحجز خلال 48 ساعة 3. تقوم الجهة الطالبة بتعبئة نموذج حجز مساحات والمرافق في المتاحف 4. يتم تأكيد الحجز من قبل إدارة المتحف عن طريق البريد الإلكتروني "	1. التقدم للطلب إلكترونياً 2. يتم الرد والإستجابة لطلب الحجز خلال 48 ساعة 3. تقوم الجهة الطالبة بتعبئة نموذج حجز مساحات والمرافق في المتاحف 4. يتم تأكيد الحجز من قبل إدارة المتحف عن طريق البريد الإلكتروني "
متحف الشندغة ملتقى التواصل = 10000 درهم دبي المعاصرة = 8000 درهم مركز استقبال الزوار = 12000 درهم الحياة البرية = 3000 درهم دار آل مكتوم = 25000 درهم بيت الخور (السيخا) = 2000 درهم بيت العطور (قاعة العطر) = 700 درهم	متحف الإتحاد الفصل التعليمي الأول أو الثاني = 2000 درهم الفصل التعليمي الأول والثاني = 3000 درهم الجناح العلوي / المدرج / منطقة الاستقبال = 12000 درهم المسرح المغلق = 15000 درهم قاعة متعددة الأغراض = 6000 درهم المساحة الخارجية = 20000 درهم

طلب حجز المساحات في المتاحف

الموقع الالكتروني لمتحف الإتحاد https://etihadmuseum.dubaiculture.gov.ae الموقع الالكتروني لمتحف الشندغة https://alshindagha.dubaiculture.gov.ae	قنوات تقديم الخدمة
نموذج حجز المساحات والمرافق في المتاحف	النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة
التقديم قبل أسبوعين من تاريخ الحدث أو الفعالية	الملاحظات

خدمة حجز المساحات

طلب حجز المساحات في المتاحف



طلب حجز المساحات في المكتبات العامة

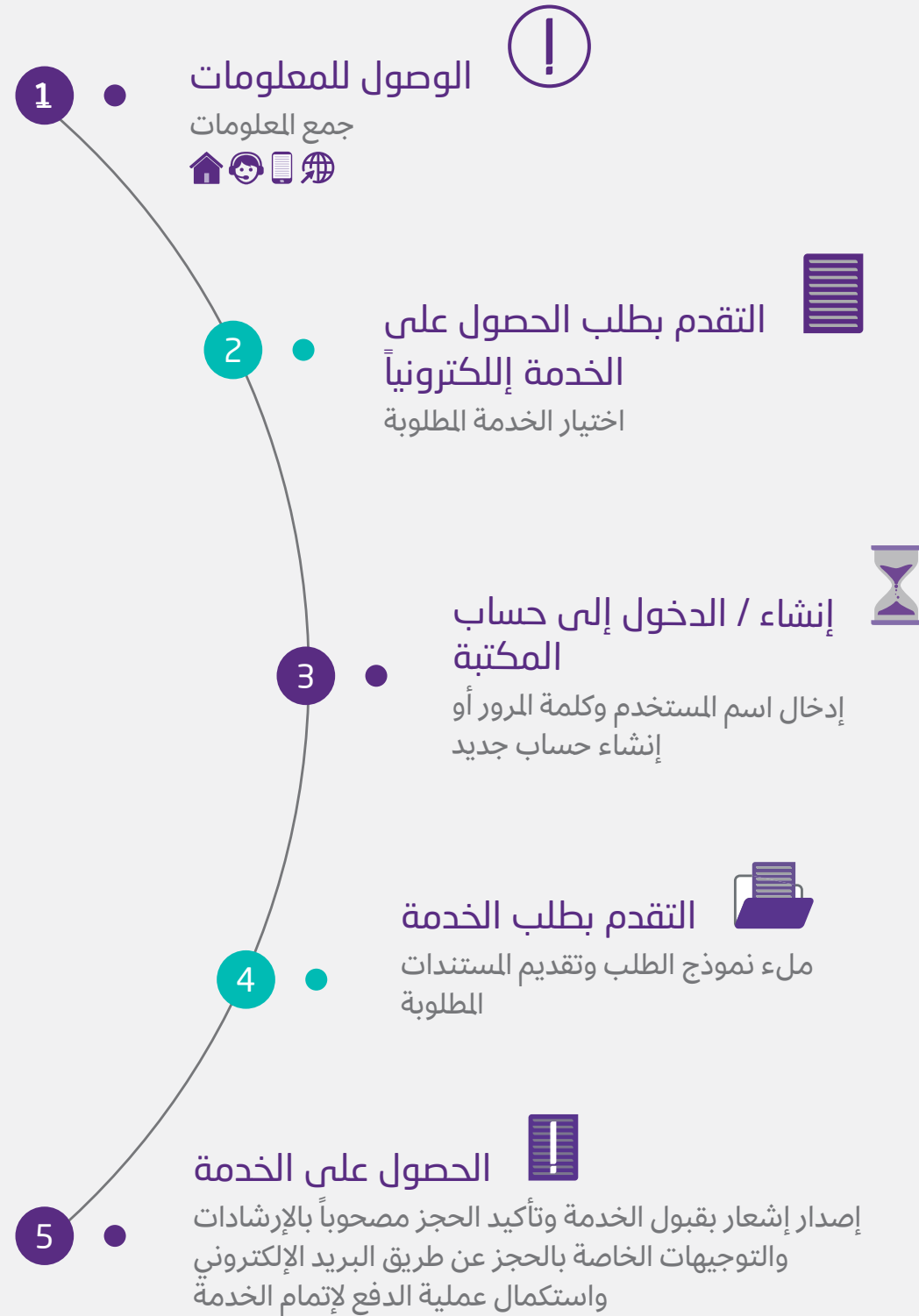
الوصف	تمثل هذه الخدمة في توفير قاعات متعددة الأغراض وغرف دراسية حسب توفرها في المكتبات للأعضاء وغير الأعضاء	
هيكلية ونوع الخدمة	عامة	
فئات المتعاملين المستهدفة	أفراد: مواطن - مقيم - سائح شركات: جهات الحكومية - جهات غير حكومية	
الوثائق المطلوبة	حجز الغرفة الدراسية : • بطاقة الهوية للأعضاء وغير الأعضاء	حجز القاعة متعددة الأغراض : • بطاقة الهوية الإماراتية + جواز السفر + الإقامة (للمقيمين) • السيرة الذاتية
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	حجز القاعة متعددة الأغراض 1. يقوم المتعامل بالتسجيل في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة دبي للثقافة أو التطبيق الذي يقوم المتعامل بطلب حجز قاعة متعددة الأغراض من خلال تعبئة الحقول الخاصة بتفاصيل الحجز ورفاق المستندات المطلوبة 3. يتم اشعار مقدم الطلب بقبول الحجز واستكمال عملية الدفع بشكل إلكتروني	
	حجز الغرفة الدراسية 1. يقوم المتعامل بالتسجيل في صفحة المكتبات في الموقع الالكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي أو التطبيق الذي 2. يقوم المتعامل بطلب حجز غرفة دراسية من خلال تعبئة الحقول الخاصة بتفاصيل الحجز ورفاق المستندات المطلوبة واستكمال عملية الدفع بشكل إلكتروني أو بالطرق المتاحة في المكتبات العامة	
أوقات تقديم الخدمة	من الأحد إلى الخميس الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 8:00 مساءً، الجمعة : الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 12:00 مساءً	
الرسوم	حجز الغرفة الدراسية لمدة ساعتين فأقل للأعضاء 5 دراهم / لغير الأعضاء 10 دراهم حجز الغرفة الدراسية لمدة يوم عمل واحد للأعضاء 25 درهم / لغير الأعضاء 50 درهم حجز الغرفة 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	

طلب حجز المساحات في المكتبات العامة

الوصف	
هيكلية ونوع الخدمة	
فئات المتعاملين المستهدفة	
الوثائق المطلوبة	
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	
أوقات تقديم الخدمة	
الرسوم	
الملاحظات	

