

دليل الخدمات

المقدمة بمركز خدمة العملاء الرئيسي

"معا نبني مستقبل دبي"

انطلاقاً من حرص هيئة الطرق والمواصلات على تقديم أفضل الخدمات للمراجعين، وتوفير احتياجاتهم وتطلعاتهم المدعومة بأفضل التقنيات التي تتضمن جودة الأداء، واختصاراً للوقت، أعدت لكم دليل إجراءات الخدمات المقدمة بمركز خدمة العملاء الرئيسي والذي يشمل جميع الخدمات الموجودة تحت سقف واحد في مركز خدمة العملاء الرئيسي للعام ٢٠٠٨ - ٢٠٠٩.

تنويه:
يحق لهيئة الطرق والمواصلات تغيير البيانات المتضمنة في
الدليل دون إشعار مسبق.

مسؤوليتنا

ترتبط عملية تقديم الخدمة المتميزة للعملاء بوجود مؤسسات منظمة تعتمد على كوادر بشرية مؤهلة، تمتلك سلوكيات إيجابية نحو العميل، ويتم التعبير عنها بممارسات وظيفية معينة ضمن أدائهم لأعمالهم تدرج تحت مسمى "مسؤوليتنا"، ومنها التالي:

التعاون مع فريق العمل

تحلى بروح التعاون وانشرها بين فريق العمل، هذا من شأنه خلق فرص جادة للتطوير و تخطي المشاكل، ويحول المركز إلى بيئة عمل حيوية وناجحة.

المظهر العام

احرص على ارتداء الزي الرسمي بطريقة محتشمة وملائمة للعمل.

سرية المعلومات

احترم سرية المعلومات الخاصة بالمتعامل وعدم إعلانها.

التشاور

وفر منهجا منظما لمشاركة العملاء ومشاورتهم فيما يتعلق بتقديم الخدمات وتطويرها.

العميل الداخلي

تشاور الموظفين وعاملهم على أنهم عملاء داخليين وادعهم فيما يتعلق بعملية تقديم الخدمة المتميزة.

الالتزام بأوقات العمل

حافظ على أوقات الحضور والانصراف، والذي من شأنه تحقيق الانضباط والنظام.

الثقة المتبادلة

احرص على تنمية ثقتك برؤسائك وزملائك في العمل.

الصدق والوضوح

التزم بالصدق والوضوح في التعامل مع العملاء و زملائك في العمل.

الوعود

التزم بالوعود المعطاة سواء لزملاء العمل أو العملاء الخارجيين، ولا تعد بما لا تستطيع القيام به.

مكان تقديم الخدمة

ساهم في الحفاظ على نظافة منطقة العمل وترتيبها حرصا على راحة العملاء.

الأكل والشرب

تجنب الأكل والشرب في كاونترات تقديم الخدمات.

الهاتف المتحرك

تجنب استخدام أجهزة الهواتف المتحركة على كاونترات تقديم الخدمات.

أوقات الاستراحة والصلاة

نظم وقت الراحة المخصص لك والمكون من ٣٠ دقيقة فقط موزعة بين الإفطار والصلاة بالتنسيق مع مشرف القاعة.

البطاقات التعريفية الممغنطة

احرص على ارتداء البطاقة التعريفية الممغنطة الخاصة بك.

الابتنسام

احرص على الابتنسام ومقابلة العميل بوجه بشوش دائماً.

عبارات الترحيب و توديع العميل

استخدم عبارات الترحيب المناسبة للعميل و اشكر الضيف بعد المقابلة باستخدام اسمه حيث أمكن.
(الرجوع لـ: لمسات ترحيبية)

اللغات الرسمية

وفر الخدمات باللغتين العربية والإنجليزية، وأخبر العملاء عن حقهم في أن يتم التعامل معهم بإحدى اللغتين الرسميتين.

الاهتمام بالعملاء

احرص على أن يشعر كل عميل بأنه موضع ترحيب وعامله باحترام واهتمام وأظهر له الرضا وصدق المعاملة.

المساواة

ضمن حقوق العملاء للحصول على المساواة في التعامل مدعماً ذلك بتشريعات تضمن ذلك.

لغة الجسد

أظهر الاهتمام للعميل من خلال لغة الجسد، الاتصال بالعين ونبرة الصوت لإضفاء الانطباع الإيجابي لديه.

أسلوب التخاطب مع العملاء

خاطب العميل باسمه الأول أو باستخدام لقب مناسب مثل: سيد / سيدة/ آنسة/ دكتور/ دكتورة

المرونة

تحلى بالمرونة مع العملاء بمختلف ثقافاتهم ولغاتهم بما يضمن حسن وعدالة المعاملة.

امتداداً لسلسلة المفاتيح الذهبية السابق ذكرها والتي تقودنا كفريق عمل واحد للوصول إلى التميز في خدمة العملاء، نجد أن جميع ما ذكرناه يلتقي في مجرى واحد ليحقق ست نقاط رئيسية نسعى دائبين للحفاظ على خطانا الثابتة على طريقها، وهي :

- احترام عملاء الهيئة
- التفرد والتميز في نوعية الخدمات المقدمة
- الارتقاء والتطور المستمر
- الصلاحيات الممنوحة والسعي لتبسيط الإجراءات وتسهيلها
- الحرص على البدء بمنح أفضل الخدمات
- التعاطف مع العملاء والتفاعل معهم

المحتويات

- ١٠ خدمات الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية:
١٠ إدارة الشؤون التجارية والاستثمار
- ١٦ خدمات الدعم المؤسسي:
١٦ الإدارة المالية
١٨ إدارة المشتريات
- ٢٠ خدمات مؤسسة النقل البحري:
٢٠ إدارة التسجيل والترخيص
٢١ إدارة التشغيل والأداء
- ٢٣ خدمات مؤسسة المواصلات العامة:
خدمة النقل
- ٣٤ خدمات مؤسسة المرور والطرق:
٣٤ إدارة صيانة الطرق ومنشأتها
٣٥ إدارة المرور
٣٨ إدارة المواقف ورسوم الطرق
٤٣ إدارة الأنظمة المرورية الذكية
٤٤ إدارة حرم الطريق
- ٥٨ خدمات مؤسسة الترخيص
- ٨٠ خدمات مؤسسة القطارات:
٨٠ إدارة تخطيط وتطوير القطارات
- ٨٣ مواقع وعناوين مراكز خدمة العملاء المقدمة للخدمات

خدمات الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية: إدارة الشؤون التجارية والاستثمار

اسم الإجراء	الموافقة على إصدار تصاريح الإعلان على المركبات التجارية.
الوقت المستغرق	١٠ - ٢٠ دقيقة

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تصريح بالإعلان على مركبات تجارية.	١- الرقم المرجعي للطلب المباشر on line من العميل. ٢- طلب تصريح إعلان ٣- تصميم الإعلان. ٤- صورة الرخصة التجارية. ٥- صورة ملكية المركبة.

الملاحظات:

- تبعا لموافقات هيئة الطرق والمواصلات وفق معايير وسياسات الهيئة (التحريات).
- نسبة الإعلان باللغة العربية ٥٠% وباللغة الإنجليزية ٥٠%.

الخطوة الاولى: اسم الإجراء	طلبات الحصول على تصريح بالإعلان على مركبات متحركة.
الوقت المستغرق	٥ دقائق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الطلب إلى إدارة الشؤون التجارية والاستثمار.	١- نموذج طلب ترخيص إعلان. ٢- تصميم الإعلان. ٣- مقاسات المساحة الإعلانية كما هو وارد في دليل الإعلان. ٤- صورة الرخصة التجارية. ٥- موافقة من إدارة المرور. ٦- صورة فوتوغرافية للمركبة.

الملاحظات:

- نسبة الإعلان باللغة العربية ٥٠% وباللغة الإنجليزية ٥٠%.

الخطوة الثانية: اسم الإجراء	إصدار تصاريح بالإعلان على مركبات متحركة.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- نسخة مختومة موافق عليها من نموذج الطلب والوثائق المرفقة الداعمة للطلب (التصريح).	١- إيصال الطلب الصادر عن هيئة الطرق والمواصلات RTA مع الرقم المرجعي.

الملاحظات:

- بعد قيام العميل بالتسجيل عبر موقع الهيئة في نظام الإعلانات.

طلب الحصول على تصريح بالإعلان على السياج.	الخطوة الاولى: اسم الإجراء
٥ دقائق	الوقت المستغرق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الطلب إلى إدارة الشؤون التجارية والاستثمار.	١- نموذج طلب الحصول على ترخيص إعلان. ٢- تصميم الإعلان. ٣- صورة عن الرخصة التجارية. ٤- موافقة صاحب الأرض. ٥- صورة فوتوغرافية لموقع الإعلان. ٦- مخطط هيكل لموقع السياج. ٧- خارطة الأرض. ٨- موافقة إدارة حرم الطريق.

الملاحظات:

– نسبة الإعلان باللغة العربية ٥٠% وباللغة الإنجليزية ٥٠%.

إصدار تصريح بالإعلان على السياج.	الخطوة الثانية: اسم الإجراء
١٠ دقائق	الوقت المستغرق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- نسخة مختومة موافق عليها من نموذج الطلب والوثائق المرفقة الداعمة له (التصريح).	١- إيصال الطلب الصادر عن هيئة الطرق والمواصلات RTA مع الرقم المرجعي.

الملاحظات:

- تبعاً لموافقات هيئة الطرق والمواصلات وفق معايير وسياسات الهيئة.

الخطوة الاولى: اسم الإجراء	طلبات الحصول على تصريح بالإعلان على الأعلام والرايات.
الوقت المستغرق	٥ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- نموذج طلب ترخيص/إلغاء إعلان. ٢- تصميم الإعلان. ٣- صورة الرخصة التجارية. ٤- صورة فوتوغرافية لموقع الإعلان. ٥- مخطط هيكلية للموقع. ٦- مقاسات الأعلام. ٧ - موافقة إدارة حرم الطريق.	١- تحويل الطلب إلى إدارة الشؤون التجارية والاستثمار.

