

ACTVET

Abu Dhabi Centre for
Technical and Vocational
Education and Training | مركز أبوظبي
للـتعليم والتدريب
التقني والمهني

دليل خدمات إدارة التراخيص وثوثيق إجراءاتها

الإصدار الرابع - 2021

المحتويات

18	تعديل رخصة تدريب
18	بطاقة تعريفية بالخدمة
19	رسم مخطط سير الخدمة
20	الموافقة على إصدار إعلان
20	بطاقة تعريفية بالخدمة
21	رسم مخطط سير الخدمة
22	تعيين مدرب/ محاضر
22	بطاقة تعريفية بالخدمة
23	رسم مخطط سير الخدمة
24	طلب موافقة لطرح مؤهلات مهنية
24	بطاقة تعريفية بالخدمة
25	رسم مخطط سير الخدمة
26	مؤشرات أداء إجراءات الخدمة

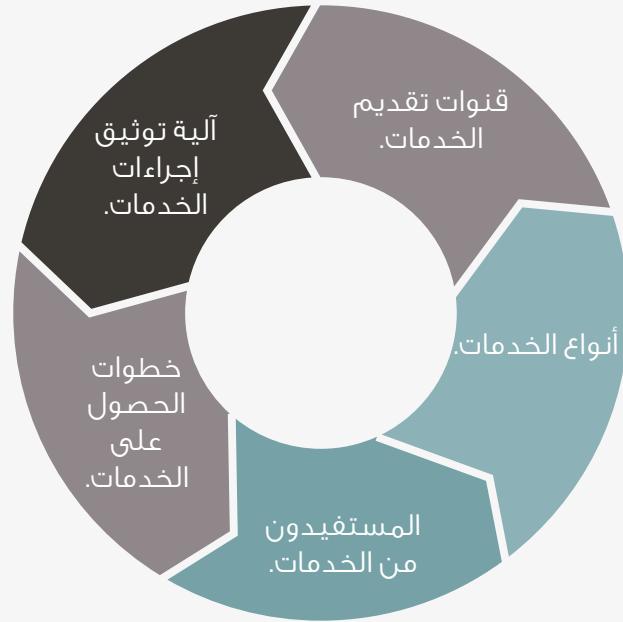
5	تمهيد
8	قنوات تقديم الخدمة و المستفيدون
9	هيكله الخدمات
11	توثيق إجراءات الخدمات
12	الخدمات
12	إصدار رخصة تدريب
12	بطاقة تعريفية بالخدمة
13	رسم مخطط سير الخدمة
14	تحديد رخصة التدريب
14	بطاقة تعريفية بالخدمة
15	رسم مخطط سير الخدمة
16	إلغاء رخصة التدريب
16	بطاقة تعريفية بالخدمة
17	رسم مخطط سير الخدمة

تمهيد

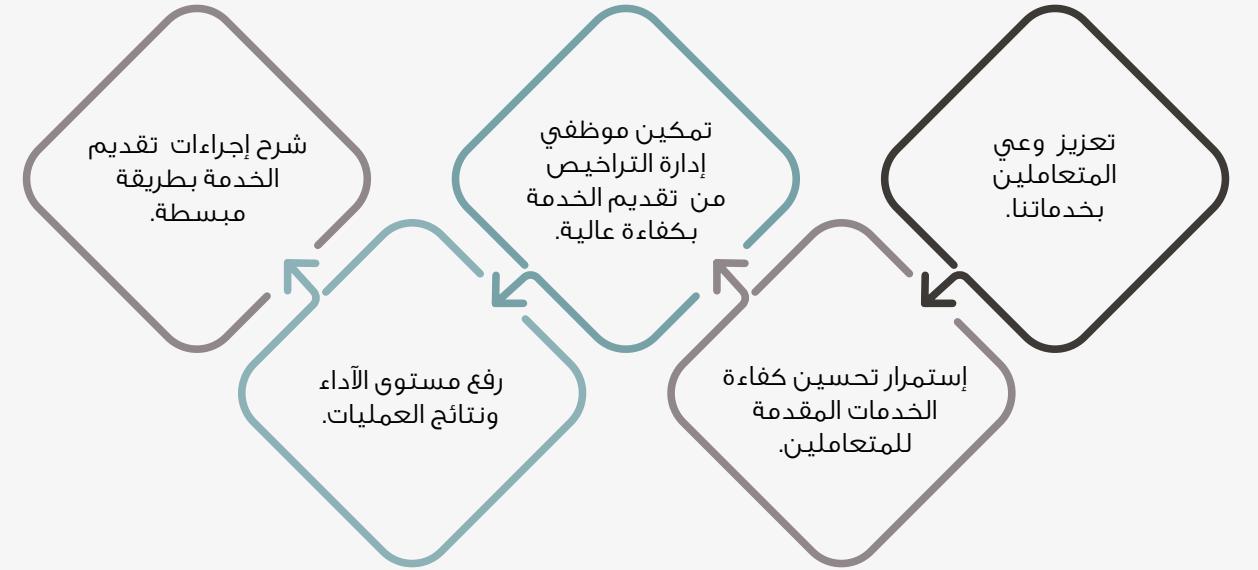
يقوم مركز أبوظبي للتعليم و التدريب التقني والمهني بترخيص المؤسسات التعليمية في الإمارة لتمكينها من تقديم برامج تدريبية ذات جودة عالية وذلك بعد القيام بالإجراءات اللازمة للتأكد من أن المؤسسة التعليمية لديها المقدرة والإمكانات على تحقيق ذلك. ويسعى المركز بشكل دؤوب لإيجاد بيئة عمل محفزة تساعد هذه المؤسسات التعليمية على أداء مهامها على أفضل وجه لتمكينها من المساهمة الفاعلة في تنمية المهارات المهنية لدى الأفراد ليكونوا أكثر استعداداً لدخول سوق العمل. وحرصاً من المركز على تحقيق أعلى مستويات رضا المتعاملين، تم إعداد هذا الدليل الذي يتضمن منظومة مرجعية متكاملة لتصميم الخدمة و توثيق إجراءاتها وذلك بهدف ضمان التحسين المستمر وتحقيق مايلي:

البند	الوصف
الجهة	مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني
الإدارة	التراخيص
اسم الوثيقة	دليل خدمات إدارة التراخيص وتوثيق إجراءاتها
رقم الإصدار	الرابع
تاريخ الإصدار	2021/08/05

ويهدف هذا الدليل إلى توضيح الإجراءات المتبعة لتقديم خدمات إدارة التراخيص وذلك من خلال ما يلي:



ينطبق هذا الدليل على كافة الخدمات المقدمة من إدارة التراخيص من خلال قناة الخدمات الذكية.



قنوات تقديم الخدمة و المستفيدون

يتم تقديم خدمات إدارة التراخيص من خلال نظام خدمة المتعاملين، وفيما يلي قنوات الخدمة و المستفيدون:

قنوات خدمة تقليدية	قنوات مطورة	قنوات ذكية
لا يوجد	لا يوجد	يتم تقديم كافة خدمات التراخيص من خلال بوابة نم 24 ساعة – 7 أيام في الأسبوع الهاتف: +971 (0)2 6132000
		يتوفر تطبيق الهاتف الذكي لتمكين المتدربين من التواصل مع مراكز التدريب ومعرفة مواقعهم وخدماتهم.
		قطاع الأعمال
		المستفيدون من الخدمات:

الشكل 1 : قنوات تقديم الخدمة و المستفيدون

هيكلية الخدمات

تنقسم خدمات إدارة التراخيص من حيث الهيكلية إلى الخدمات الإجرائية التالية:

خدمة استباقية	موافقات مراكز التدريب	تراخيص مراكز التدريب
الموافقة لطرح مؤهلات مهنية	الموافقة على إصدار إعلان	إصدار رخصة مركز تدريب
	الموافقة على تعيين مدرب/ محاضر	تجديد رخصة مركز تدريب
		إلغاء رخصة مركز تدريب
		تعديل رخصة تدريب: 1. تغيير المدير الأكاديمي 2. تغيير المالك/الشريك 3. إضافة نشاط تدريبي 4. حذف نشاط تدريبي 5. تغيير اسم مركز التدريب 6. تغيير مقر مركز التدريب

الشكل 2 : هيكلية الخدمات

توثيق إجراءات الخدمات

إن توثيق إجراءات خدمات إدارة التراخيص يسهل إجراءات تقديم الخدمات على إختلاف أنواعها، ويمكن المتعامل من معرفة متطلبات الخدمة بسهولة ويساعد الموظفين على مايلي:



ضمان إستمرارية
تحسين الخدمات
والحد من حدوث
أخطاء.



تقليل الجهود
الإدارية في متابعة
الأعمال.



تقديم الخدمات
بنفس الطريقة دائماً
وبجودة عالية.