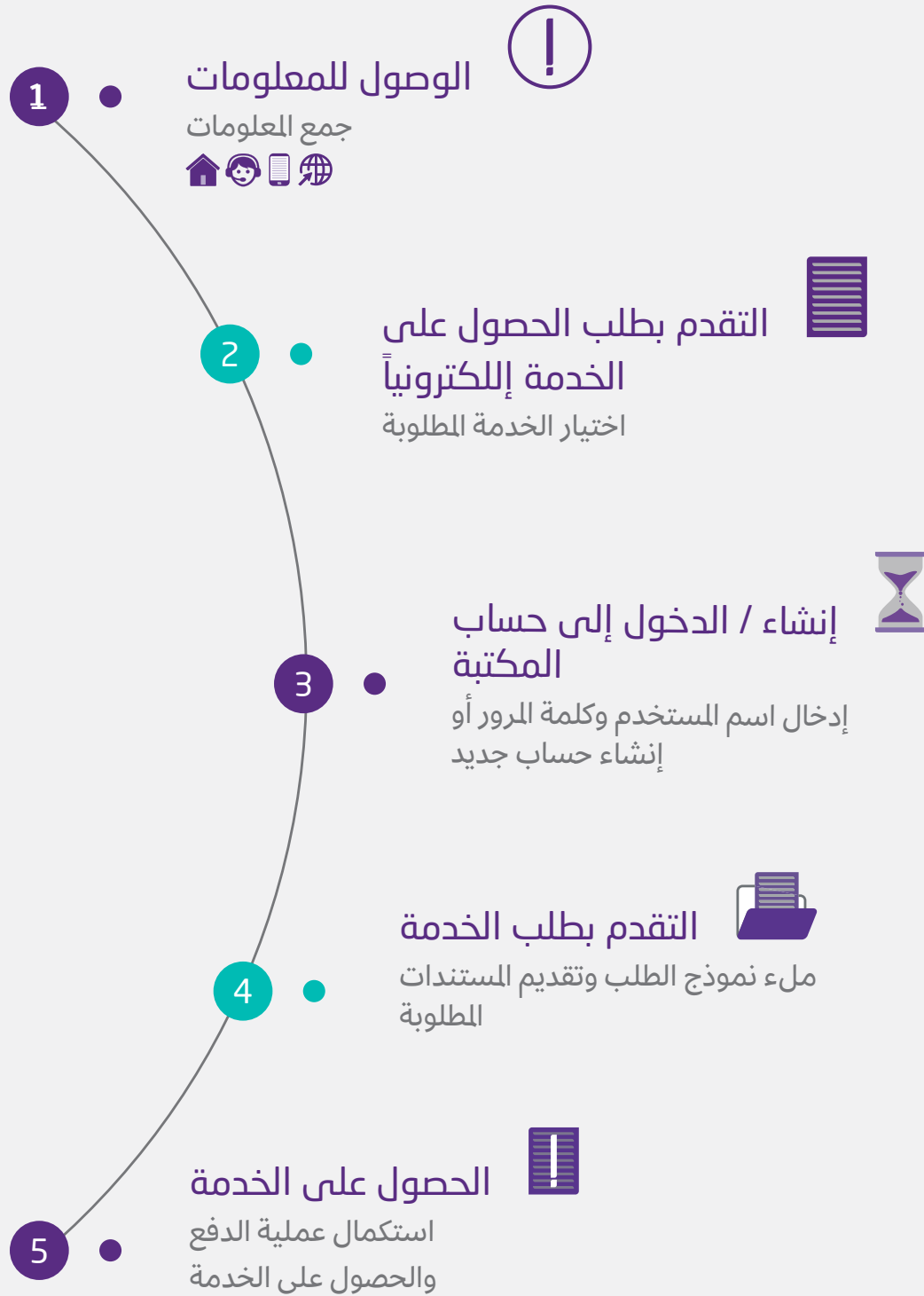
خدمة حجز المساحات

طلب حجز المساحات في المكتبات العامة – القاعة متعددة الأغراض



خدمة حجز المساحات

طلب حجز المساحات في المواقع التراثية

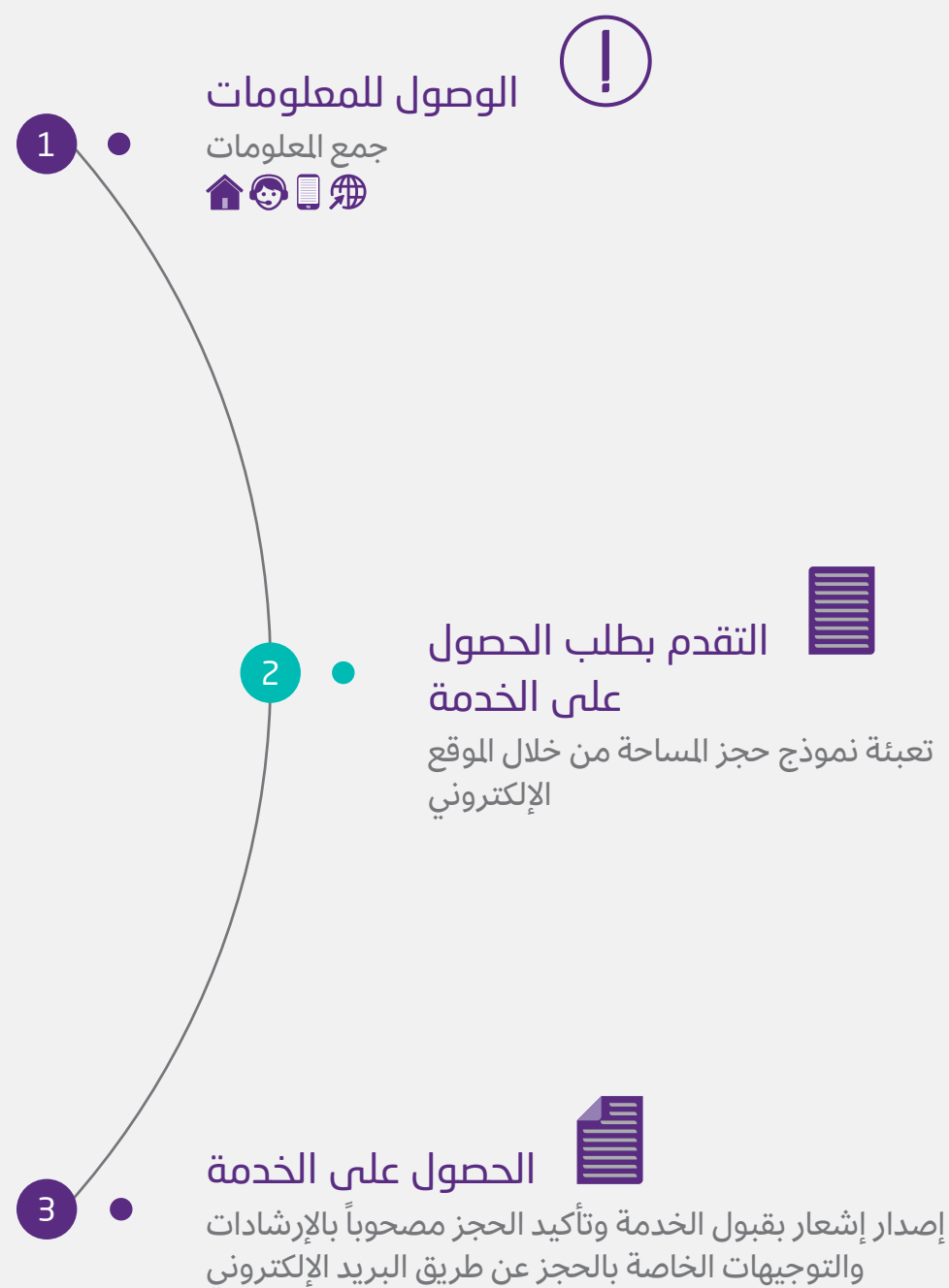


طلب حجز المساحات في المواقع التراثية

[illegible]