الخطوة الثانية: اسم الإجراء	إصدار تصاريح بالإعلان على الأعلام والرايات.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- إيصال الطلب الصادر عن هيئة الطرق والمواصلات RTA مع الرقم المرجعي.	١- نسخة مختومة موافق عليها من نموذج الطلب والوثائق المرفقة الداعمة له (التصريح).

الملاحظات:

- تبعا لموافقات هيئة الطرق والمواصلات وفق معايير وسياسات
الهيئة.

الخطوة الاولى: اسم الإجراء	طلبات الحصول على تصريح بالإعلان على البالونات الهوائية.
الوقت المستغرق	٥ دقائق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الطلب إلى إدارة الشؤون التجارية والاستثمار.	١- نموذج طلب ترخيص/إلغاء إعلان. ٢- تصميم الإعلان. ٣- صورة الرخصة التجارية. ٤- موافقة إدارة الطيران المدني. ٥- موافقة إدارة الدفاع المدني. ٦- صورة فوتوغرافية لموقع الإعلان. ٧- موافقة إدارة حرم الطريق ٨- خارطة الموقع.

الخطوة الثانية: اسم الإجراء	إصدار تصريح بالإعلان على البالونات الهوائية.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- نسخة مختومة موافق عليها من نموذج الطلب والوثائق المرفقة الداعمة له (التصريح).	١- إيصال الطلب الصادر عن هيئة الطرق والمواصلات RTA مع الرقم المرجعي.

خدمات الدعم المؤسسي: الإدارة المالية

بيع وإصدار بطاقات المواقف المدفوعة مسبقاً.	اسم الإجراء
٥ دقائق	الوقت المستغرق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- بطاقة الموقف والإيصال.	١- إذن الدفع. ٢- صورة الرخصة التجارية (شركات). ٣- رسالة من الشركة بعدد البطاقات وفئاتها. ٤- ختم الشركة على الرخصة وعلى الرسالة.

الملاحظات:

- اتبع إجراءات الدفع

بيع وإصدار بطاقات سالك.	اسم الإجراء
٤ دقائق	الوقت المستغرق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- بطاقة سالك وإيصال التعرف.	١ - صورة ملكية المركبة. ٢ - نموذج الطلب. ٣ - المبلغ المستحق.

اسم الإجراء	دفع غرامة / مخالفة المواقف.
الوقت المستغرق	٤ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- تذكرة غرامة الموقف / إيصال المخالفة أو رقم السيارة. ٢- المبلغ المستحق.	١- إصدار إيصال دفع غرامة / مخالفة مواقف وفقاً لإجراء الدفع.

اسم الإجراء	تحصيل الشيك : (موردين، سالك..).
الوقت المستغرق	٣ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- الشيك. ٢- إشعار التوريد.	١- إصدار إيصال الشيك

الملاحظات:

- يجب أن يكون تاريخ الشيك بنفس اليوم أو في اليوم السابق أو قبل ٦ شهور على الأكثر وأن يكون مسوحباً على بنك محلي. بيانات المدفوع له يجب أن تكون: هيئة الطرق والمواصلات بكامل الصيغة (وليس مختصراً).

خدمات الدعم المؤسسي: إدارة المشتريات

اسم الإجراء	طلبات قبول تسجيل الموردين
الوقت المستغرق	دقيقتان

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- طلب تسجيل الموردين.	<p>١. يجب تعبئة نموذج الطلب باللغة العربية والإنجليزية (متوفر في قسم المشتريات) .</p> <p>٢. صورة عن الرخصة التجارية الصادرة من الدائرة الاقتصادية .</p> <p>٣. صورة عن شهادة غرفة التجارة والصناعة .</p> <p>٤. رسالة تعريفية من المورد موجهة إلى رئيس قسم المشتريات .</p> <p>٥. قائمة بالمواد التخصيصية للمورد.</p> <p>٦. خريطة دقيقة لموقع المورد .</p> <p>٧. صورة عن شهادة التوكيل للمنتج صادرة عن المصنع .</p> <p>٨. صورة عن عقد تأسيس الشركة .</p> <p>٩. صورة عن عقد الشركة يوضح أسماء الشركاء .</p> <p>١٠. صورة عن شهادة تسجيل عضوية الشركة في مؤسسة محمد بن راشد لدعم مشاريع الشباب . (إن وجد)</p> <p>١١. رسالة تصريح من سلطة دبي الحرة للتكنولوجيا والتجارة الإلكترونية والإعلام أو أية منطقة حرة أخرى .</p> <p>١٢. رسالة توضح الوضع المالي للشركة .</p> <p>١٣. قائمة بأسماء الشركات التابعة .</p> <p>١٤. رسالة توضيحية برأس مال الشركة .</p> <p>١٥. يرجى إرفاق وثائق توضيحية في حالة تعامل المورد مع أي دائرة حكومية أخرى مسبقاً.</p>

اسم الإجراء	شراء المناقصات والمزايدات.
الوقت المستغرق	٦ دقائق.
الرسوم	على حسب قيمة المناقصة + درهم المعرفة.

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- «دعوة دخول العطاء».	١- إصدار «وثيقة العطاء».

الملاحظات:

- يجب أن يكون العميل مخوَّلاً من الشركة باستلام الوثيقة.

خدمات مؤسسة النقل البحري: إدارة التسجيل والترخيص

اسم الإجراء	تجديد تصريح رخصة تشغيل العبرة.
الوقت المستغرق	٣٠ دقيقة
الرسوم	٥٠٠ + ٥٠٠ أفساط تأمينية.

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- صورة جواز سفر صالحة للمالك. ٢- تصريح تشغيل العبرة السابق الأصلي. ٣- الملكية الأصلية (صادرة عن محطة موانئ شرطة دبي). ٤- رخصة القيادة الأصلية صادرة لسائقي العبرة. ٥- بطاقة العمل الأصلية صادرة لسائقي العبرة.	١- تصريح جديد (رخصة تسجيل عبرة)

الملاحظات:

- لا يجوز للمالك التصرف أو التغيير في العبرة إلا بموافقة إدارة التسجيل والترخيص-هيئة الطرق والمواصلات.
- رقم نموذج تصريح تشغيل العبرة *FRM-AS-002*

خدمات مؤسسة النقل البحري: إدارة التشغيل والأداء

اسم الإجراء	تصريح صيانة.
الوقت المستغرق	٣٠ دقيقة (باستثناء وقت الصيانة)

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- بطاقة الصيانة.	١- نموذج الطلب. ٢- تصريح عبّرة. ٣- رخصة قيادة سائق العبّرة.

الملاحظات:

- رقم نموذج تصريح الصيانة FRM-AS-008

اسم الإجراء	تسجيل بيانات تعديل مواصفات عبرة.
الوقت المستغرق	٣٠ دقيقة

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- صورة جواز سفر صالحة للمالك. ٢- تصريح تشغيل عبرة سابق أصلي. ٣- ملكية أصلية صادرة عن شرطة دبي. ٤- رخصة قيادة أصلية صادرة لسائق العبدة. ٥- بطاقة عمل أصلية صادرة لسائق العبدة.	١- تصريح جديد.

الملاحظات:

- رقم نموذج تصريح الصيانة FRM-AS-008

اسم الإجراء	دفع الغرامات والانتهاكات.
الوقت المستغرق	٥ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- تذكرة الغرامة.	١- إيصال الدفع.

الملاحظات:

- ينبغي تسديد قيمة المخالفة خلال (٧) أيام من تحريرها، تفادياً لاتخاذ إجراءات قانونية أخرى

خدمات مؤسسة المواصلات العامة: خدمة النقل

اسم الإجراء	الإبلاغ عن البطاقات التي لا تعمل (بطاقات سالك - المواقف - الذكية)
الوقت المستغرق	٥ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- البطاقة التي لا تعمل.	١- إبلاغ العميل بخصوص البطاقة التي لا تعمل.

اسم الإجراء	بيع وتجديد بطاقات الحافلات
الوقت المستغرق	٣ دقائق / في حالة التجديد ١٠-١٥ دقيقة / في حالة البيع
الرسوم	البطاقة الطلابية الجديدة ٦٥ تجديد البطاقة الطلابية ٦٠ البطاقة الشهرية الجديدة ٩٥ تجديد البطاقة الشهرية ٩٠ البطاقات المدفوعة تبدأ من ١٠ دراهم إلى ٢٠٠ درهم بالإضافة لرسوم البطاقة الجديدة ٥ دراهم.

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- بطاقة الحافلات لغايات التجديد. ٢- بالنسبة لبطاقة الطلاب: صورة جواز السفر، والإقامة الأصلية، ونموذج طلب يتم تعبئته من قبل مدرسة الطالب مع الختم، وصورة شخصية.	١- إصدار البطاقة الذكية لركوب الحافلة <i>E-GO BUS CARD</i> المدفوعة مسبقاً أو شهرياً أو بطاقة طلاب.

إصدار شهادة لمن يهّمه الأمر للبنك (أو للجهة الخلفية) الخاصة بملاك أرقام الأجرة. استلام طلب شهادة ملكية لرقم لوحة لتاكسي الأجرة.	اسم الإجراء
٥ دقائق	الوقت المستغرق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١ - شهادة لمن يهّمه الأمر. ٢ - تحويل الرسالة إلى مدير الإدارة للتوقيع بالنسبة للإجراء الثاني .	١- صورة الجواز.

استلام طلب تغيير رقم الحساب/البنك الخاص بملاك أرقام الأجرة.	اسم الإجراء
٥ دقائق	الوقت المستغرق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١ - تحويل الوثائق إلى المكتب الخلفي لتحدث البيانات.	١ - براءة ذمة من البنك السابق (في حالة تغيير البنك). ٢ - بيانات محدثة لرقم الحساب في البنك.