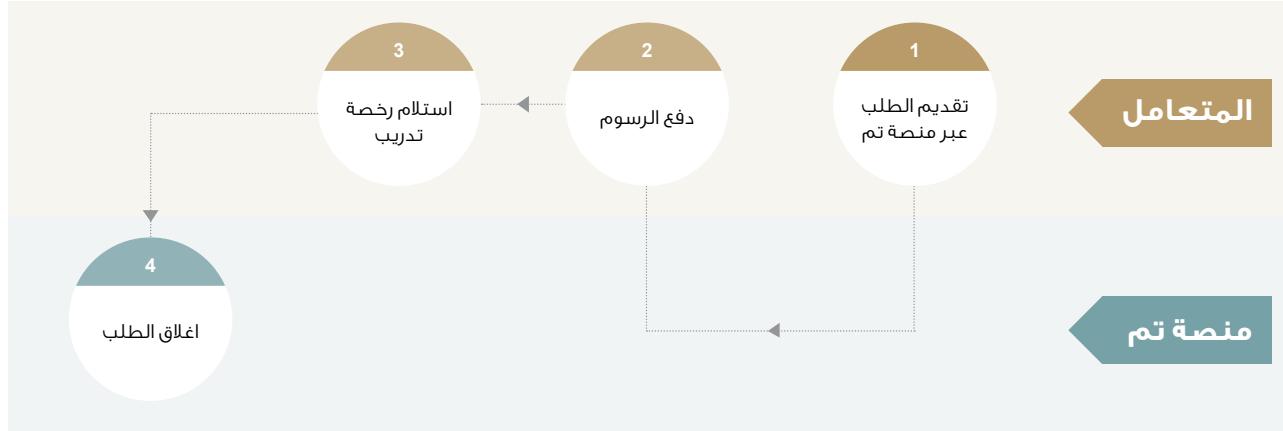
الخدمات إصدار رخصة تدريب

بطاقة تعريفية بالخدمة

رمز الخدمة	ACTVET/0001				
إسم الخدمة	إصدار رخصة تدريب.				
وصف الخدمة	تهدف هذه الخدمة إلى تمكين المتعامل من الحصول على رخصة لممارسة نشاط التدريب في إمارة أبوظبي.				
الخدمة الرئيسية	تراخيص مراكز التدريب.				
قنوات الحصول على الخدمة	الموقع الإلكتروني بوابة تم				
المدة الزمنية	6 دقائق				
الوثائق المطلوبة	لا يوجد				
شروط الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> 1. رخصة تجارية/رخصة منطقة حرة مستقلة عن أية تراخيص أخرى 2. مدير أكاديمي متفرغ للعمل بدوام كامل في مركز التدريب وأن يكون حاصلًا على شهادة بكالوريوس وبخبرة عملية لا تقل عن ثلاث سنوات في النشاط المذكور في الرخصة. 3. مقر لمركز التدريب ملائم لغايات التدريب (لا يمكن أن يكون في مركز أعمال أو مع شركة أخرى قائمة). 				
خطوات الحصول على الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> 1. تقديم الطلب عبر منصة تم 2. دفع الرسوم المطلوبة 3. استلام رخصة التدريب 				
الرسوم المطلوبة	5500 درهم - الدفع من خلال منصة تم (عن طريق بطاقة الائتمان).				
إرتباط الخدمة بخدمات أخرى	<table border="1"> <tr> <td>خدمات داخل الجهة الحكومية</td> <td>خدمات تتبع لجهات خارجية</td> </tr> <tr> <td>لا يوجد</td> <td>دائرة التنمية الاقتصادية</td> </tr> </table>	خدمات داخل الجهة الحكومية	خدمات تتبع لجهات خارجية	لا يوجد	دائرة التنمية الاقتصادية
خدمات داخل الجهة الحكومية	خدمات تتبع لجهات خارجية				
لا يوجد	دائرة التنمية الاقتصادية				
فئة المتعاملين المستفيدين من الخدمة	قطاع الأعمال				
عدد الزيارات للحصول على الخدمة	0				
عدد نقاط التواصل للحصول على الخدمة	1				