خدمة حجز المساحات

طلب حجز المساحات في المواقع التراثية





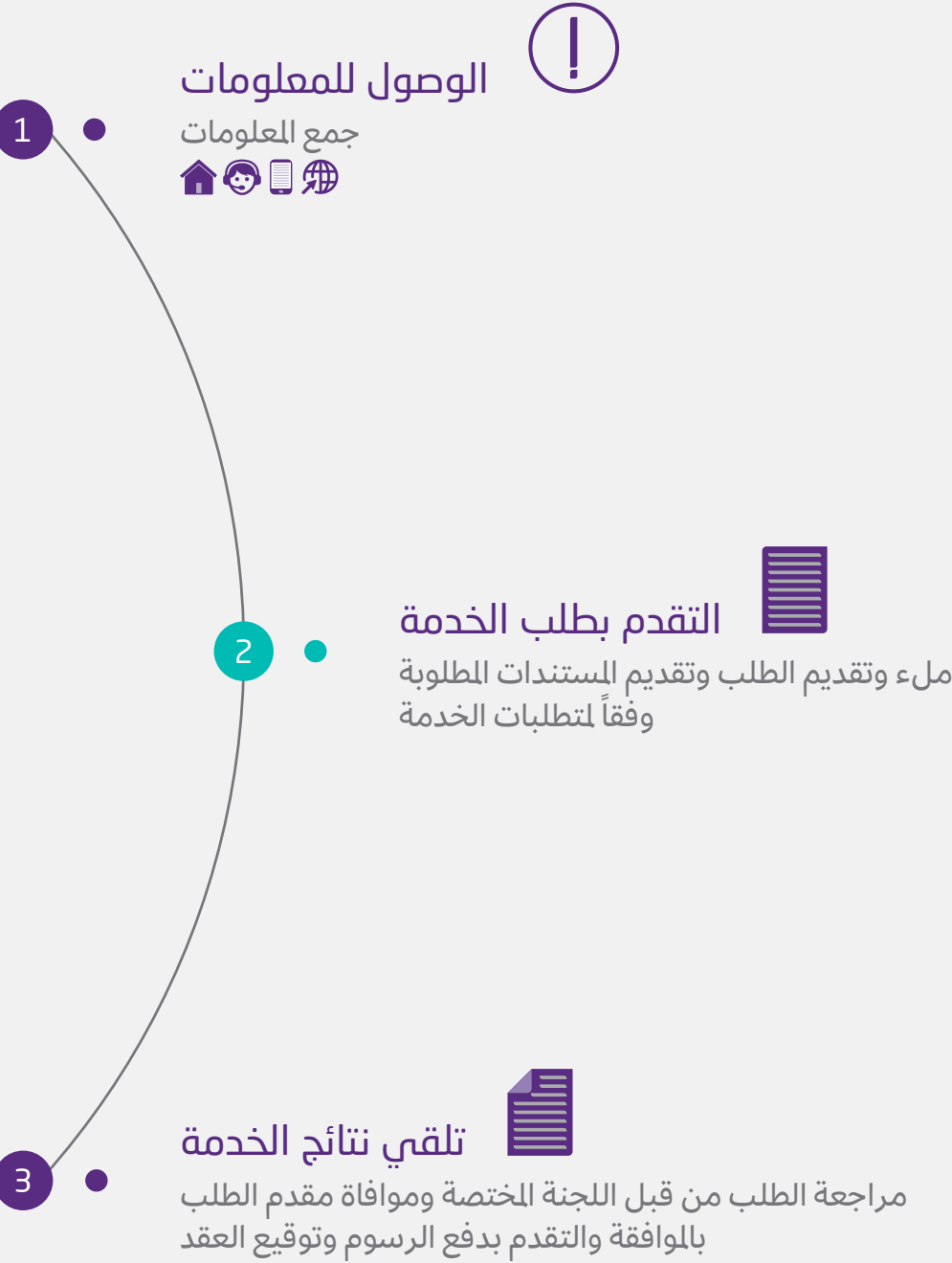
5.6 خدمات التأجير

طلب تأجير

هيكلية ونوع الخدمة	عامة
الوثائق المطلوبة	1. صورة الجواز و صورة الهوية 2. نسخة من الرخصة التجارية 3. عقد التأسيس للشركة في حال وجود شركاء
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. تقديم الطلب إلكترونياً 2. الموافقة من قبل اللجنة 3. دفع الرسوم وتوقيع العقد
أوقات تقديم الخدمة	أوقات العمل الرسمي من الاثنين إلى الخميس الساعة 7:30 صباحاً وحتى الساعة 3:30 مساءً، الجمعة : الساعة 7:30 صباحاً وحتى الساعة 12:00 مساءً
الرسوم	مجانياً
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الالكتروني للهيئة https://dubaiculture.gov.ae
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	عقد الايجار / جدول الدفعات المستحقة لهيئة الثقافة والفنون في دبي