اسلام طلب تحويل الربع الشهري بناءً على توكيل من المالك.	اسم الإجراء
٥ دقائق	الوقت المستغرق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١ - تحويل الوثائق إلى المكتب الخلفي لاتخاذ الإجراء المناسب (لتحديث البيانات).	١ - جواز سفر الموكل إليه. ٢ - بيانات الاتصال الخاصة بالموكل إليه. ٣ - رقم الحساب الجديد للموكل إليه.

الملاحظات:

- يقوم المكتب الخلفي باتخاذ الإجراء اللازم على الطلب.
- يتم إلغاء التوكيل في حالة وفاة صاحب الرقم

استلام طلب تحويل الريع الشهري إلى الوريث/ الورثة بناءً على توكيل من الورثة صادر عن المحكمة.	اسم الإجراء
٥ دقائق	الوقت المستغرق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١ - تحويل الوثائق إلى المكتب الخلفي لتحديث البيانات وإيداعها الملفات.	١- الإعلام الشرعي. ٢- صور جواز السفر لجميع الورثة (الموكل إليهم). ٣- العناوين وبيانات الاتصال الجديدة للورثة (الموكل إليهم). ٤- رقم الحساب الجديد للورثة (الموكل إليهم). ٥ - شهادة الوفاة. ٦- صورة التوكيل الصادر عن محاكم دبي.

اسم الإجراء	استلام طلب تصريح لمزاولة نشاط نقل الركاب بالسيارات الفخمة/الحافلات على خطوط دولية/الحافلات عبر المدن.
الوقت المستغرق	١٥-٣٠ دقيقة

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
<p>١- تحويل بيانات صاحب الرخصة والشركاء إلى مكتب الأمن للحصول على الموافقة.</p> <p>٢- تحويل الأوراق إلى المكتب الخلفي للحصول على موافقة مدير الإدارة.</p>	<p>١- نموذج طلب.</p> <p>٢- صورة جواز السفر.</p> <p>٣- خلاصة القيد.</p> <p>٤- كشف بعدد الرخص.</p> <p>٥- الإقامة (في حالة الوافدين).</p> <p>٦- رسالة من جهة العمل (في حالة الوافدين).</p>

إصدار رسالة موجهة إلى دائرة التنمية الاقتصادية في دبي للحصول على تصريح لمزاولة نشاط نقل الركاب بالسيارات الفخمة/ الحافلات على خطوط دولية/ الحافلات عبر المدن.	اسم الإجراء
٥ دقائق	الوقت المستغرق
السيارات الفخمة ٢٠٠٠ درهم + الضمان البنكي ٥٠٤٠٠ الحافلات الدولية ١٠٠٠ + تسجيل الباص ١١٠	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١ - إذن الدفع ٢ - رسالة إلى دائرة التنمية الاقتصادية في دبي موقعة من مدير الإدارة.	١ - رسالة إلى دائرة التنمية الاقتصادية في دبي موقعة من مدير الإدارة.

اسم الإجراء	استلام وثائق التوقيع على اتفاقية من منشأة تزاول خدمة نقل الركاب بواسطة السيارات الفخمة/الحافلات على خطوط دولية.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الوثائق إلى المكتب الخلفي لأغراض توقيع مدير الإدارة على الاتفاقية وموافقتها على كشف المركبات.	١ - صورة الرخصة التجارية. ٢ - ضمان بنكي أصلي. ٣ - موافقة موقعة ومختومة من العميل. ٤- رسالة تبين نوع المركبات المطلوب تشغيلها (بناءً على كشف صادر عن هيئة المواصلات والطرق RTA).

اسم الإجراء	تسجيل مركبات على نشاط نقل الركاب بالسيارات الفخمة على خطوط دولية.
الوقت المستغرق	٥ دقائق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- نسخة من اتفاقية موقعة ومختومة من مدير الإدارة تسلم إلى العميل.	١- نسخة من اتفاقية موقعة ومختومة من مدير الإدارة.

اسم الإجراء	استلام طلب تسجيل مركبات لمنشأة تزاول خدمة نقل الركاب بواسطة السيارات الفخمة/ الحافلات على خطوط دولية.
الوقت المستغرق	٥ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- طلب تسجيل المركبات.	١- الموافقة على الطلب.

اسم الإجراء	استلام نسخ بطاقات تسجيل المركبة (الملكية) من منشأة تزاول خدمة نقل الركاب بواسطة سيارات فخمة.
الوقت المستغرق	٥ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- نسخ بطاقات تسجيل المركبة (الملكية).	١- تحويل نسخ بطاقات تسجيل المركبة (الملكية) إلى المكتب الخلفي لأغراض السجلات.

استلام طلب إضافة مركبات من منشأة تزاول خدمة نقل الركاب بواسطة سيارات فخمة/ حافلات على خطوط دولية.	اسم الإجراء
٥ دقائق	الوقت المستغرق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الوثائق إلى «إدارة الامتياز والرقابة» لأغراض السجلات.	١- رسالة من الشركة/المنشأة تبين عدد ونوع المركبات. في حالة الموافقة المبدئية، يقوم العميل بتسليم الوثائق التالية:- ١- ضمان بنكي. ٢- رسوم تسجيل المركبة.

اسم الإجراء	استلام طلب الحصول على تصريح لتعديل رخصة تجارية لنقل ركاب بواسطة سيارات فحمة/حافلات على خطوط دولية/حافلات عبر المدن.
الوقت المستغرق	٥ - ١٠ دقائق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الوثائق إلى مدير الإدارة للموافقة.	١- نموذج الطلب. ٢- صورة الرخصة التجارية. ٣- صورة جواز سفر للشركاء الجدد (إذا كان ينطبق). ٤- رسالة من كاتب العدل بتحويل إضافة شريك جديد (إذا كان ينطبق).

اسم الإجراء	استلام طلب الحصول على تصريح لتجديد رخصة تجارية خاصة بنقل الركاب بواسطة السيارات الفحمة/الحافلات على خطوط دولية/ الحافلات عبر المدن.
الوقت المستغرق	٥ دقائق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الوثائق إلى مدير الإدارة للموافقة.	١- نموذج طلب. ٢- صورة الرخصة التجارية.

اسم الإجراء	استلام طلب تسجيل سيارات خصوصية لشركات الامتياز لاستخدام الشركة.
الوقت المستغرق	٥ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- نموذج طلب. ٢- صورة الرخصة التجارية.	١- تحويل الوثائق إلى المكتب الخلفي للإجراء اللازم.

اسم الإجراء	خدمات نظام الدفع المؤجل
الوقت المستغرق	١٠ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- الترخيص التجاري (للطلبات التجارية فقط). ٢- صورة جواز السفر (للطلبات الخاصة بالأفراد فقط)	١- دفتر «أذونات الدفع المسبق». ٢- الإيصال.

خدمات مؤسسة المرور والطرق: إدارة صيانة الطرق ومنشآتها

اسم الإجراء	١- طلب توريد دفان / طلب تنزيل رصيف ٢- طلب توريد أعمال الرصف (تعديلات وتصليات) ٣- طلب طرق حصوية مؤقتة للمناطق السكنية
الوقت المستغرق	٥ دقائق لكل معاملة

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- نموذج طلب الخدمة رقم: FM-MD-COM-005 ٢- صورة جواز السفر. ٣- مخطط الأرض من البلدية.	١- نموذج طلب الخدمة يتم إرساله إلى إدارة صيانة الطرق والتسهيلات.

الملاحظات:

- للخدمة الأولى : يتم قبول الطلب والتوريد لمرة واحدة فقط.
- للخدمة الثالثة : يتم قبول الطلب وتوفير الخدمة شريطة أن تكون الطرق المطلوبة ضمن جرم الطريق، وأن لا تكون ضمن مشروع طرق مخطط لها خلال ٦ أشهر.
- جميع الخدمات المبينة أعلاه تقدم بدون رسوم مالية مقابل كل منها.

خدمات مؤسسة المرور والطرق: إدارة المرور

اسم الإجراء	طلب لوحات إرشادية.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق
الرسوم	اللوحات الإرشادية المؤقتة: ٦ شهور - /١٠٠٠- شاملة الصيانة. اللوحات الإرشادية الدائمة: ٤ سنوات - /٤٠٠٠- شاملة الصيانة.

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<p>١- نموذج طلب لوحات (لا يتوفر رقم مرجعي للطلب)</p> <p>٢- صورة الرخصة التجارية.</p> <p>٣- رسم توضيحي لموقع المكان المطلوب تنصيب اللوحات له.</p> <p>٤- الشهادات المطلوبة من الدوائر الحكومية ذات العلاقة. على سبيل المثال: دائرة الصحة لغايات العيادات الصحية.</p> <p>٥- نسخة مصغرة <i>digital copy</i> ونسختان ورقيتان بحجم A4 من رسم تصميمي للوحات بالألوان الأصلية والأبعاد.</p>	<p>١- طلب لوحات إرشادية يتم تحويله إلى إدارة المرور.</p>

الملاحظات:

- يتم دراسة الطلب للموافقة أو الرفض وفقاً للمقاييس وسياسات هيئة الطرق والمواصلات.

اسم الإجراء	طلب ترقيم منازل وبنيات.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- نموذج طلب الخدمة (لا يتوفر رقم مرجعي). ٢- رخصة البناء وشهادة الإنجاز (للمنازل والبنيات قيد الإنشاء). ٣- خارطة موقعية توضح موقع المنزل أو البناية.	١- نموذج طلب الخدمة والأوراق المرفقة يتم تحويلها إلى إدارة المرور.