الشكل 3 : بطاقة تعريفية بالخدمة - إصدار رخصة التدريب

رسم مخطط سير الخدمة



الشكل 4: مخطط سير عمل خدمة إصدار رخصة التدريب



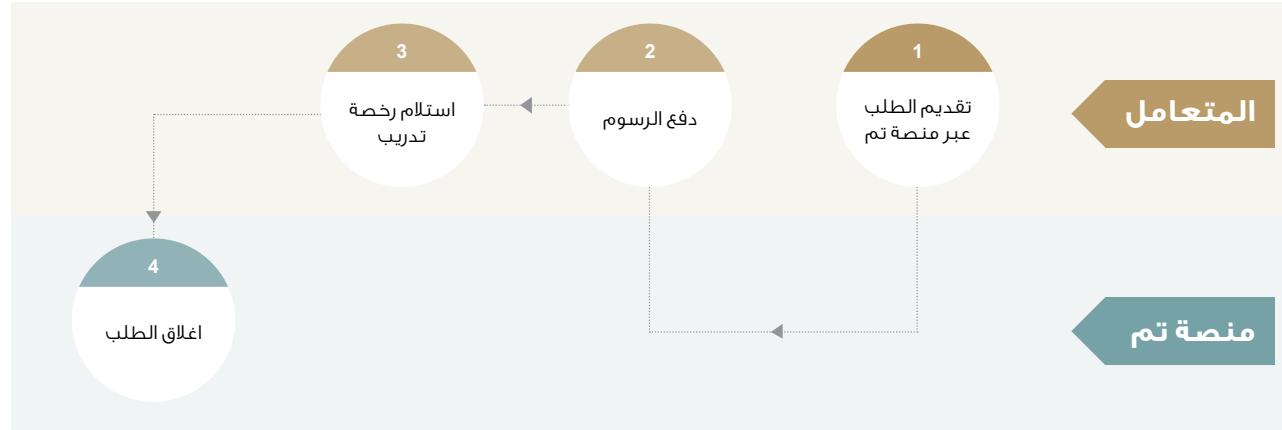
الشكل 5: إجراءات إصدار رخصة التدريب

تجديد رخصة التدريب

بطاقة تعريفية بالخدمة							
رمز الخدمة	ACTVET/0002						
إسم الخدمة	تجديد رخصة تدريب.						
وصف الخدمة	تهدف هذه الخدمة إلى تمكين المتعامل من تجديد رخصة التدريب وذلك بعد استيفائه كافة متطلبات الحصول على الخدمة.						
الخدمة الرئيسية	تراخيص مراكز التدريب.						
قنوات الحصول على الخدمة	الموقع الإلكتروني بوابة تم .						
المدة الزمنية	6 دقائق						
الوثائق المطلوبة	لا يوجد وثائق جديدة						
شروط الخدمة	تحديث جميع الوثائق المنتهية.						
خطوات الحصول على الخدمة	1. تقديم الطلب عبر منصة تم 2. دفع الرسوم المطلوبة 3. استلام رخصة التدريب						
الرسوم المطلوبة	نشاط 3000 درهم, نشاطين 4000 درهم, أكثر من نشاطين 5000 درهم - الدفع من خلال منصة تم (عن طريق بطاقة الائتمان).						
إرتباط الخدمة بخدمات أخرى	<table border="1"> <thead> <tr> <th>خدمات داخل الجهة الحكومية</th> <th>خدمات تتبع لجهات خارجية</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>لا يوجد</td> <td>دائرة التنمية الاقتصادية</td> </tr> <tr> <td>قطاع الأعمال</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	خدمات داخل الجهة الحكومية	خدمات تتبع لجهات خارجية	لا يوجد	دائرة التنمية الاقتصادية	قطاع الأعمال	
خدمات داخل الجهة الحكومية	خدمات تتبع لجهات خارجية						
لا يوجد	دائرة التنمية الاقتصادية						
قطاع الأعمال							
فئة المتعاملين المستفيدين من الخدمة							
عدد الزيارات للحصول على الخدمة	0						
	عدد نقاط التواصل للحصول على الخدمة						
	1						

الشكل 6 : بطاقة تعريفية بالخدمة - تجديد رخصة التدريب

رسم مخطط سير الخدمة



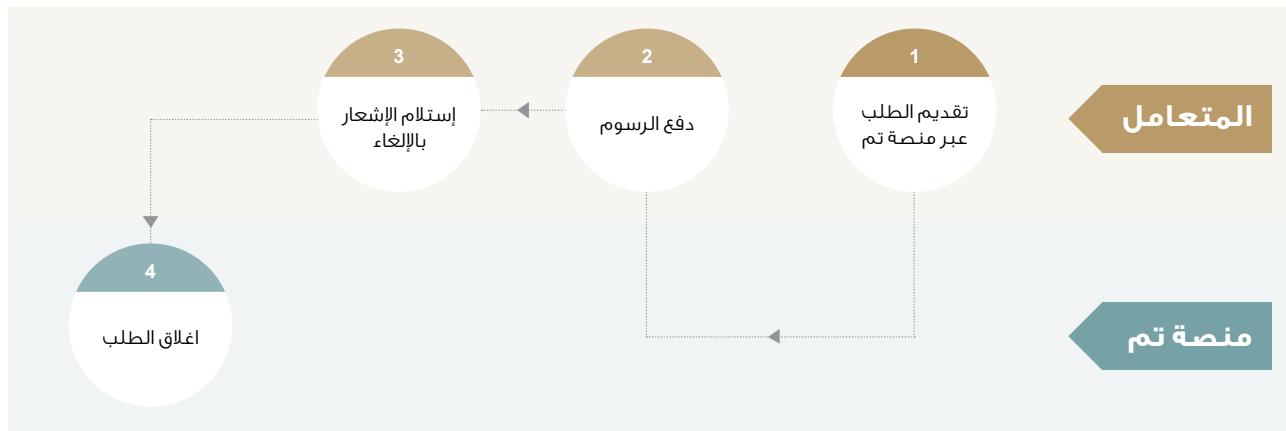
الشكل 7 : مخطط سير عمل خدمة تجديد رخصة التدريب