خدمات تأجير

طلب تأجير

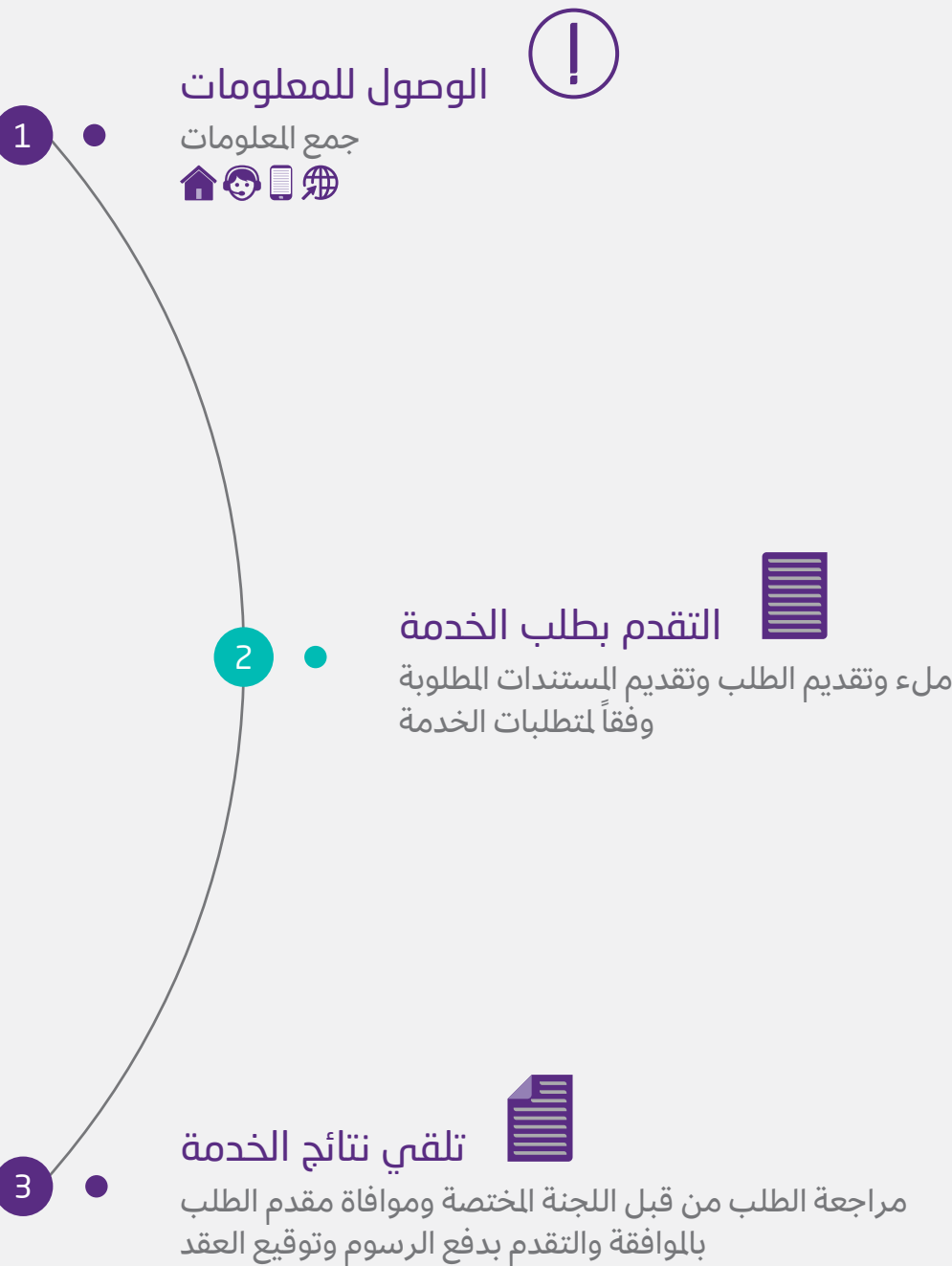


طلب تجديد عقد الإيجار

هيكلية ونوع الخدمة	تكميلية
الوثائق المطلوبة	1. صورة الجواز و صورة الهوية 2. نسخة من الرخصة التجارية
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. تقديم الطلب عن طريق البريد الالكتروني 2. الموافقة من قبل اللجنة 3. دفع الرسوم وتوقيع العقد
أوقات تقديم الخدمة	أوقات العمل الرسمي من الاثنين إلى الخميس الساعة 7:30 صباحاً وحتى الساعة 3:30 مساءً، الجمعة : الساعة 7:30 صباحاً وحتى الساعة 12:00 مساءً
الرسوم	مجاناً
قنوات تقديم الخدمة	البريد الالكتروني rentcommittee@dubaiculture.ae
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	لا توجد

خدمات التأجير

طلب تجديد عقد الإيجار



طلب إخلاء العين المؤجرة

هيكلية ونوع الخدمة	تكميلية
الوثائق المطلوبة	لا توجد
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. تقديم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني 2. الموافقة من قبل اللجنة 3. دفع المستلزمات واعتماد رسالة الإخلاء
أوقات تقديم الخدمة	أوقات العمل الرسمي من الاثنين إلى الخميس الساعة 7:30 صباحاً وحتى الساعة 3:30 مساءً، الجمعة : الساعة 7:30 صباحاً وحتى الساعة 12:00 مساءً
الرسوم	مجانياً
قنوات تقديم الخدمة	البريد الإلكتروني rentcommittee@dubaiculture.ae
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	رسالة إخلاء

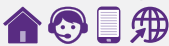
خدمات التأجير

طلب إخلاء العين المؤجرة



الوصول للمعلومات

جمع المعلومات



1



التقدم بطلب الخدمة

ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة

2



تلقي نتائج الخدمة

مراجعة الطلب من قبل اللجنة المختصة وفي حالة الموافقة يتم دفع المستلزمات وإعتماد رسالة الإخلاء