الملاحظات:

- الأرقام ليست اختيارية.
- الترقيم وفقاً للمخططات المعتمدة

اسم الإجراء	طلب الحصول على الأدلة الفنية.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق
الرسوم	<p>تتوفر أربعة أدلة فنية:-</p> <p>١- دليل وسائل التحكم المروري في دبي (الجزء الأول والثاني). (متوفر باللغة العربية و الإنجليزية مقابل (٢,٥٠٠ + ١٠/-)</p> <p>٢- دليل التهدئة المرورية <i>Dubai Calming Traffic Manual</i> (متوفر باللغة الإنجليزية فقط مقابل (١,٥٠٠ + ١٠/-)</p> <p>٣- دليل المشاة والدراجات الهوائية في دبي. (متوفر باللغة الإنجليزية فقط مقابل (٢,٥٠٠ + ١٠/-)</p> <p>٤- دليل التحكم في إعلانات الطرق في دبي. (متوفر باللغة الإنجليزية فقط مقابل (١,٥٠٠ + ١٠/-)</p>

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- رسالة طلب دليل (اختياري)	١- توفير دليل المرور.

خدمات مؤسسة المرور والطرق: إدارة المواقع ورسوم الطرق.

اسم الإجراء	١- طلبات تصاريح المواقع. ٢- إصدار تصاريح المواقع.
الوقت المستغرق	٥ دقائق لكل خدمة

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الطلب إلى إدارة المواقع ورسوم الطرق. ٢- إصدار تصريح الموقف للعميل.	للخدمة الأولى: ١- نموذج الطلب. ٢- صورة جواز السفر (للمواطنين L). ٣- خريطة موقعية (للمواطنين L). ٤- نسخة من صورة الملكية سارية المفعول. ٥- صورة خلاصة قيد (للمواطنين L). ٦- عقد الإيجار أو ملكية المنزل. للخدمة الثانية : ١- رقم الطلب المقدم.

الملاحظات:

- الموافقة على الطلب أو رفضه تبعاً لمعايير وسياسات هيئة الطرق والمواصلات RTA.
- تصاريح المواطنين معفاة من الرسوم.

اسم الإجراء	١- طلبات حجز المواقف. ٢- إصدار تصاريح حجز المواقف.
الوقت المستغرق	٥ دقائق لكل خدمة
الرسوم	للسنة : -/٥,٠٠٠ ستة أشهر : -/٣,٠٠٠ أقل من ذلك : تحسب بنظام الأيام (١٧ درهم لكل يوم)

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الطلب إلى إدارة المواقف. ٢- إصدار تصريح حجز موقف.	للخدمة الأولى: ١- نموذج الطلب. ٢- صورة الرخصة التجارية. ٣- صورة خارطة الأرض. ٤- صورة فوتوغرافية للموقف/ المواقف المطلوب حجزها. للخدمة الثانية : ١- رقم الطلب ٢- إيصال الدفع-الخاص بالخدمة الأولى

الملاحظات:

- الموافقة على الطلب أو رفضه تبعاً لمعايير وسياسات هيئة الطرق والمواصلات RTA.
- ٦٠٠ درهم لكل موقف وذلك نظير تركيب الأعمدة الحديدية والسلاسل والقفل.

اسم الإجراء	١- طلبات استغلال الأراضي الخاصة كمواقف للسيارات برسوم. ٢- إصدار تصريح استغلال الأراضي الخاصة كمواقف للسيارات برسوم.
الوقت المستغرق	٥ دقائق لكل خدمة
الرسوم	١٠٠٠/- درهم قيمة التأمين + رسوم أخرى تحدد لاحقاً

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
<p>١- تحويل الطلب إلى إدارة المواقع ورسوم الطرق. ٢- إصدار تصريح باستغلال الأراضي الخاصة كمواقف سيارات.</p>	<p>للخدمة الأولى: ١- نموذج طلب. ٢- صورة الرخصة التجارية. ٣- شهادة عدم ممانعة NOC من دائرة التنمية الاقتصادية. ٤- شهادة عدم ممانعة من بلدية دبي. ٥- شهادة عدم ممانعة من إدارة الطرق-قسم الهندسة وتقنيات المرور. ٦- صورة من خارطة الأرض صادرة عن بلدية دبي. ٧- صورة عقد إيجار الأرض أو خطاب عدم ممانعة من مالكيها. ٨- مخطط توضيحي لحركة المركبات، والمدخل والمخرج، وعدد المواقع. الخدمة الثانية : ١- رقم الطلب ٢- إيصال الدفع -الخاص بالدفعة الأولى</p>

الملاحظات:

- الموافقة على الطلب أو رفضه تبعاً لمعايير وسياسات هيئة الطرق والمواصلات RTA.

اسم الإجراء	1- طلبات تصاريح إشغال أرضة الطرق. 2- إصدار تصاريح إشغال أرضة الطرق.
الوقت المستغرق	٥ دقائق لكل خدمة
الرسوم	1000/- درهم قيمة التأمين + رسوم أخرى تحدد لاحقاً.

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<p>للخدمة الأولى:</p> <p>1- نموذج الطلب.</p> <p>2- صورة الرخصة التجارية.</p> <p>3- صورة فوتوغرافية للموقع.</p> <p>4- خارطة الأرض من بلدية دبي.</p> <p>5- عقد الإيجار ساري المفعول.</p> <p>6- خريطة الموقع.</p> <p>7- شهادة عدم ممانعة من صاحب الموقع.</p> <p>8- خارطة الأرض من البلدية.</p> <p>الخدمة الثانية :</p> <p>1- رقم الطلب</p> <p>2- إيصال الدفع -الخاص بالخدمة الأولى</p>	<p>1- تحويل الطلب إلى إدارة المواقف.</p> <p>2- إصدار تصريح بإشغال أرضة الطريق.</p>

الملاحظات:

- الموافقة على الطلب أو رفضه تبعاً لمعايير وسياسات هيئة الطرق والمواصلات RTA.

طلب شهادة عدم ممانعة لإزالة وتركيب أجهزة المواقف. (*من اختصاص إدارة المواقف-قسم الصيانة)	اسم الإجراء
٥ دقائق	الوقت المستغرق

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الطلب إلى إدارة المواقف ورسم الطرق.	١- نموذج الطلب. ٢- الرخصة التجارية. ٣- خطط المشروع التي تبين العمل المقترح.

الملاحظات:

– الموافقة على الطلب أو رفضه تبعاً لمعايير وسياسات هيئة الطرق
والمواصلات RTA.

خدمات مؤسسة المرور والطرق: إدارة الأنظمة المرورية الذكية

استلام نزاعات سالك.	اسم الإجراء
١٠ دقائق	الوقت المستغرق
لا يوجد	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل النزاعات (الشكاوي والبلاغات) إلى المكتب الخلفي في إدارة الأنظمة المرورية الذكية لأغراض التحقيق.	١- نموذج الطلب الخاص بالنزاعات.

خدمات مؤسسة المرور والطرق: إدارة حرم الطريق

اسم الإجراء	إصدار تصريح هدم / إنشاء مبنى.
الوقت المستغرق	٥ - ١٠ دقائق
الرسوم	هدم: ١٠٠ درهم إنشاء: ٧٥ درهم

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<ul style="list-style-type: none"> ١- رسالة من الشركة تبين تفاصيل الخدمة المطلوبة. ٢- خارطة الموقع. ٣- الرسم التفصيلي مع المقاسات. ٤- عدم ممانعة من الجهات الخدمية (الاتصالات، هيئة الكهرباء والمياه) في حالة الهدم. ٥- عدم ممانعة من إدارتي المباني والصرف الصحي/ في حالة الهدم. ٦- الرخصة التجارية. 	<ul style="list-style-type: none"> ١- تصريح هدم/ إنشاء مبنى

إصدار تصريح حركة (جديد/تجديد) لدخول وخروج الشاحنات من وإلى مناطق الحظر أو في أوقات الحظر.	اسم الإجراء
١٥ دقيقة.	الوقت المستغرق
٥٠ درهم شهريا لكل مركبة.	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تصريح حركة دخول/خروج.	١- رسالة من الشركة تعين تفصيلات التصريح المطلوب. ٢- نسخة من تسجيل المركبة. ٣- شهادة فحص قسم الترخيص. ٤- نسخة من التصريح السابق (في حالة التجديد). ٥- صورة الرخصة التجارية. ٦- تحديد الشوارع المراد سير المركبات فيها. ٧- تحديد أوقات استخدام المركبات للطرق وتحديد عدد الرحلات

الملاحظات:

- مدة التصريح حسب حاجة العمل وبحد أقصى ثلاثة أشهر قابلة للتجديد.

إصدار تصريح حركة (جديد) للشاحنات ذات الحمل الزائد.	اسم الإجراء
١٥ دقيقة.	الوقت المستغرق
٥٠ درهم	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تصريح حركة لشاحنة ذات حمل زائد.	١- نموذج طلب الخدمة.

الملاحظات:

- مدة التصريح حسب حاجة العمل.

إصدار تصريح حركة (جديد) لشاحنات الإنشاء الثقيلة.	اسم الإجراء
١٥ دقيقة.	الوقت المستغرق
٥٠ درهم شهريا لكل مركبة.	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تصريح حركة لشاحنة الإنشاء الثقيلة.	١- نموذج طلب .

الملاحظات:

- مدة التصريح حسب حاجة العمل.

اسم الإجراء	استقبال طلب تصريح حماية خطوط الخدمات.
الوقت المستغرق	٥ دقائق.
الرسوم	٧٥ درهم.

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الطلب إلى المهندس في المكتب الخلفي للموافقة.	١- رسالة من الشركة تبين تفاصيل التصريح المطلوب. ٢- نسخة الرخصة التجارية. ٣- مخطط الموقع. ٤- شهادة عدم ممانعة <i>NOC</i> من الجهات ذات العلاقة (مثل مياه وكهرباء دبي <i>DEWA</i> , الاتصالات). ٥- نسخة من التصريح السابق (في حالة التجديد). ٦- رسالة استثناء من الرسوم (إذا كان ينطبق).