الشكل 8 : إجراءات تجديد رخصة التدريب

إلغاء رخصة التدريب

رسم مخطط سير الخدمة



الشكل 10 : مخطط سيرعمل خدمة إلغاء رخصة تدريب



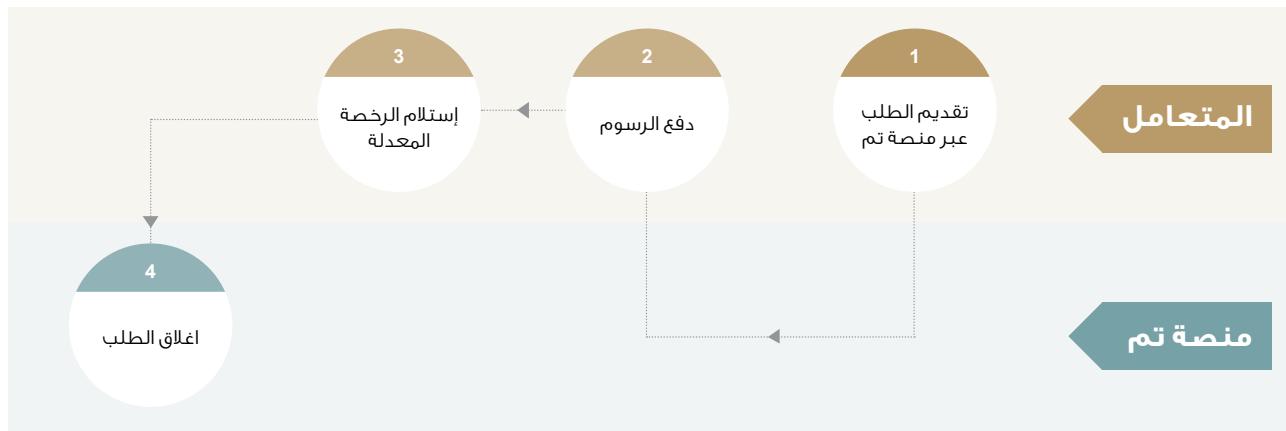
الشكل 11 : إجراءات إلغاء رخصة تدريب

بطاقة تعريفية بالخدمة	
رمز الخدمة	ACTVET/0004
إسم الخدمة	إلغاء رخصة تدريب.
وصف الخدمة	تهدف هذه الخدمة إلى تمكين المتعامل من إلغاء رخصة التدريب وذلك بعد حذف الأنشطة التدريبية من الرخصة التجارية أو إلغاء الرخصة التجارية. تراخيص مراكز التدريب.
الخدمة الرئيسية	الموقع الإلكتروني بوابة تم
قنوات الحصول على الخدمة	6 دقائق
المدة الزمنية	لا يوجد
الوثائق المطلوبة	1. تقديم الطلب عبر منصة تم 2. دفع الرسوم المطلوبة 3. استلام إشعار الإلغاء
خطوات الحصول على الخدمة	2000 درهم - الدفع من خلال منصة تم (عن طريق بطاقة الائتمان).
الرسوم المطلوبة	لا يوجد
إرتباط الخدمة بخدمات أخرى	خدمات داخل الجهة خدمات تتبع لجهات خارجية
فئة المتعاملين المستفيدين من الخدمة	لا يوجد
عدد الزيارات للحصول على الخدمة	قطاع الأعمال 0
	عدد نقاط التواصل للحصول على الخدمة 1