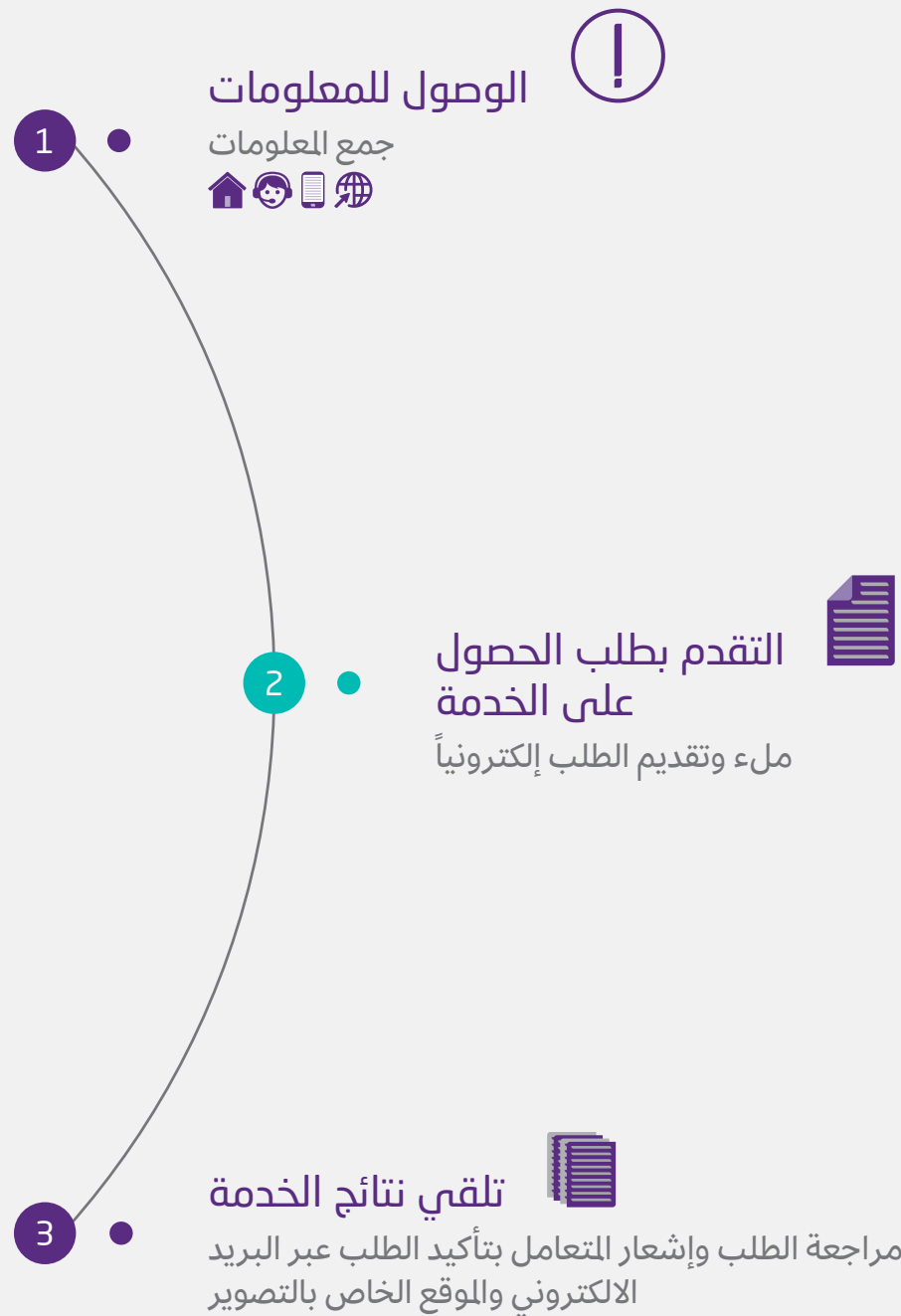
3

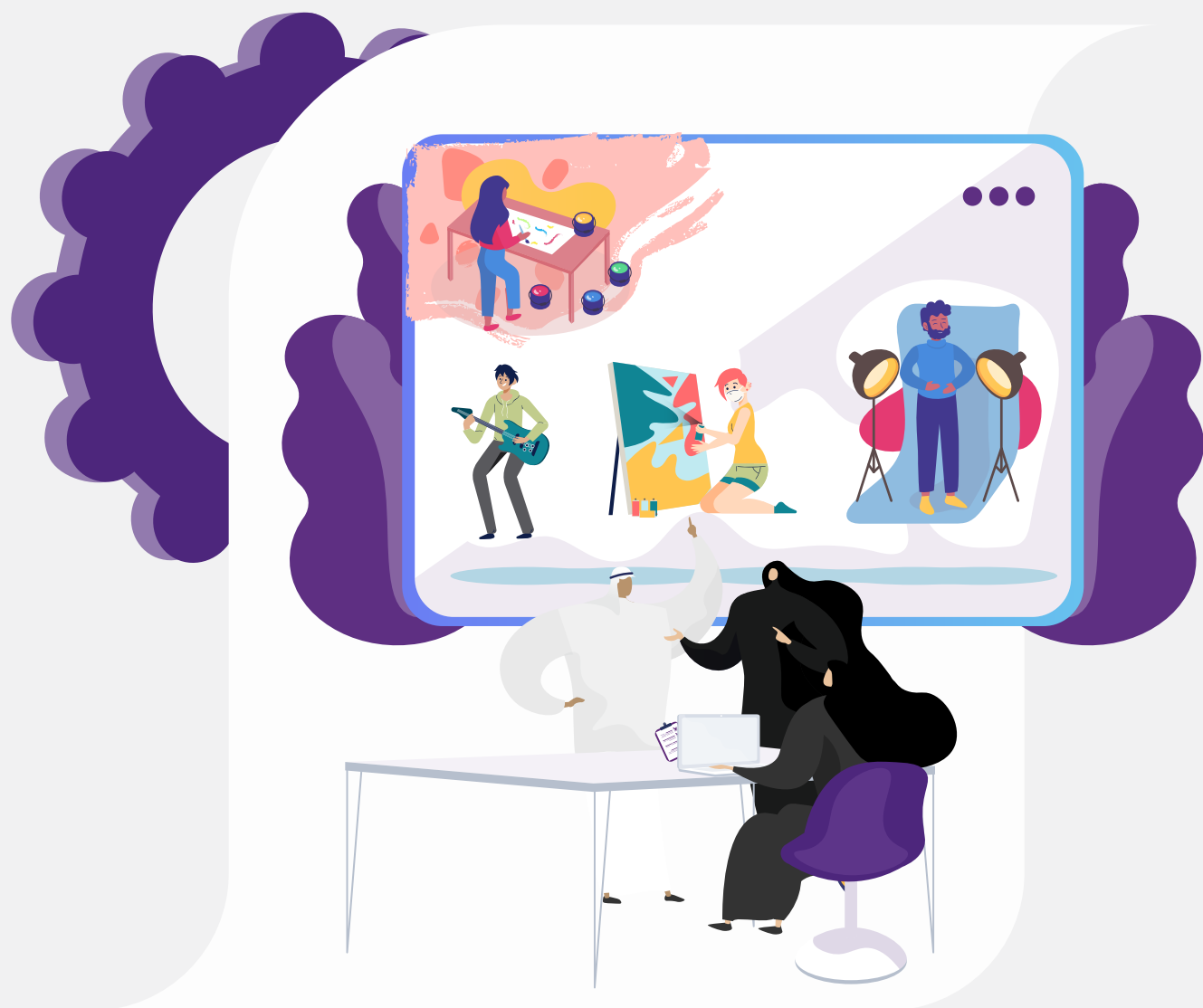


6.6 خدمة إصدار تصريح عدم ممانعة

خدمة إصدار تصريح عدم الممانعة

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

[illegible]



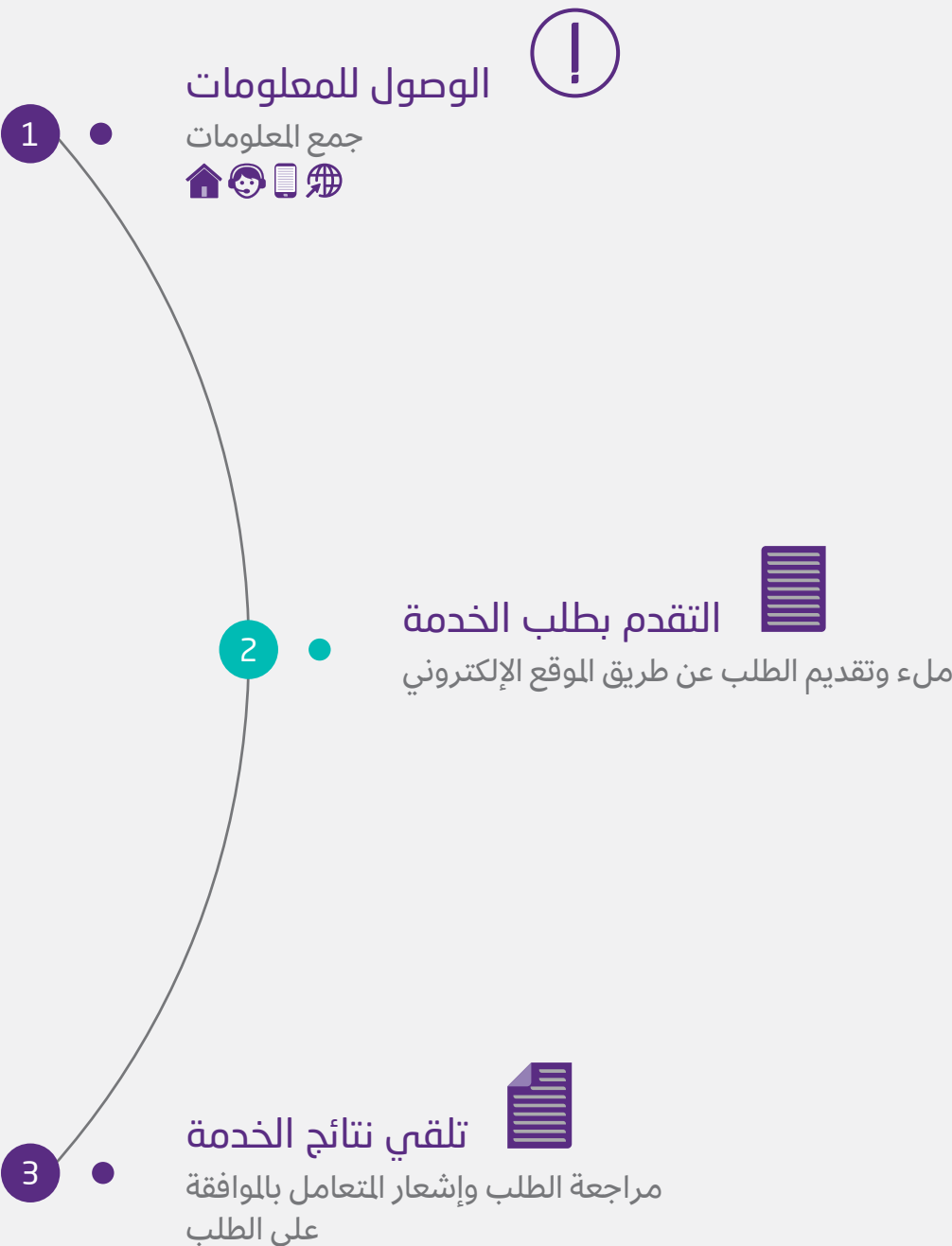
7.6. خدمات الاشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب إشتراك الجمهور في مخيمات المتاحف

هيكلية ونوع الخدمة	عامة
الوثائق المطلوبة	لا توجد
أوقات تقديم الخدمة	1. تقوم إدارة المتاحف بالإعلان عن المخيمات والبرامج وورش العمل المقامة حسب كل متحف إيداناً 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 حين الانتهاء من البرنامج الثقافي
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	تتربط هذه الخدمة مع خدمة تذاكر الدخول
قنوات تقديم الخدمة	حساب متحف الإتحاد على الإنستغرام @etihadmuseum البريد الإلكتروني لمتحف الإتحاد pvb@dubaiculture.ae حساب متحف الشندغة على الإنستغرام @alshindaghamuseum البريد الإلكتروني لمتحف الشندغة Booking.alshindagha@dubaiculture.ae

خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب إشتراك الجمهور في مخيمات المتاحف