اسم الإجراء	استقبال طلب تصريح باستخدام جزء من حرم الطريق.
الوقت المستغرق	٥ دقائق.
الرسوم	٧٥ درهم.

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<ul style="list-style-type: none"> ١- رسالة من الشركة تبين تفاصيل التصريح المطلوب. ٢- نسخة الرخصة التجارية. ٣- مخطط الموقع. ٤- شهادة عدم ممانعة <i>NOC</i> من الجهات ذات العلاقة (مثل مياه وكهرباء دبي <i>DEWA</i>, الاتصالات). ٥- نسخة من التصريح السابق (في حالة التجديد). ٦- رسالة استثناء من الرسوم (إذا كان ينطبق). 	<ul style="list-style-type: none"> ١- تحويل الطلب إلى المهندس في المكتب الخلفي للموافقة.

اسم الإجراء	استقبال طلب تصريح بدخول مؤقت للمواقع الإنشائية.
الوقت المستغرق	٥ دقائق.
الرسوم	٨٥ درهم

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<ul style="list-style-type: none"> ١- رسالة من الشركة تبين تفاصيل التصريح المطلوب. ٢- نسخة الرخصة التجارية. ٣- مخطط الموقع. ٤- شهادة عدم ممانعة <i>NOC</i> من الجهات ذات العلاقة (مثل مياه وكهرباء دبي <i>DEWA</i>, الاتصالات). ٥- نسخة من التصريح السابق (في حالة التجديد). ٦- رسالة استثناء من الرسوم (إذا كان ينطبق). 	<ul style="list-style-type: none"> ١- تحويل الطلب إلى المهندس في المكتب الخلفي للموافقة.

اسم الإجراء	استقبال طلب تصريح تعداد مروري.
الوقت المستغرق	٥ دقائق.

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<ul style="list-style-type: none"> ١- رسالة من الشركة تبين تفاصيل التصريح المطلوب. ٢- نسخة الرخصة التجارية. ٣- مخطط الموقع. ٤- شهادة عدم ممانعة <i>NOC</i> من الجهات ذات العلاقة (مثل مياه وكهرباء دبي <i>DEWA</i>, الاتصالات). ٥- نسخة من التصريح السابق (في حالة التجديد). ٦- رسالة استثناء من الرسوم (إذا كان ينطبق). 	<ul style="list-style-type: none"> ١- تحويل الطلب إلى المهندس في المكتب الخلفي للموافقة.

اسم الإجراء	استقبال طلب تصريح بتحويل طرق رئيسية بشكل مؤقت.
الوقت المستغرق	٥ دقائق.
الرسوم	٢٠٠ درهم

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<ul style="list-style-type: none"> ١- رسالة من الشركة تبين تفاصيل التصريح المطلوب. ٢- نسخة الرخصة التجارية. ٣- مخطط الموقع. ٤- شهادة عدم ممانعة <i>NOC</i> من الجهات ذات العلاقة (مثل مياه وكهرباء دبي <i>DEWA</i>, الاتصالات). ٥- نسخة من التصريح السابق (في حالة التجديد). ٦- رسالة استثناء من الرسوم (إذا كان ينطبق). 	<ul style="list-style-type: none"> ١- تحويل الطلب إلى المهندس في المكتب الخلفي للموافقة.

اسم الإجراء	استقبال طلبات تصريح بتحويل طرق فرعية بشكل مؤقت.
الوقت المستغرق	٥ دقائق.
الرسوم	١٠٠ درهم

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<ul style="list-style-type: none"> ١- رسالة من الشركة تبين تفاصيل التصريح المطلوب. ٢- نسخة الرخصة التجارية. ٣- مخطط الموقع. ٤- شهادة عدم ممانعة <i>NOC</i> من الجهات ذات العلاقة (مثل مياه وكهرباء دبي <i>DEWA</i>, الاتصالات). ٥- نسخة من التصريح السابق (في حالة التجديد). ٦- رسالة استثناء من الرسوم (إذا كان ينطبق). 	<ul style="list-style-type: none"> ١- تحويل الطلب إلى المهندس في المكتب الخلفي للموافقة.

اسم الإجراء	إصدار تصريح إغلاق سكة / طريق فرعي.
الوقت المستغرق	١٥ دقيقة.
الرسوم	٥٠ درهم.

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- خارطة الموقع.	١- تصريح إغلاق طريق / طريق فرعي.

الملاحظات:

- تسلم المستندات المطلوبة في حالة الطلبات الجديدة، في حين تقوم الجهة الطالبة- في حالة طلبات التجديد- بتسليم نسخة من التصريح القديم فقط.
- التوافق مع تعليمات الجهات الخدمية التالية: بلدية دبي، وشرطة دبي، وأي تعليمات أخرى ذات علاقة.
- مدة التصريح ٣ أشهر بحد أقصى.

اسم الإجراء	استقبال طلب شهادة عدم ممانعة NOC لمشاريع الطرق.
الوقت المستغرق	٥ - ١٠ دقائق

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<p>١- رسالة خطية معنونة إلى إدارة خدمات حرم الطريق تتضمن طلباً للموافقة على تصميم <i>Spare Ducts</i>.</p> <p>٢- مخطط توضيحي (<i>Key Plan</i>) يوضح موقع المشروع.</p> <p>٣- مخططات تفصيلية توضح أماكن الـ <i>Spare Ducts</i> وعددها.</p> <p>٤- المقاطع العرضية توضح توزيع خدمات (<i>Utilities Cross Section</i>).</p> <p>٥- نسخة الكترونية (<i>Digital Copy</i>)</p>	<p>١- تحويل الطلب إلى المهندس لأغراض الموافقة.</p>

الملاحظات:

- يتم تحديد الموقع عن طريق برنامج (Microstation) وزيارة الموقع بعد الاتصال بالشخص مقدم الطلب وأخذ صور إذا لزم الأمر.
- شهادات عدم الممانعة صالحة لمدة ٦ أشهر أو أقل، قابلة للتجديد.

اسم الإجراء	استقبال طلب شهادة عدم ممانعة NOC لمشاريع الجهات الخدمية / الاستشاريين / المقاولين.
الوقت المستغرق	٥ دقائق.

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- يتم تحويل الطلب إلى المهندس للموافقة.	١- رسالة خطية معنونة إلى إدارة خدمات حرم الطريق تتضمن طلبا للموافقة على التصميم. ٢- مخطط توضيحي (Key Plan) يوضح موقع المشروع. ٣- مخططات تفصيلية توضح تفاصيل تصميم الطرق (Geometric Design). ٤- المقاطع العرضية توضح توزيع خدمات (Utilities Cross Section). ٥- المقاطع الطولية (Profiles) للطرق الداخلية. ٦- الحسابات والمعادلات المستخدمة في التصميم. ٧- نسخة الكترونية (Digital Copy)

اسم الإجراء	استقبال طلب شهادة عدم ممانعة NOC لأعمال تدعيم أساسات المباني.
الوقت المستغرق	٥ دقائق.

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الطلب إلى المهندس للموافقة.	١- خريطة التخطيط. ٢- المخطط العام للتدعيم. ٣- قطاع عرضي يوضح تفاصيل طريقة التدعيم وأي تفاصيل أخرى. ٤- صورة من بوليصة التأمين موضحة المسؤولية عن الطرف الثالث. ٥- الحصول على عدم الممانعة من جميع الجهات ذات الاختصاص. ٦- عدم ممانعة من استشاري الطرق أو القطار في حال وجود موقع البناء في مجال أي من مشاريع الطرق أو القطار. ٧- تعهد من المالك بإزالة الشدادات (Anchors) خلال شهر (في حال طلب ذلك) من تاريخ طلب الإزالة.

الملاحظات:

- هيئة الطرق والمواصلات غير مسؤولة عن التدعيم أو أي أعمال أخرى قد تؤثر على الملكيات المجاورة
- الخادوق الخرساني/ أو الحديد لايتعدي ٦٠٠ مم من خارج حدود الملكية.
- الشهادة الممنوحة صالحة لمدة ستة أشهر من تاريخ الإصدار.

اسم الإجراء	استقبال طلب شهادة عدم ممانعة NOC لمشاريع هيئة الطرق والمواصلات.
الوقت المستغرق	٥ - ١٠ دقائق.

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تحويل الطلب إلى المهندس للموافقة.	١- رسالة خطية معنونة إلى إدارة خدمات حرم الطريق تتضمن طلباً للموافقة على التصميم. ٢- مخطط توضيحي (<i>Key Plan</i>) يوضح موقع المشروع. ٣- مخططات تفصيلية توضح تفاصيل تصميم الطرق (<i>Geometric Design</i>). ٤- المقاطع العرضية توضح توزيع خدمات (<i>Utilities Cross Section</i>). ٥- المقاطع الطولية (<i>Profiles</i>) للطرق الداخلية. ٦- الحسابات والمعادلات المستخدمة في التصميم. ٧- نسخة إلكترونية (<i>Digital Copy</i>).

اسم الإجراء	دفع الغرامات.
الوقت المستغرق	٥ دقائق
الرسوم	على حسب المخالفة

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- بطاقة تسجيل مركبة.	١- إيصال دفع مبلغ الغرامة.

اسم الإجراء	تسجيل مركبة جديدة مصدرها وكالة لبيع السيارات.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق
الرسوم	على حسب نوع المركبة

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- نموذج طلب (تسجيل، نقل ملكية، حيازة، تسفير). ٢- صورة حواز السفر للأفراد. (بالإضافة إلى جواز السفر الأصلي، في حالة عدم وجود ملف مرور للعميل). ٣- وثيقة تأمين المركبة. ٤- وثيقة جمركية للمركبة (شهادة التخليص الجمركي). ٥- مبايعة رسمية من الوكالة.	١- بطاقة تسجيل المركبة. ٢- لوحات الرقم (للأرقام المتسلسلة). ٣- لاصقة انتهاء الصلاحية. ٤- إيصالات دفع الرسوم والغرامات.