الشكل 9 : بطاقة تعريفية بالخدمة - إلغاء رخصة التدريب

تعديل رخصة تدريب

رسم مخطط سير الخدمة



الشكل 13 : مخطط سير عمل خدمة تعديل رخصة تدريب



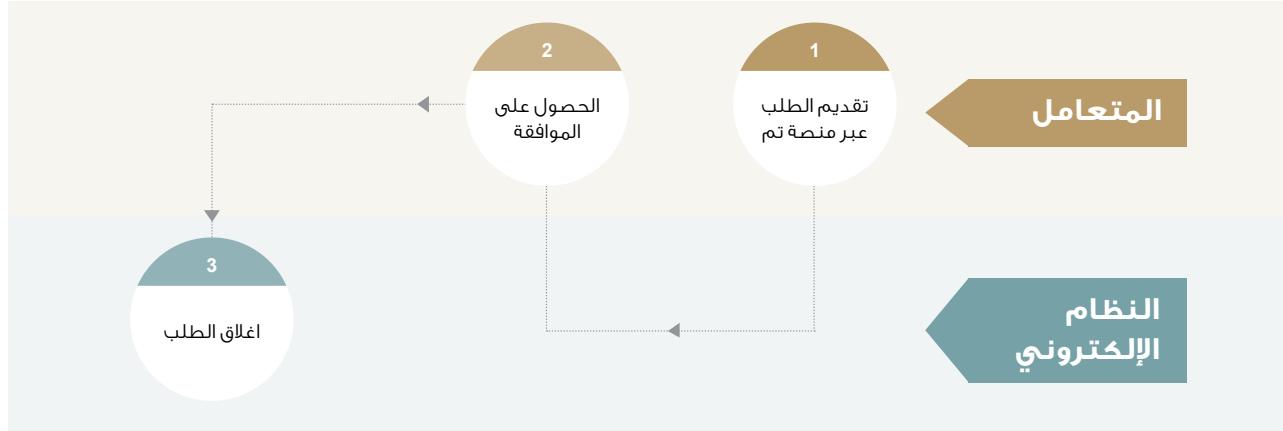
الشكل 14 : إجراءات تعديل رخصة تدريب

بطاقة تعريفية بالخدمة	
رمز الخدمة	ACTVET/0007
إسم الخدمة	تعديل رخصة تدريب.
وصف الخدمة	من خلال هذه الخدمة، يمكنك تعديل البيانات التالية في الرخصة عبر التقدّم بطلب لمركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني؛ اسم مركز التدريب، المدير الأكاديمي، مقر مركز التدريب، الأعضاء المعنيين والأنشطة التدريبية من حيث الحذف أو الإضافة.
الخدمة الرئيسية	تراخيص مراكز التدريب.
قنوات الحصول على الخدمة	الموقع الإلكتروني بوابة تم .
المدة الزمنية	6 دقائق
الوثائق المطلوبة	لا يوجد
خطوات الحصول على الخدمة	1. تقديم الطلب عبر منصة تم 2. دفع الرسوم المطلوبة 3. استلام الرخصة المعدلة
الرسوم المطلوبة	1500 درهم للمدير الأكاديمي ، 1000 درهم للتغيير – الدفع من خلال منصة تم (عن طريق بطاقة الائتمان).
إرتباط الخدمة بخدمات أخرى	خدمات داخل الجهة الحكومية
	خدمات تتبع لجهات خارجية
فئة المتعاملين المستفيدين من الخدمة	لا يوجد
	قطاع الأعمال
عدد الزيارات للحصول على الخدمة	0
عدد نقاط التواصل للحصول على الخدمة	1

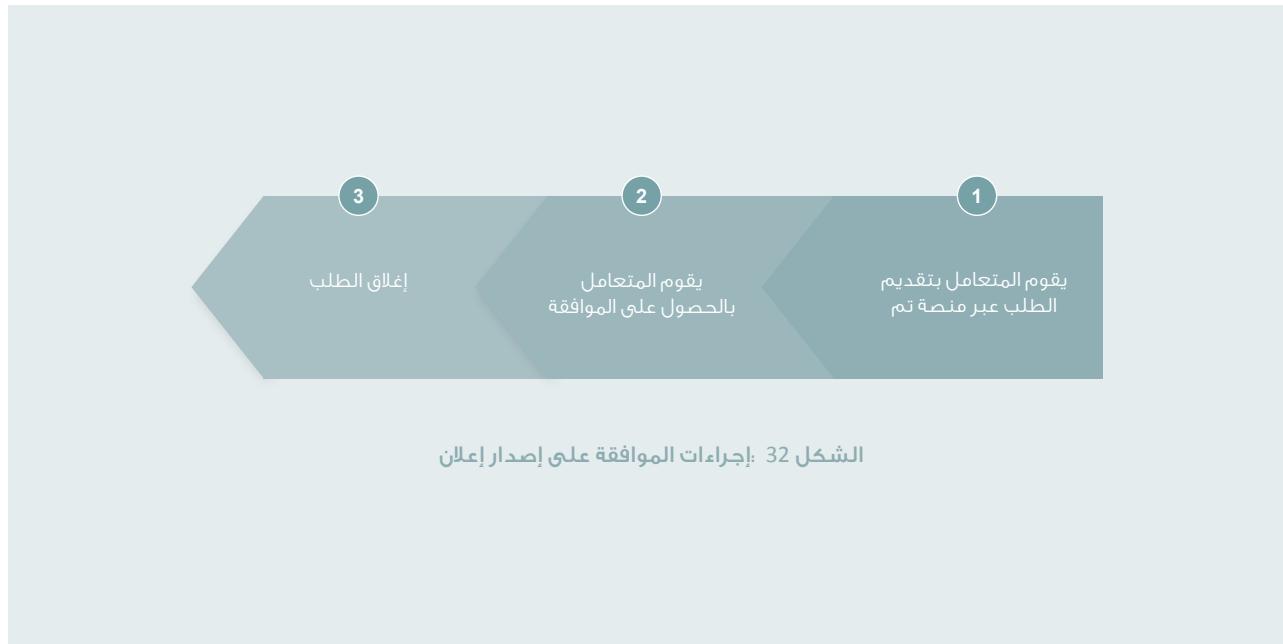
الشكل 12 : بطاقة تعريفية بالخدمة – تعديل رخصة تدريب