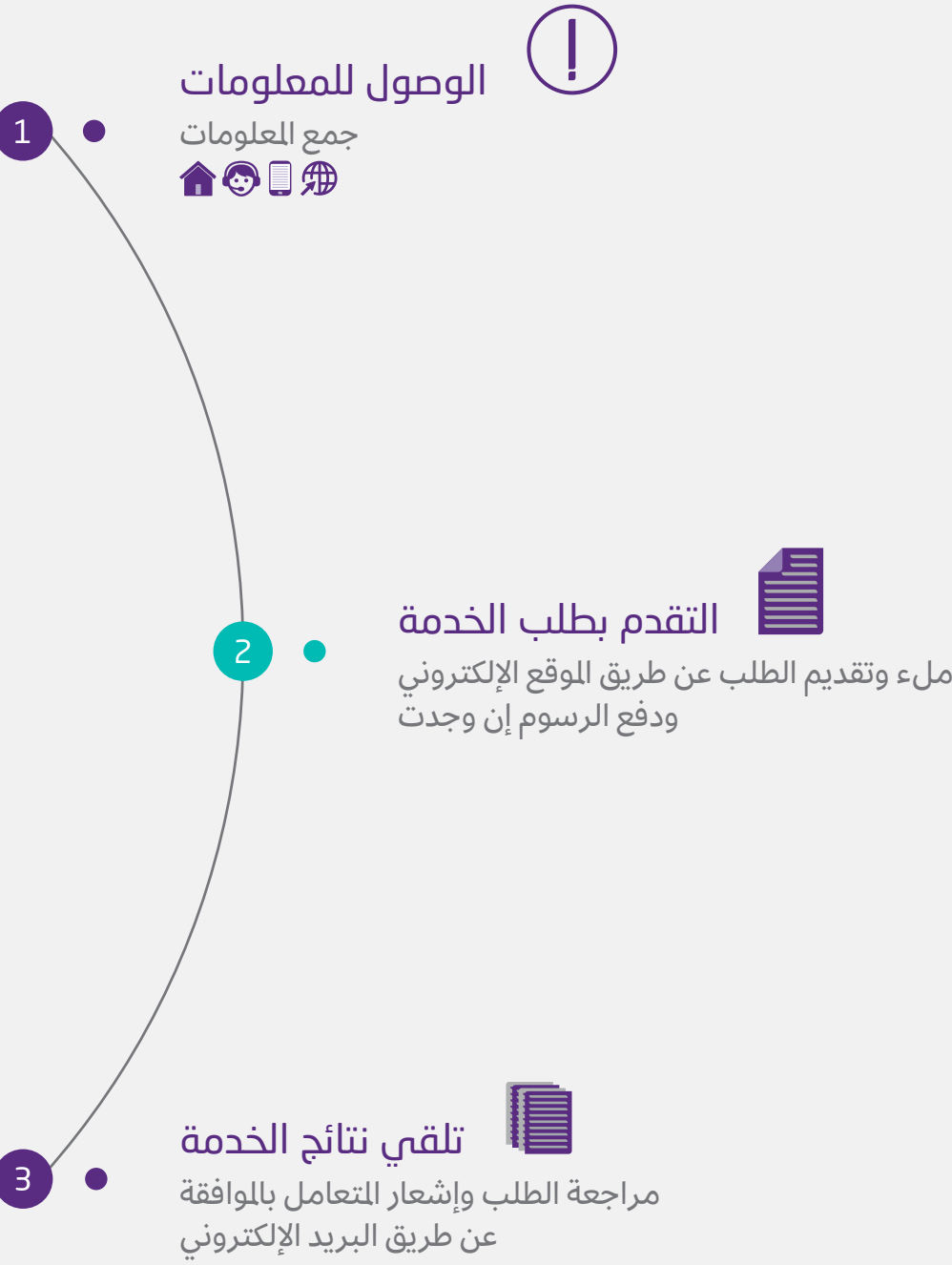


طلب اشتراك الجمهور في مخيمات المكتبات

مكتبة هور العنز	
مكتبة الصفا للفنون والتصميم	
مكتبة الطوار	
مكتبة الراشدية	
مكتبة المنخول	
مكتبة أم سقيم	
مكتبة حتا العامة	
قنوات تقديم الخدمة	
1. تقوم إدارة المكتبات العامة بالإعلان عن المخيمات والبرامج القادمة حسب كل مكتبة إيدانا بفتح باب التسجيل فيها	
2. تسجيل الطفل الراغب بالمشاركة باستخدام نموذج التسجيل الإلكتروني.	
3. يقوم ولي أمر الطفل باستيفاء الرسوم المقررة (إن وجدت).	
4. يقوم موظف الخدمة بمتابعة حضور الأطفال ومشاركتهم حين الانتهاء من البرنامج الثقافي	

خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب إشتراك الجمهور في مخيمات المكتبات



طلب تسجيل الفنانين في مهرجان سكة الفني

الخطوة الأولى: جمع المعلومات		
الخطوة الثانية: التقديم بطلب الخدمة		
الخطوة الثالثة: تلقي نتائج الخدمة		
• جواز السفر	• بطاقة الهوية الإماراتية للمواطنين أو بطاقة هوية دول مجلس التعاون الخليجي للخليجيين	
• 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. ارسال 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 الإتصال هاتفياً		
الموقع الإلكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي www.dubaiculture.ae	قنوات تقديم الخدمة	
رقم الهيئة 055155000		
البريد الإلكتروني Info@dubaiculture.ae		
زيارة المكتب الرئيسي للهيئة		

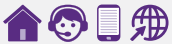
خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الفنانين في مهرجان سكة الفني



الوصول للمعلومات

جمع المعلومات



1



التقدم بطلب الخدمة

ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق الموقع الإلكتروني

2



تلقي نتائج الخدمة

مراجعة الطلب من اللجنة المختصة وإشعار المتعامل بالموافقة على الطلب

3

خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الفنانين في معرض دبي الدولي للخط العربي

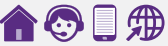
طلب تسجيل الفنانين في معرض دبي الدولي للخط العربي

1. تسجيل الطلب الإلكتروني عن طريق موقع الهيئة الإلكتروني	
2. تقييم الطلب من قبل اللجنة المنظمة	
3. يتم الرد بالشروط من قبل اللجنة المنظمة	
4. يتم اعتماد الشروط من قبل الفنان	
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	
الرسوم	مجاناً



الوصول للمعلومات

جمع المعلومات



1



التقدم بطلب الخدمة

ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق الموقع الإلكتروني

2



تلقي نتائج الخدمة

مراجعة الطلب من اللجنة المختصة وإشعار المتعامل بالموافقة على الطلب

3

خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

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



الوصول للمعلومات

جمع المعلومات
🏠 📞 📄 🌐

1



التقدم بطلب الخدمة

ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة
وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني

2



تلقي نتائج الخدمة

مراجعة الطلب وإشعار المتعامل
بالموافقة على الطلب

3

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

تتمثل هذه الخدمة في تسجيل المدربين في ورش العمل المتخصصة في مجال الفنون الأدائية (مسرح- موسيقى - سينما) من تنظيم هيئة الثقافة والفنون في دبي	هيكلية ونوع الخدمة
عامة	
صورة الجواز + صورة الإقامة للمقيم السيرة الذاتية	الوثائق المطلوبة
1. التقدم بطلب الحصول على الخدمة ورفاق المستندات المطلوبة عن طريق البريد الإلكتروني 2. الرد بالموافقة بعد مراجعة الطلب	إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة
تقدم هذه الخدمة من شهر يونيو الى نوفمبر	أوقات تقديم الخدمة
مجاًناً	الرسوم
البريد الإلكتروني الخاص بالبرنامج dfytworkshops@dubaiculture.ae	قنوات تقديم الخدمة
الإعلان عن التسجيل في الموقع الإلكتروني للهيئة	الملاحظات

خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل المسرحية في مهرجان دبي لمسرح الشباب



الوصول للمعلومات

جمع المعلومات
🏠📞📄🌐

1



التقدم بطلب الخدمة

ملء وتقديم الطلب وتقديم المستندات المطلوبة
وفقاً لمتطلبات الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني