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
	<p>٦- الرخصة التجارية (إذا كانت المركبة لاستخدام تجاري - للمؤسسات والشركات والمعارض).</p> <p>٨- رسالة من جهة الرهن إذا كانت المركبة مرهونة.</p> <p>٩- بنسبة لحاملي الإقامة الصادرة من الإمارات الأخرى وأبناء مجلس التعاون والذين لا يحملون أوراق ثبوتية، يشترط عند التسجيل توافر إحدى الشروط التالية:</p> <p>١- أن تكون له مؤسسة تجارية في إمارة دبي.</p> <p>٢- إحضار عقد إيجار موثق من الجهات الرسمية.</p> <p>٣- إبراز فاتورة الكهرباء أو فاتورة هاتف المنزل صادرة من إدارة دبي بدون توثيق العقد.</p> <p>٤- أن يعمل في جهة حكومية أو شبه حكومية للوافدين.</p>

الملاحظات:

- يجب التأكد من أن البيانات المسجلة في الطلب وشهادة الجمارك والمبايعة والتأمين مطابقة للإسم المسجل في جواز السفر.
- تعفي المركبات جديدة الطراز (موديل نفس السنة) من الفحص الفني لمدة سنتين من تاريخ تسجيل المركبة (إذا كانت من وكيل معتمد).
- مركبات التأجير ومركبات الأجرة يجب أن تكون مؤمنة تأميناً شاملاً.

اسم الإجراء	تسجيل مركبة مستعملة مصدرها غير وكالة بيع السيارات.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق.
الرسوم	على حسب نوع المركبة

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<p>١- نموذج طلب (تسجيل، نقل ملكية، حيازة، تسفير). ٢- صورة حواز السفر للأفراد. (بالإضافة إلى جواز السفر الأصلي، في حالة عدم وجود ملف مرور للعميل). ٣- وثيقة تأمين المركبة. ٤- وثيقة جمركية للمركبة (شهادة التخليص الجمركي). ٥- مياينة رسمية من الوكالة (معرض معتمد) أو حضور بائع المركبة شخصيا إلى مركز التسجيل. ٦- شهادة فحص المركبة (مركبة ناجحة فنيا). ٧- الرخصة التجارية (إذا كانت المركبة للاستخدام تجاري - للمؤسسات والشركات والمعارض). ٨- رسالة من جهة الرهن إذا كانت المركبة مرهونة. ٩- رسالة من الشركة في حالة الشركات (إذا كانت الشركة مالكة للمركبة)</p>	<p>١- بطاقة تسجيل المركبة. ٢- لوحات الرقم (للأرقام المتسلسلة). ٣- لاصقة انتهاء الصلاحية. ٤- إيصال دفع الرسوم والغرامات.</p>

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
	<p>١- بنسبة لحاملي الإقامة الصادرة من الإمارات الأخرى وأبناء مجلس التعاون والذين لا يحملون أوراق ثبوتية، يشترط عند التسجيل توافر إحدى الشروط التالية:</p> <p>١- أن تكون له مؤسسة تجارية في إمارة دبي.</p> <p>٢- إحضار عقد إيجار موثق من الجهات الرسمية.</p> <p>٣- إبراز فاتورة الكهرباء أو فاتورة هاتف المنزل صادرة من إدارة دبي بدون توثيق العقد.</p> <p>٤- أن يعمل في جهة حكومية أو شبه حكومية للوافدين.</p>

الملاحظات:

- يجب التأكد من أن البيانات المسجلة في الطلب و شهادة الجمارك والمبايعة والتأمين مطابقة للإسم المسجل في جواز السفر.
- مركبات التاجير ومركبات الأجرة يجب أن تكون مؤمنة تأميناً شاملاً.
- المركبات من موديل ١٩٨٧ لغاية عام ٢٠٠٠ لا يتم تسجيلها إلا بعد إحضار شهادة مطابقة المواصفات الخليجية.

إصدار موافقة على طلب تسجيل مركبة تجارية جديدة.	اسم الإجراء
١٠ دقائق.	الوقت المستغرق
على حسب نوع المركبة	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
<p>١- الموافقة على الطلب (طلب موافق عليه)</p> <p>٢- إيصالات دفع الرسوم والغرامات.</p>	<p>١- نموذج طلب (تسجيل، نقل ملكية، حيازة، تسفير).</p> <p>٢- صورة الرخصة التجارية.</p> <p>٣- وثيقة تأمين المركبة.</p> <p>٤- وثيقة جمركية للمركبة (شهادة التخليص الجمركي).</p> <p>٥- تقرير يبين عدد المركبات المسجلة في ملف المرور.</p> <p>٦- رسالة طلب (في حال عدم توافق المركبة مع نطاق الرخصة التجارية).</p> <p>٧- شهادة فحص فني.</p>

اسم الإجراء	نقل ملكية مركبة.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق
الرسوم	على حسب نوع المركبة

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<ul style="list-style-type: none"> ١- نموذج طلب (تسجيل، نقل ملكية، حيازة، تسفير). ٢- شهادة فحص المركبة (مركبة ناجحة فنيا). ٣- الرقم التعريفي للبائع. ٤- صورة جواز سفر المشتري. ٥- بطاقة تسجيل المركبة. ٦- موافقة من جهة الرهن (إذا كانت المركبة مرهونة) ٧- وثيقة تأمين المركبة. ٨- توكيل رسمي من المحكمة يخول لمن ينوب عن البائع أو المشتري القيام بالإجراء (إرفاق صورة عن التوكيل). 	<ul style="list-style-type: none"> ١- بطاقة تسجيل المركبة للمالك الجديد. ٢- لوحات الرقم. ٣- إيصالات دفع الرسوم والغرامات.

الملاحظات:

- أن تكون الملكية سارية المفعول؛ إذا كانت الملكية منتهية يجب فحص المركبة.
- حضور الطرفين البائع والمشتري، أو إحضار توكيل رسمي من المحكمة.

اسم الإجراء	تجديد تسجيل مركبة.
الوقت المستغرق	ادقائق
الرسوم	على حسب نوع المركبة

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- «بطاقة تسجيل مركبة» منتهية الصلاحية. ٢- شهادة فحص المركبة (باستثناء التجديد لأول مرة لمركبة مصدرها وكالة بيع السيارات). ٣- صورة الرخصة التجارية (للمركبات التجارية) ٤- وثيقة التأمين.	١- «بطاقة تسجيل المركبة» التي تم تجديدها. ٢- لاصقة انتهاء الصلاحية. ٣- إيصال دفع الرسوم والغرامات.

الملاحظات:

- تعفى المركبات الجديدة من الفحص عند التجديد في السنة الأولى إذا كانت عن طريق الوكيل (وكالة بيع سيارات).

اسم الإجراء	حيازة مركبة
الوقت المستغرق	ادقائق
الرسوم	على حسب نوع المركبة

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
<ul style="list-style-type: none"> ١- نموذج طلب حيازة مركبة. ٢- ملكية المركبة. ٣- لوحات الرقم. ٤- فك رهن المركبة. ٥- تقرير الشرطة أو تقرير الدفاع المدني (إذا كان الإلغاء بسبب حريق)« ٦- رسالة من الشركة إذا كانت المركبة تابعة لشركة أو مؤسسة، أو ٧- حضور صاحب العلاقة إذا كانت المركبة شخصية. 	<ul style="list-style-type: none"> ١- شهادة إلغاء (شطب) المركبة. ٢- إيصال دفع الرسوم والغرامات.

إصدار لوحات أرقام لاستبدال اللوحات التالفة.	اسم الإجراء
ادقائق	الوقت المستغرق
على حسب نوع المركبة	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
<p>١- «لوحات الأرقام» الجديدة. ٢- إيصال دفع الرسوم والغرامات.</p>	<p>١- طلب استبدال اللوحات الفاقدة/ التالفة. ٢- ملكية المركبة. ٣- لوحات الأرقام (إذا كانت تالفة). ٤- رسالة من الشركة إذا كانت المركبة تابعة لشركة أو مؤسسة. ٥- رسالة من شرطة دبي، في حالة فقدان لوحتين.</p>

إصدار ملكية المركبة لاستبدالها بالبطاقة الفاقدة/التالفة (ليست منتهية الصلاحية)	اسم الإجراء
ادقائق	الوقت المستغرق
على حسب نوع المركبة	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
<p>١- «بطاقة تسجيل المركبة» الجديدة.</p> <p>٢- إيصال دفع الرسوم والغرامات.</p>	<p>١- طلب استبدال ملكية المركبة الفاقدة/التالفة.</p> <p>٢- تسجيل المركبة (في حال التلغ).</p> <p>٣- إثبات هوية للعميل وصورة جواز السفر (مركبة خاصة).</p> <p>٤- صورة عن الرخصة التجارية (مركبة تجارية).</p> <p>٥- رسالة من الشركة (في حالة الشركات).</p>

تغيير لون المركبة.	اسم الإجراء
ادقائق	الوقت المستغرق
على حسب نوع المركبة	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
<p>١- «بطاقة تسجيل مركبة» جديدة.</p> <p>٢- إيصال دفع الرسوم والغرامات.</p>	<p>١- طلب تغيير لون مركبة.</p> <p>٢- شهادة فحص المركبة (مركبة ناجحة فنيا).</p> <p>٣- شهادة عدم ممانعة <i>NOC</i> من <i>CID</i>.</p> <p>٤- بطاقة تسجيل المركبة.</p> <p>٥- تصريح من هيئة الطرق والمواصلات (في حالة الإعلان).</p> <p>٦- صور للمركبة (في حالة الإعلان).</p> <p>٧- شهادة عدم ممانعة من الشركة (في حالة الإعلان).</p>

تجديد حفظ رقم لوحة مركبة	اسم الإجراء
ادقائق	الوقت المستغرق
٢٠ درهم.	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- إيصال دفع الرسوم والغرامات	١- إيصال الحفظ إذا وجد
	٢- بيانات الرقم المحفوظ أو الملف المروري.