الموافقة على إصدار إعلان

رسم مخطط سير الخدمة



الشكل 31 : مخطط سير عمل خدمة الموافقة على إصدار إعلان



الشكل 32 : إجراءات الموافقة على إصدار إعلان

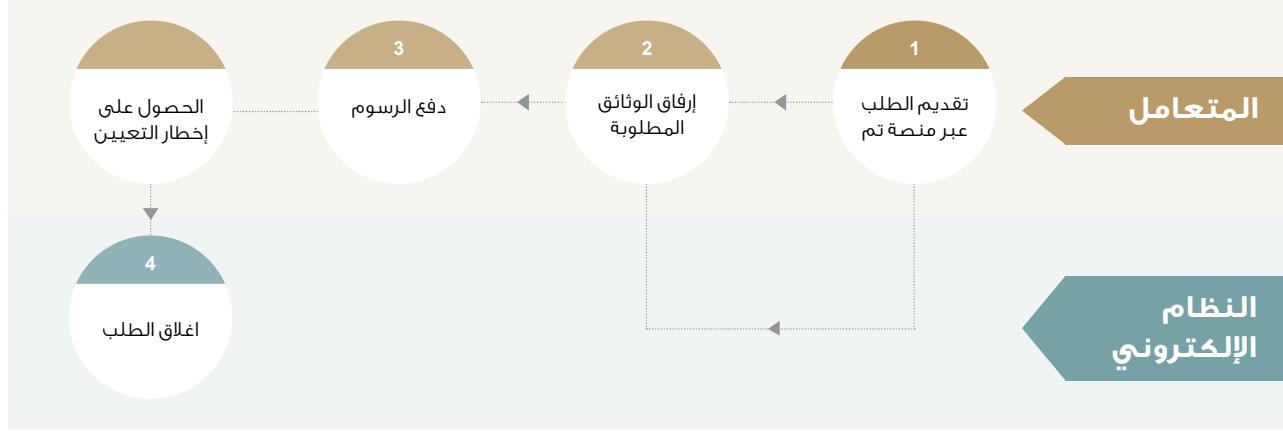
بطاقة تعريفية بالخدمة

رمز الخدمة	ACTVET/0011				
إسم الخدمة	الموافقة على إصدار إعلان				
وصف الخدمة	تهدف هذه الخدمة إلى تمكين المتعامل من الحصول على الموافقة على إصدار إعلان وذلك بعد استيفائه كافة متطلبات الحصول على الخدمة.				
الخدمة الرئيسية	تراخيص مراكز التدريب.				
قنوات الحصول على الخدمة	الموقع الإلكتروني يوابة تم				
المدة الزمنية	6 دقائق				
الوثائق المطلوبة	لا يوجد				
شروط الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> ألا يتناقض المحتوى مع قوانين وتشريعات دولة الإمارات العربية المتحدة أو الأعراف والتقاليد المتبعة في الدولة. ألا تنتهك الإعلانات / المطبوعات الدعائية حقوق التأليف والنشر (النصوص والشعارات والصور) وأن تتوافق الأنشطة التدريبية المذكورة في الإعلان مع الأنشطة المرخصة. ألا تتضمن الإعلانات / المطبوعات الدعائية شعار مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني. 				
خطوات الحصول على الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> 1. تقديم الطلب عبر منصة تم وإرفاق الإعلان 2. الحصول على الموافقة 				
الرسوم المطلوبة	لا يوجد				
إرتباط الخدمة بخدمات أخرى	<table border="1"> <tr> <th>خدمات داخل الجهة الحكومية</th> <th>خدمات تتبع لجهات خارجية</th> </tr> <tr> <td>لا يوجد</td> <td>لا يوجد</td> </tr> </table>	خدمات داخل الجهة الحكومية	خدمات تتبع لجهات خارجية	لا يوجد	لا يوجد
خدمات داخل الجهة الحكومية	خدمات تتبع لجهات خارجية				
لا يوجد	لا يوجد				
فئة المتعاملين المستفيدين من الخدمة	قطاع الأعمال				
عدد الزيارات للحصول على الخدمة	0				
عدد نقاط التواصل للحصول على الخدمة	1				