2



تلقي نتائج الخدمة

مراجعة الطلب وإشعار المتعامل
بالموافقة على الطلب

3

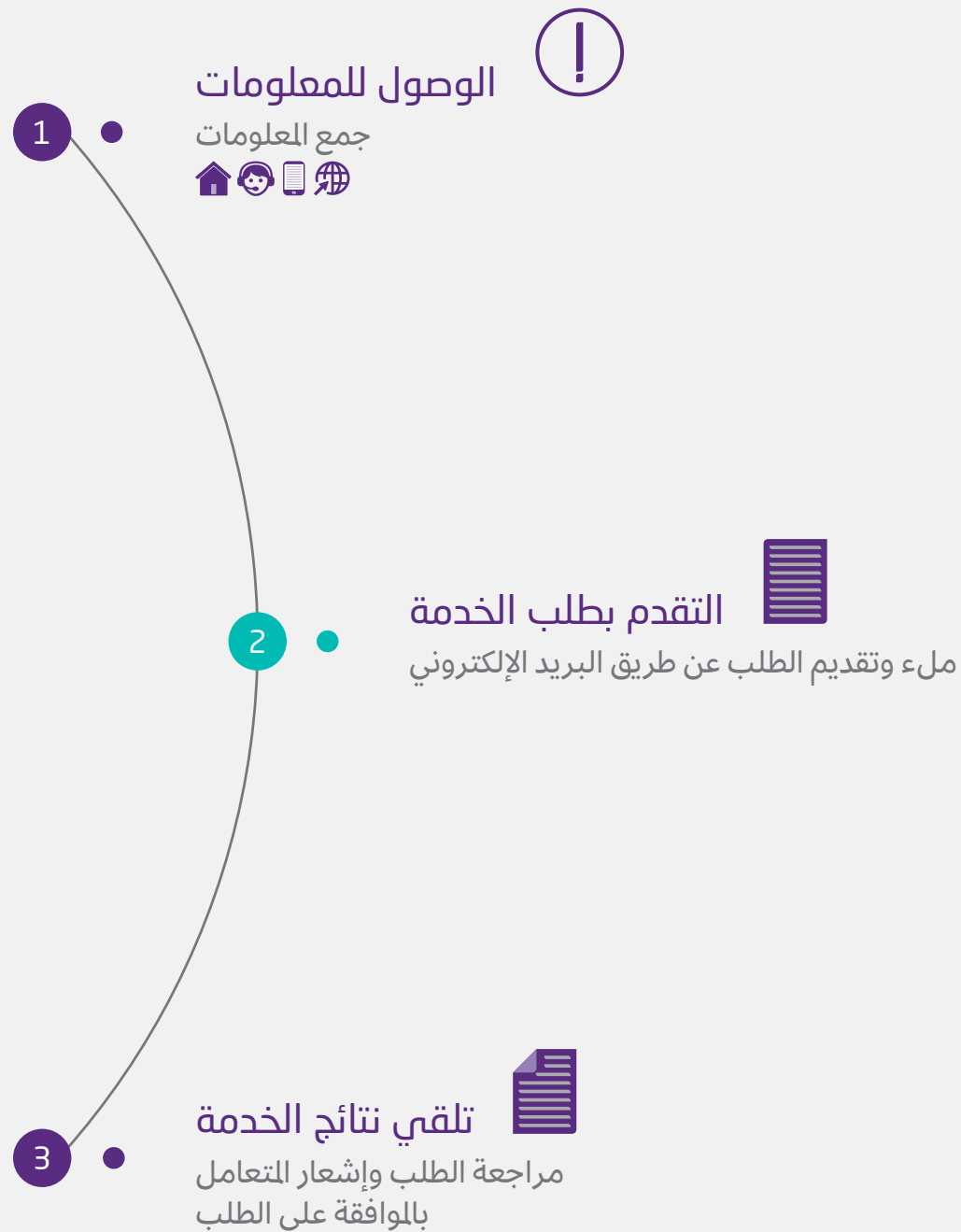
طلب تسجيل الفرق المسرحية في مهرجان دبي لمسرح الشباب

هيكلية ونوع الخدمة	عامة
الوثائق المطلوبة	صور جوازات الفنانين + صور الاقامات للمقيمين نص مسرحي + إجازة نص
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. التقدم بطلب الحصول على الخدمة ورافق المستندات المطلوبة عن طريق البريد الإلكتروني 2. الرد بالموافقة بعد مراجعة الطلب
أوقات تقديم الخدمة	التسجيل من فبراير الى يونيو من كل عام
الرسوم	مجاناً
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي https://dubaiculture.gov.ae البريد الإلكتروني fatma.almheiri@dubaiculture.ae

طلب تسجيل الجمهور في ورش عمل المتاحف المصاحبة لفعاليات الهيئة

خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الجمهور في ورش عمل المتاحف المصاحبة لفعاليات الهيئة



etihadmuseum@ حساب متحف الإتحاد على الإنستقرام pvb@dubaiculture.ae البريد الإلكتروني لمتحف الإتحاد alshindaghamuseum@ حساب متحف الشندغة على الإنستقرام Booking.alshindagha@dubaiculture.ae البريد الإلكتروني لمتحف الشندغة	قنوات تقديم الخدمة
---	------------------------------------

خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الجمهور في دورات وورش عمل إدارة الآداب



الوصول للمعلومات

جمع المعلومات
🏠 📞 📄 🌐

1



التقدم بطلب الخدمة

ملء وتقديم الطلب عن طريق الموقع أو الإلكتروني

2



تلقي نتائج الخدمة

مراجعة الطلب وإشعار المتعامل
بالموافقة على الطلب

3

طلب تسجيل الجمهور في دورات وورش عمل إدارة الآداب

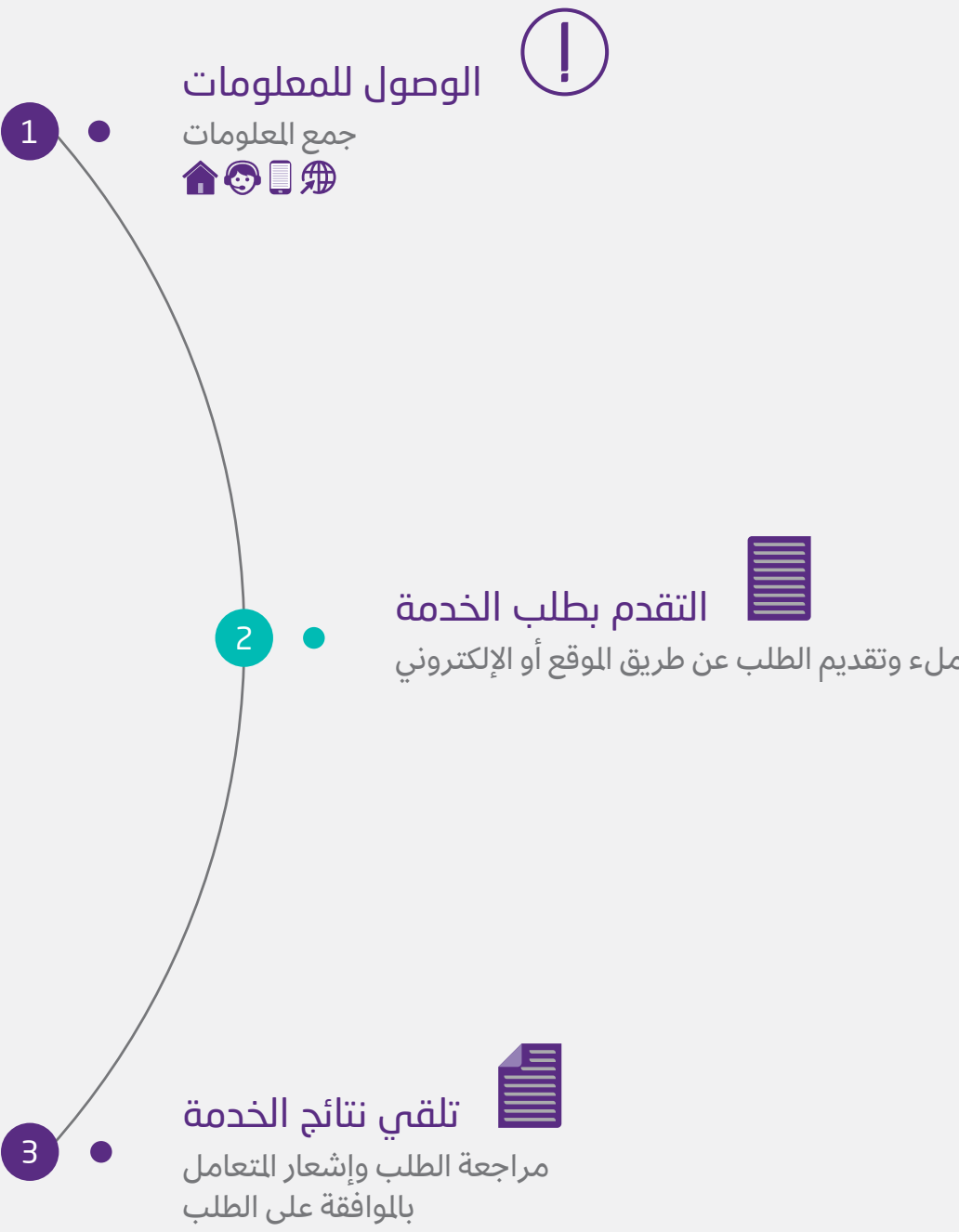
الوصف	تتمثل هذه الخدمة في تسجيل المشاركين في دورات إدارة الآداب والورش الأدبية (كتابية) للمجتمع وللمهنيين بالشأن الأدبي
هيكلية ونوع الخدمة	عامة
فئات المتعاملين المستهدفة	أفراد: مواطن - مقيم - سائح
الوثائق المطلوبة	لا توجد
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. الإعلان عن الفعالية عن طريق قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة 2. التسجيل عبر الرابط المشار إليه في القنوات
أوقات تقديم الخدمة	يتم تحديدها حسب نوع ومدة الفعالية
الرسوم	مجاًناً
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	نموذج موافقة الرقابة الإدارية / نموذج العقد / نموذج التسويق / نموذج الطلبات اللوجستية إن تطلب.