تغيير رقم لوحة مركبة.	اسم الإجراء
٥ دقائق	الوقت المستغرق
٤٠ درهم	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- إيصالات دفع الرسوم والغرامات.	١- نموذج طلب تغيير رقم لوحة. مع ذكر بيانات الرقم المحفوظ. ٢- ملكية المركبة. ٣- رسالة فك الرهن إذا كانت المركبة مرهونة. ٤- لوحات الأرقام السابقة.

الملاحظات:

- ملكية المركبة سارية المفعول.

إصدار لوحات تجارية.	اسم الإجراء
١٠ دقائق	الوقت المستغرق
على حسب نوع المركبة	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- اللوحات التجارية. ٢- إيصالات دفع الرسوم والغرامات.	١- رسالة من الشركة تبين تفاصيل الطلب. ٢- صورة الرخصة التجارية. ٣- وثيقة تأمين اللوحات. ٤- موافقة المسؤول المختص بعدم الممانعة.

اسم الإجراء	إصدار شهادة تصدير/ تسفير مركبة.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق
الرسوم	٢٠ درهم.

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
<p>١- شهادة تصدير/ تسفير مركبة.</p> <p>٢- لوحات الأرقام (في حالة الحاجة لها).</p> <p>٣- لاصقة انتهاء الصلاحية.</p> <p>٤- إيصال دفع الرسوم والغرامات.</p>	<p>١- طلب شهادة.</p> <p>٢- بطاقة تسجيل مركبة.</p> <p>٣- صورة جواز السفر.</p> <p>٤- تأمين المركبة في حالة صرف لوحات تصدير على أن يكون التأمين صالحاً لمدة ثلاثة أيام للتحويل داخل الدولة، وأسابوعين في حالة تصديرها وتحويلها للخارج.</p> <p>٥- رسالة فك الرهن إذا كانت المركبة مرهونة.</p> <p>٦- شهادة فحص المركبة (فحص الشاسي والمحرك فقط للتأكد من صحتها، للمركبات المسجلة)</p> <p>٧- شهادة فحص المركبة للتأكد من سلامتها الفنية (للمركبات غير المسجلة التي مصدرها أي مصدر غير وكالة بيع السيارات).</p> <p>٨- الوثائق الجمركية (للمركبات غير المسجلة) وتشمل: شهادة جمركية/ شهادة تحويل من الإمارات الأخرى/ شهادة حيازة من دبي/ شهادة تحويل من دبي.</p>

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
	٩- تسليم لوحات الأرقام وملكية المركبة، إذا كانت المركبة مسجلة في إدارة الترخيص. ١٠- لوحات التصدير إن وجدت (للمركبات غير المسجلة)

الملاحظات:

في حالة تحويل أو تصدير المركبة باسم غير المالك:
 - مطلوب حضور المالك شخصياً أو من ينوب عنه قانونياً.
 - وجود مبايعة من إحدى المعارض المعتمدة في دبي.

إصدار شهادات المركبات الخاصة. (* لا داعي لهذا الإجراء).	اسم الإجراء
١٠ دقائق	الوقت المستغرق
٦٠ درهم.	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- الشهادة. ٢- إيصال دفع الرسوم والغرامات.	١- طلب شهادة

اسم الإجراء	استقبال طلبات شهادة عدم ممانعة NOC (للمركبات التجارية)
الوقت المستغرق	٥ دقائق
الرسوم	لا يوجد

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- طلب ترخيص وتسجيل.	١- إذن استلام الطلب. ٢- تقرير ملخص عن طلبات شهادات عدم الممانعة. ٣- إرسال طلب إلى المكتب الخلفي بالإجراء في إدارة الترخيص.

اسم الإجراء	إصدار شهادة عدم ممانعة (للمركبات التجارية)
الوقت المستغرق	٥ دقائق
الرسوم	لكل نشاط رسوم خاصة

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- طلب موافق عليه من «لجنة الضمان».	١- شهادة عدم ممانعة (في حالة الموافقة) ٢- إيصالات دفع الرسوم والغرامات (في حالة الموافقة).

اسم الإجراء	اشترك مكاتب/ وكالات تأجير السيارات في الربط الإلكتروني/ التدريب على النظام
الوقت المستغرق	١٠ دقائق
الرسوم	٢٠٢٠ درهم.

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- تصريح التدريب. ٢- إيصال دفع الرسوم.	١- الطلب (استمارة إجراءات الترخيص والتسجيل). ٢- صورة جواز سفر المتدربين. ٣- كشف الرخص من دائرة التنمية الإقتصادية في دبي يفيد بأن الرخص سارية المفعول ولا توجد رخص بنفس النشاط. ٤- صورة جواز السفر وصورة خلاصة القيد للمواطنين. ٥- رسالة عدم ممانعة من الكفيل بممارسة النشاط المطلوب.

اسم الإجراء	بيع الأرقام المميزة بالبيع المباشر.
الوقت المستغرق	٥ دقائق
الرسوم	على حسب الرقم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- شهادة الأرقام المميزة.	١- إقامة دبي سارية المفعول مع وجود ملف مرور (للوافدين). ٢- ملف المرور (للمواطن).

اسم الإجراء	نقل ملكية رقم لوحة مركبة (رقم غير مميز).
الوقت المستغرق	١٠ دقائق.
الرسوم	١١٠ درهم.

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- انتقال رقم لوحة مركبة إلى مالك جديد.	١- نموذج طلب نقل رقم لوحة مركبة. ٢- حضور صاحب المركبة أو مبياعة معتمدة من وكيل معتمد في دبي. ٣- إثبات هوية صاحب المركبة. ٤- رسالة من الشركة (في حالة الشركات). ٥- صورة جواز سفر المشتري. ٦- ملكية المركبة مع تسليم لوحات الأرقام. ٧- رسالة من جهة الرهن إذا كانت المركبة مرهونة. ٨- تأمين بإسم المشتري. ٩- فحص المركبة.

الملاحظات:

- ضرورة حضور البائع.

إصدار لوحات أرقام لاستبدال اللوحات الفاقدة.	اسم الإجراء
١٠ دقائق	الوقت المستغرق
٢٥-٣٥ درهم.	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- «لوحات أرقام» جديدة للمركبة.	١- نموذج طلب استبدال لوحات أرقام فاقدة. ٢- ملكية المركبة. ٣- تقرير الشرطة (في حالة فقدان كلتا اللوحتين). ٤- رسالة من البنك (في حالة فقدان كلتا اللوحتين ورهن المركبة)

إصدار رخصة قيادة استناداً إلى رخصة قابلة للإستبدال (مؤقتة).	اسم الإجراء
١٠ دقائق	الوقت المستغرق
١٠ درهم.	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- «رخصة قيادة» مؤقتة.	١- نموذج طلب رخصة قيادة. ٢- فحص النظر. ٣- صورة جواز السفر. ٤- جواز السفر الأصلي. ٥- صورة رخصة القيادة. ٦- الرخصة الأصلية سارية المفعول. ٧- صورتان شخصيتان. ٨- وثيقة مترجمة من مكتب ترجمة معتمد، في حالة كانت لغة الرخصة الأصلية غير اللغة العربية أو اللغة الإنجليزية.

إصدار رخصة قيادة استناداً إلى رخصة أجنبية قابلة للإستبدال (دائمة).	اسم الإجراء
١٠ دقائق	الوقت المستغرق
١٠ درهم.	الرسوم

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- «رخصة قيادة» دائمة.	١- نموذج طلب رخصة قيادة. ٢- فحص النظر. ٣- صورة جواز السفر. ٤- جواز السفر الأصلي. ٥- صورة رخصة القيادة. ٦- الرخصة الأصلية سارية المفعول. ٧- صورتان شخصيتان. ٨- وثيقة مترجمة من مكتب ترجمة معتمد، في حالة كانت لغة الرخصة الأصلية غير اللغة العربية أو اللغة الإنجليزية.

اسم الإجراء	إصدار رخصة قيادة استناداً إلى رخصة صادرة عن إمارة أخرى (دائمة).
الوقت المستغرق	١٠ دقائق
الرسوم	١٠ درهم.

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- «رخصة قيادة» دائمة.	١- نموذج طلب رخصة قيادة. ٢- فحص النظر. ٣- صورة جواز السفر. ٤- جواز السفر الأصلي. ٥- صورة رخصة القيادة من إمارة أخرى. ٦- صورتان فوتوغرافيتان.

اسم الإجراء	تجديد رخصة قيادة
الوقت المستغرق	١٠ دقائق
الرسوم	١٠ درهم.

الخدمة المقدمة	الأوراق المطلوبة
١- رخصة قيادة دائمة جديدة.	١- فحص نظر. ٢- صورة جواز سفر. ٣- الرخصة الأصلية.

اسم الإجراء	استبدال رخصة قيادة تالفة.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق
الرسوم	١٠٠ درهم.

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- رخصة القيادة التالفة. ٢- صورة جواز السفر.	١- «رخصة قيادة» دائمة جديدة.

اسم الإجراء	استبدال رخصة قيادة بدل فاقد.
الوقت المستغرق	١٠ دقائق
الرسوم	١٠٠ درهم.

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- صورة جواز السفر	١- «رخصة قيادة» دائمة جديدة.