الشكل 30 : بطاقة تعريفية بالخدمة - الموافقة على إصدار إعلان

تعيين مدرب/ محاضر

رسم مخطط سير الخدمة



الشكل 34 : مخطط سير عمل خدمة تعيين مدرب/ محاضر



الشكل 35 : إجراءات تعيين مدرب/ محاضر

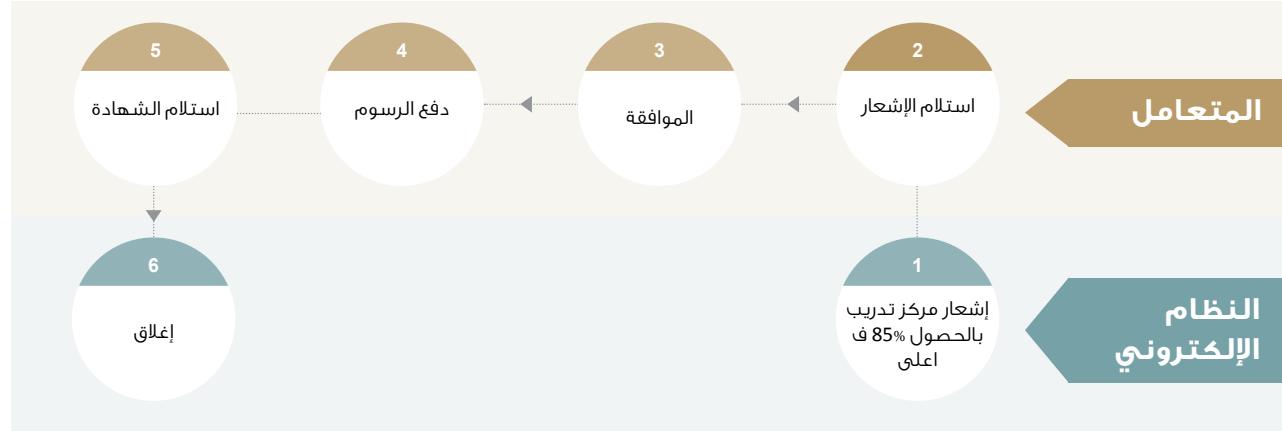
بطاقة تعريفية بالخدمة

رمز الخدمة	ACTVET/0012
إسم الخدمة	تعيين مدرب/ محاضر.
وصف الخدمة	تهدف هذه الخدمة إلى تمكين المتعامل من الحصول على الموافقة لتعيين مدرب / محاضر.
الخدمة الرئيسية	تراخيص مراكز التدريب.
قنوات الحصول على الخدمة	الموقع الإلكتروني بوابة تم .
المدة الزمنية	6 دقائق
الوثائق المطلوبة	1. شهادة دراسية مصدقة حسب الأصول 2. شهادة خبرة في التدريب (سنتان)
شروط الخدمة	1. مؤهل معتمد 2. خبرة لا تقل عن سنتين في التدريس أو التدريب
خطوات الحصول على الخدمة	1. تقديم الطلب عبر منصة تم 2. إرفاق المستندات المطلوبة 3. دفع الرسوم المطلوبة 4. الحصول على إخطار التعيين
الرسوم المطلوبة	500 درهم - الدفع من خلال منصة تم (عن طريق بطاقة الائتمان).
إرتباط الخدمة بخدمات أخرى	خدمات داخل الجهة الحكومية
	لا يوجد
فئة المتعاملين المستفيدين من الخدمة	قطاع الأعمال
	لا يوجد
عدد الزيارات للحصول على الخدمة	0
عدد نقاط التواصل للحصول على الخدمة	1

الشكل 33 : بطاقة تعريفية بالخدمة - تعيين مدرب/ محاضر

طلب موافقة ل طرح مؤهلات مهنية

رسم مخطط سير الخدمة



الشكل 37 : مخطط سير طلب موافقة ل طرح مؤهلات مهنية



الشكل 38 : إجراءات طلب موافقة ل طرح مؤهلات مهنية

بطاقة تعريفية بالخدمة	
رمز الخدمة	ACTVET/0015
إسم الخدمة	طلب موافقة ل طرح مؤهلات مهنية
وصف الخدمة	تمكن هذه الخدمة الاستباقية مركز التدريب المرخص من الحصول على شهادة موافقة تمكنه من استكمال إجراءات الاعتماد ل طرح مؤهلات مهنية مع مركز المؤهلات الوطنية
الخدمة الرئيسية	طلب موافقة ل طرح مؤهلات مهنية
قنوات الحصول على الخدمة	الموقع الإلكتروني يوابة تم
المدة الزمنية	خدمة استباقية
الوثائق المطلوبة	لا يوجد
شروط الخدمة	الحصول على درجة 85% فأكثر في التفتيش ملاحظة: إذا كنت تعتقد أن لديك القدرة على الحصول على درجة 85% أو أعلى في تقرير التفتيش، فيمكنك التقدم بطلب تفتيش وسيقوم فريق التفتيش بإجراء اللازم.
خطوات الحصول على الخدمة	يقوم نظام خدمة المتعاملين إشعار مركز التدريب الحاصل على 85% فأعلى في التفتيش بإمكانية حصوله على خدمة دفع الرسوم في حالة الرغبة في الحصول على هذه الخدمة الحصول على الموافقة والتوجه إلى مركز المؤهلات الوطنية لاستكمال إجراءات الاعتماد ل طرح مؤهلات مهنية
الرسوم المطلوبة	5000 درهم - الدفع من خلال منصة تم (عن طريق بطاقة الائتمان).
إرتباط الخدمة بخدمة أخرى	خدمات داخل الجهة الحكومية
	لا يوجد
فئة المتعاملين المستفيدين من الخدمة	خدمات تتبع لجهات خارجية
	لا يوجد
عدد الزيارات للحصول على الخدمة	قطاع الأعمال
	0
	عدد نقاط التواصل للحصول على الخدمة
	1

الشكل 36 : بطاقة تعريفية ب خدمة - طلب موافقة ل طرح مؤهلات مهنية

مؤشرات أداء إجراءات الخدمة

توجد العديد من مؤشرات الأداء المرتبطة بالإجراءات والعمليات التي يتم تطبيقها لإنجاز الخدمات المقدمة للمتعاملين.

الرقم	المؤشر	وحدة القياس	المستهدف	الاتجاه الإيجابي المفترض للمؤشر
1	متوسط الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة الإجرائية اليومية	%	6 دقائق	↑
2	نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الرقمية من إجمالي المعاملات المنجزة	%	100%	↑
3	عدد المراحل أو الإجراءات اللازمة لإنجاز الخدمة الإجرائية اليومية	#	2	↓
4	نسبة التحول الرقمي للخدمات القابلة للتحول الرقمي إلى إجمالي عدد الخدمات القابلة للتحول الرقمي	%	100 %	↑
5	نسبة رضا المتعاملين	%	91.5 %	↑
6	نسبة الشكاوى من إجمالي الخدمات المقدمة	%	1 %	↓

ACTVET

Abu Dhabi Centre for Technical and Vocational Education and Training | مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني

Tel: +971 2 613 2000

P.O. Box: 108800, Abu Dhabi, UAE