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 - سائح شركات: جهات الحكومية - جهات غير حكومية
الوثائق المطلوبة	لا توجد
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 الثقافة والفنون في دبي

خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

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



خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

طلب تسجيل الجمهور في الورش المصاحبة لمعرض دبي الدولي للخط العربي



الوصول للمعلومات

جمع المعلومات
🏠 📞 📄 🌐

1



التقدم بطلب الخدمة

ملء وتقديم الطلب عن طريق الموقع أو الإلكتروني

2



تلقي نتائج الخدمة

مراجعة الطلب وإشعار المتعامل
بالموافقة على الطلب

3

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
الوثائق المطلوبة	لا توجد
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	التسجيل عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة اختيار نوع الورشة
أوقات تقديم الخدمة	خلال فترة الفعالية
الرسوم	مجاناً
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني لهيئة الثقافة والفنون في دبي

خدمات الإشتراك في الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية

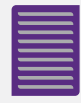
طلب تسجيل الجمهور في ورش العمل المتخصصة ضمن برنامج دبي للفنون الأدائية



الوصول للمعلومات

جمع المعلومات
🏠📞📄🌐

1



التقدم بطلب الخدمة

ملء وتقديم الطلب عن طريق الموقع أو الإلكتروني

2



تلقي نتائج الخدمة

مراجعة الطلب وإشعار المتعامل
بالموافقة على الطلب

3

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

تمثل 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
الوثائق المطلوبة	لا توجد
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. التسجيل عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة 2. اختيار نوع الورشة أو الدخول والتسجيل مباشرة عبر الرابط الموجود في البايو لحساب الهيئة في الانستغرام
أوقات تقديم الخدمة	تقدم هذه الخدمة من شهر يونيو الى نوفمبر
الرسوم	مجاناً
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني للهيئة : https://dubaiculture.gov.ae حساب الهيئة في الانستغرام @dubaiculture



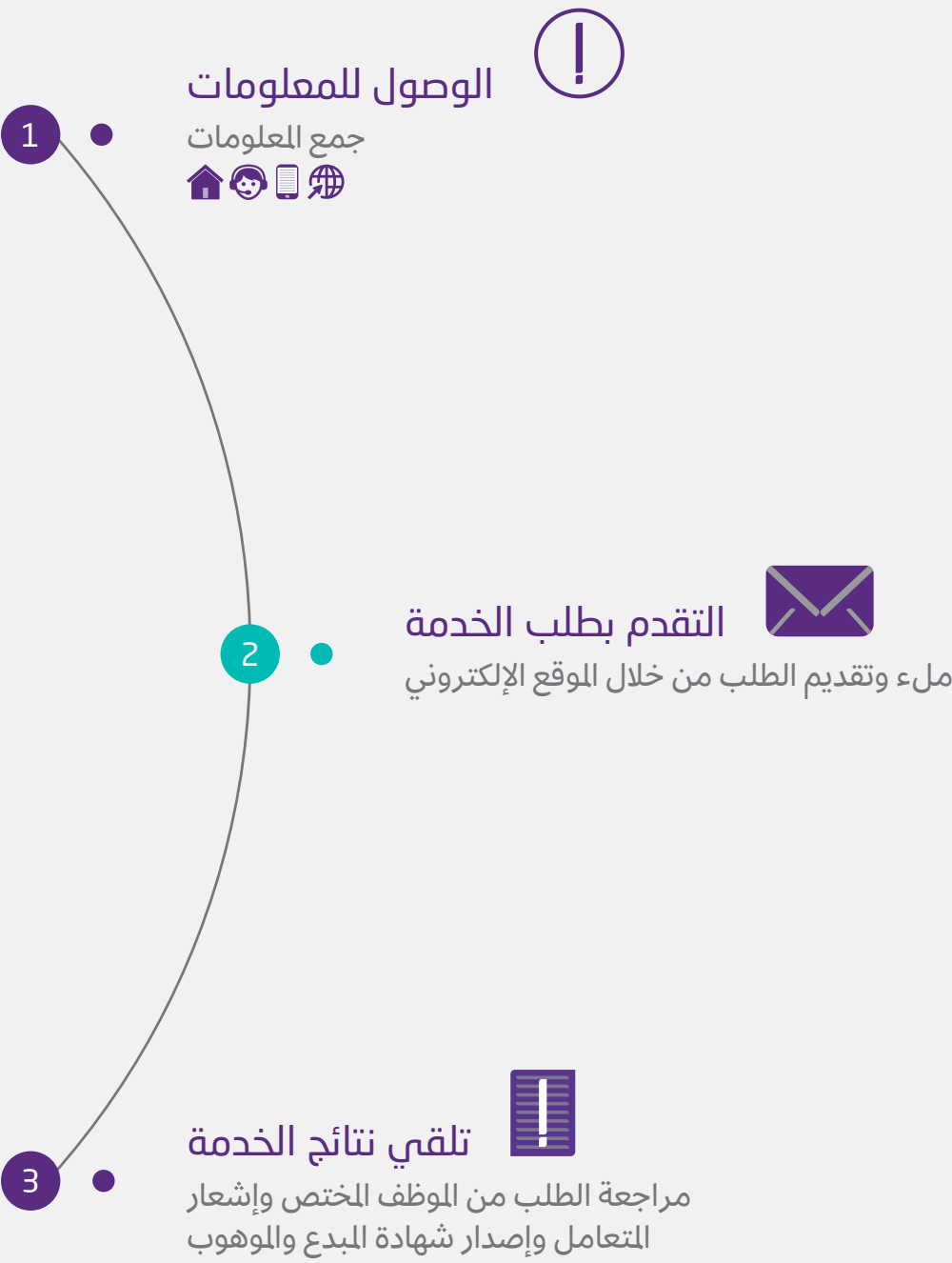
8.6. خدمة اعتماد المبدع والموهوب

اعتماد المبدع والموهوب

تمثل هذه الخدمة في منح شهادة اعتماد المبدع والموهوب لإصدار فيزا ثقافية طويلة الأمد وتعمل على استقطاب الموهوبين والفنانين والمبدعين	
</	

خدمة اعتماد المبدع والموهوب

اعتماد المبدع والموهوب



قنوات تقديم الخدمة

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

7.0.
قنوات تقديم الخدمات
والتواصل مع الهيئة

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 الذي 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

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 الذي 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 الذي 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