مؤسسة القطارات: إدارة تخطيط وتطوير القطارات

اسم الإجراء	استفسارات المترو.
الوقت المستغرق	دقيقتان
الرسوم	لا يوجد

الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
1- استفسارات العملاء بخصوص المترو	1- تسليم كتيب المترو

اسم الإجراء	طلب شهادة عدم ممانعة.
الوقت المستغرق	5-10 دقائق
الرسوم	لا يوجد

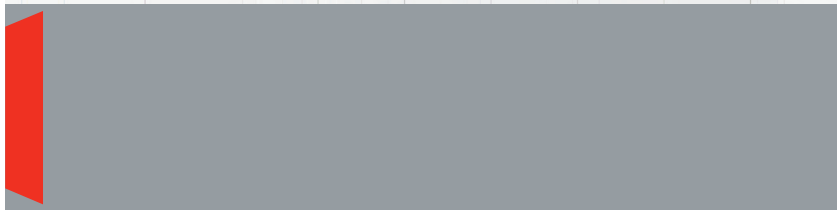
الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
1- نموذج طلب. 2- نسخة مصغرة (رقمية) ونسخة ورقية من جدول المشروع والخطة المرافقة.	1- تحويل الطلب إلى إدارة تخطيط وتطوير القطارات.

اسم الإجراء	تسليم شهادة عدم ممانعة.
الوقت المستغرق	٥ دقائق
الرسوم	لا يوجد

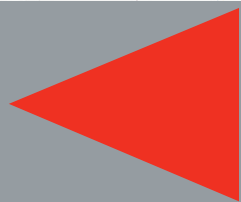
الأوراق المطلوبة	الخدمة المقدمة
١- «بطاقة المراجعة» من العميل.	١- تسليم نسخة مختومة موافق عليها (أو غير موافق عليها لنموذج الطلب والوثائق الداعمة له.

الملاحظات:

- الموافقة وفقاً لمعايير وسياسات هيئة الطرق والمواصلات.



مواقع وعناوين
مراكز خدمة العملاء
المقدمة للخدمات



المرکز	الخدمات المقدمة
	مؤسسة الترخيص
مبنى خدمة العملاء الرئيسي	ترخيص السائقين
ترخيص البرشاء	
جمعية الإتحاد - الطوار	
جمعية الإتحاد - الصفا	
جميرا بلازا	
مدينة دبي للإعلام	ترخيص المركبات
مبنى خدمة العملاء الرئيسي	
مركز دوكامز - الجمارك	
معارض السيارات - العوير	
مبنى خدمة العملاء الرئيسي	
سیتی سنتر	اصدار ملكيات سيارات-ترخيص السائقين
شركة الكندي (تمام)	ترخيص وفحص المركبات
واصل (بالحصا)	
تسجيل القصيص	
تسجيل جبل علي	
تسجيل الورسان	
تسجيل البرشاء	
شامل العاضد	
شامل المحيصنة	
شامل ند الحمر	
معهد كلداری	
معهد الإمارات-ديرة	
معهد دبي لتعليم قيادة المركبات	
معهد بالحصا / شارع الوصل	
معهد بالحصا / الجداف	
معهد بالحصا / جبل علي	
معهد الأهلي لتعليم قيادة المركبات	ترخيص السائقين-ترخيص المركبات-ترخيص تجاري-أرقام مميزة-المعاهد-الرقابة والتفتيش
مبنى خدمة العملاء الرئيسي	
ترخيص ديرة	

أوقات العمل	الموقع بالإمارة	
من: ٣:٧ص إلى ٣:٢م	أم الرمool	
من: ٣:٧ص إلى ٣:٢م	القوز الصناعية	
من: ٩:٠٠ص إلى ٩:٠٠م	الطوار	
من: ٩:٠٠ص إلى ٩:٠٠م	أم سقيم	
من: ٩:٠٠ص إلى ٩:٠٠م	جميرا	
من: ٩:٠٠ص إلى ٣:٠٠م	مدينة دبي للإعلام	
من: ٣:٧ص إلى ٣:٢م	أم الرمool	
من: ٣:٧ص إلى ٣:٧م	رأس الخور	
من: ٧:٣ص إلى ٩:٠٠م	رأس الخور	
من: ٣:٧ص إلى ٣:٢م	أم الرمool	
من: ٩:٠٠ص إلى ٩:٠٠م	بور سعيد	
من: ٨:٠٠ص إلى ٩:٠٠م	راس الخور الصناعية	
من: ٨:٠٠ص إلى ٩:٠٠م	الجداف	
من: ٧:٣ص إلى ٩:٠٠م	المحيصة	
من: ٧:٣ص إلى ٩:٠٠م	جبل علي / بوابة ١٨	
من: ٧:٣ص إلى ٩:٠٠م	ورسان / ش. المدينة الجامعية	
من: ٧:٣ص إلى ٩:٠٠م	القوز الصناعية	
من: ٤:٠٠ص إلى ٨:٠٠م	المنحول	
من: ٤:٠٠ص إلى ٨:٠٠م	القصيص الصناعية	
من: ٤:٠٠ص إلى ٨:٠٠م	ند الحمر	
من: ٩:٠٠ص إلى ٥:٠٠م	القصيص الصناعية	
من: ٩:٠٠ص إلى ٥:٠٠م	القصيص الصناعية	
من: ٩:٠٠ص إلى ٥:٠٠م	الحوض الجاف / شارع جميرا	
من: ٩:٠٠ص إلى ٥:٠٠م	الوصل	
من: ٩:٠٠ص إلى ٥:٠٠م	الجداف	
من: ٩:٠٠ص إلى ٥:٠٠م	المنطقة الحرة لجبل علي	
من: ٩:٠٠ص إلى ٥:٠٠م	القوز الصناعية	
من: ٣:٧ص إلى ٣:٢م	أم الرمool	
من: ٣:٧ص إلى ٣:٢م	الطوار	

المركز	الخدمات المقدمة
	وكالات السيارات
جمعة الماجد لترخيص المركبات	فحص و ترخيص المركبات
العربية للسيارات (نيسان)	
القطيم (تويوتا فستيفال سيتي)	
القطيم تويوتا-ديرة	
القطيم (هوندا فستيفال سيتي)	
المشروعات التجارية (هوندا)	
مشاريع قرقاش	
وكالة كلداري	فحص المركبات
وكالة الكندي	
شركة سويدان (بيجو)	ترخيص المركبات
وكالة الحبتور	
	إدارة المواقع
مبنى خدمة العملاء الرئيسي	إستلام الشكاوي طلب حجز المواقع العامة من طلب إشغال المواقع الخارجية (مطاعم - كافيتريات)
مكاتب الغيبة	
مبنى خدمة العملاء الرئيسي	تحصيل مخالفات المواقع إسترجاع قيمة الغرامات بيع البطاقات الموسمية
مركز الطوار	
مبنى خدمة العملاء الرئيسي	إصدار شهادة براءة الذمة لمرور الإمارات الأخرى حجز مواقع للحملات الترويجية طلب تجديد إشغال المواقع الخارجية
مركز الكرامة	

أوقات العمل	الموقع بالإمارة	
من ٨:٠٠ص إلى ٣:٠٧م	ديرة ش الاتحاد	
	ديرة	
	ديرة تقاطع دناتا	
	شارع الشيخ زايد	
من ٨:٠٠ص إلى ٣:٠٧م	ديرة	
	ديرة تقاطع دناتا	
	ديرة ش الاتحاد	
	ديرة	
	ديرة	
	ديرة	
	ديرة	
	ديرة	
	ديرة	
من ٣:٠٧ص إلى ٣:٠٢م	أم الرمool	
من ٣:٠٧ص إلى ٣:٠٢م	الغبيبة	
من ٣:٠٧ص إلى ٣:٠٢م	أم الرمool	
من ٣:٠٧ص إلى ٣:٠٢م	مركز الطوار	
من ٣:٠٧ص إلى ٣:٠٢م	أم الرمool	
من ٣:٠٧ص إلى ٣:٠٢م	مبنى بلدية دبي (الكرامة)	

	المركز	الخدمات المقدمة
		النقل البحري
	محطة بني ياس	نقل الركاب من بر دبي إلى ديرة
	محطة السبخة	
	محطة سوق ديرة القديم	
	محطة السيف	
	محطة سوق دبي القديم	
	مكتب ترخيص وتسجيل الشندغة	
	محطة بر دبي	
		تاكسي دبي
	تاكسي المطار	متابعة المفقودات خدمات السائقات لتنقلات العائلات
	خدمة العملاء	خدمات الحجز طويل المدى (طلب يومي)، خدمة تأجير السيارات بالساعات، خدمة ذوي الإحتياجات الخاصة (المعاقين)، خدمات العروض المرئية، خدمات نظام الدفع المؤجل، خدمات الإعلان على هياكل السيارات، خدمات تنظيم مواقع المعارض والمؤتمرات، توفير مواقف لخدمة الجمهور في مختلف المواقع، التسجيل في سجل الموردين، الإشتراك في المناقصات والمزايدات، إصدار شهادة لمن يهمله الأمر للبنك الخاصة بملك أرقام الأجرة، إصدار شهادة ملكية رقم الأجرة وتسليمها، تغيير رقم الحساب والبنك الخاصة بملك أرقام الأجرة، تغيير رقم الحساب فقط الخاصة بملك أرقام الأجرة، تحويل الربع الشهري بناء على توكيل من المالك / المالكة، تحويل الربع الشهري إلى الوريث/بناء على توكيل من الورثة، إصدار رسائل للدوائر والمؤسسات الحكومية للرد على الإستفسارات فيما يخص لوحات الأجرة

أوقات العمل	الموقع بالإمارة	
	شارع بني ياس	
	شارع بني ياس	
	مقابل سوق ديرة القديم	
من ٦:٠٠ ص إلى ١٠:٠٠ م	شارع السيف	
	سوق دبي القديم	
	الشنديعة بالقرب من قرية التراث	
	سوق الشنديعة	
خدمة على مدار ٢٤ ساعة	مطار دبي الدولي / ميني ١	
من ٧:٣٠ ص إلى ٣:٠٢ م	المحيصة	

