



تطوير الأداء الحكومي تطوير للحياة، وهي صناعة نتاجها الرئيس سعادة الناس وراحتهم ورفاهيتهم.

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجــلس الوزراء حاكم دبـــى

جدول المحتويات



المقدمة

تأسســـت الدائـــرة الاقتصاديـــة فــــى مـارس 1992 بهــدف تنظيــم وتعديــل وتعزيــز التجــارة والصناعــة فـــى إمــارة صاحب الســمو الشــيخ محمــد بــن راشــد آل مكتــوم، نائــب رئيــس الدولة، رئيــس مجلــس الــوزراء، حاكــم دبــــى المرســـوم رقـــم: 25 والـــذي يقضـــي بتكليف الدائرة الاقتصادية بتولس الدائرة مســؤولية تخطيــط وتنظيــم الأداء الاقتصادى الحام فــى الإمــارة واليشطاف علالى فعالياته وتعزيظ التنميــة الاقتصاديــة فيهــا لضمــان تحقيــق وتنفيـــذ أهـــداف خطــة دبــــى التكليف الجديد تضطلع الدائرة بحور ريادي تعززه رؤيــة مســتقبلية حديــــدة.

تـم إنشـاء مؤسسـة محمـد بـن راشـد لدعــم مشــاريع الشــباب فـــي عــام 2002 بمبــادرة مــن صاحــب الســمو الشــيخ محمــد بــن راشــد آل مكتــوم نائـــب رئيــس الدولــة رئيــس مجلــس الــوزراء حاكــم دبـــي، وذلــك بهــحف تحفيـــز روح الببـــداع ونشـــر ثقافـــة تحفيـــز روح الببـــداع ونشــر ثقافــة

ريادة الثعمال باعتبارها ركيزة أساســية للتنميــة الىقتصاديــة. حيالــــشماا قــــيم وتنميـــة المشـــاد الصغيرة والمتوسطة، أصحر صاحب الســمو الشــيخ محمــد بــن راشــد آل مكتــوم نائــب رئيــس الدولـــة رئيــس مجلـس الــوزراء حاكــم دبـــى قانــون رقم (23) لســنة 2009 لضم مؤسســة محمــد بــن راشــد لدعــم الشــياب لدائــرة التنميــة الىقتصاديــة، وتمــت إعادة هيكلـــة مهـــام ومســـؤوليات بـن راشــد لتنميــة المشــاريم الصغيــرة والمتوسطة" تعلق للمحتل "قلك ساعتمال البيئـــة الداعمـــة لتأســـيس وتنميـــة المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتـــزز دورهــا فـــى تنميــة قطــاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة ككل، وذلك بفضل الدعم المميز الـذى تقدمــه دائــرة التنميــة الىقتصاديــة والتب تحبرص علب توفيبر كافية الإمكانيــات المتاحــة لمســاندة القطــاع الحيــوى ليصبــح مســاهماً رئيســيا فـــى الاقتصــاد الوطنـــى.



نبذة عن دليل الخدمات



الهدف من الدليل

- توعية المتعاملين للخدمات المقدمة من المؤسسة ، بهدف تلبية احتياجاتهم و متطلباتهم الحالية و المستقبلية
- تسهیل تجربة المتعاملین من خلال توفیر معلومات شاملة لجمیع خدمات المؤسسة

أهمية الدليل

تتمدور اهمية الدليل ، و الغرض من إعدادة من خلال التالي:

- تعریف الخدمات المقدمة للمتعاملین من خلال وصف الخدمات و توضیح متطلبات تأمینها، والمعلومات الأخرى ذات العلاقة.
- تعريف فئات المتعاملين والخدمات المقدمة لكل فئة.
- توضيح رحلة المتعامل بالمؤسسة وقنوات تقديم الخدمة
- تعزيز التناغم بين الوحدات
 التنظيمية بالمؤسسة بهدف تقوية
 العلاقة مع المتعاملين بمختلف فئاتهم المتنوعة.

مجال تطبيق الدليل

يشمل هـخا الدليـل جميـع الخدمـات التـي يتـم تقديهـا مـن قبل مؤسسـة محمــد بــن راشــد لتنميــة المشــاريع الصغيــرة والمتوســطة مصنفــة وفق نوعيــة الخدمــة المقدمــة، والتليــة المتبعــة لتقديــم الخدمــة بشــكل دائــم، بالموائمــة مــع متطلبــات نظــام النجــوم العالمــي لتصنيــف للخدمــات.

المفاهيم والمصطلحات

رفيحتال	المصطلح	
مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة	المؤسسة	
المدير التنفيذي للمؤسسة	المحير التنفيذي	
هي نتائج القيام بعمليةٍ ما تتطابق مع متطلبات محددة / مجموعة العمليات المنفذة من قبل المؤسسة والتي تحقق احتياجات المتعاملين الحالية والمستقبلية	الخدمة	
(الفرد/الئفراد أو جهة/عدة جهات) جميع من يتلقى الخدمة ويستفيد من نتائج القيام بعمليةٍ ما	المتعاملين	
هي تلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين بأفضل كفاءة ممكنة	جودة الخدمات	
هي الأنشطة المراد القيام بها لزيادة القدرة على إنجاز المتطلبات بجودة وسرعة أكبر	تحسين الخدمات	
هي الخدمة التي تخدم شريحة كبيرة من المتعاملين و لها إمتيازات خاصة او كبيرة ، ويتم طلبها من المتعامل بشكل صريح	خدمة رئيسية	
هي الخدمة التي تندرج ضمن الخدمة الرئيسية ، و لكنها تخدم فئة محددة من المتعاملين او تقدم إمتيازات مختلفة، ويتم طلبها بشكل صريح أو ضمني	قيدية قدعة	
هي الخدمة التي تسهم في دعم ومساندة الخدمة الرئيسية او الفرعية ، كالتجديد و الإلغاء و التعديل	خدمة تكميلية	
هو المسؤول عن إدارة و تخطيط و تحسين الخدمات للمتعاملين و تقديمها ضمن نطاق عمل المؤسسة	مالك الخدمة	
جميع نقاط تواصل المتعامل مع المؤسسة (مراحل تقديم الخدمة من بدااية الطلب وحتى تلقي الخدمة)	تجربة المتعامل	
هي المشروع أو المنشأة المملوكة بشكل كلي لمواطني الدولة ، بحيث يكون مقر تنفيذ المشروع في إمارة دبي	المشاريع الوطنية	
هي المشاريع أو المنشآت المملوكة بشكل كلي لموطني دول مجلس التعاون الخليجي أو بالشراكة مع مواطني الدولة (بحيث تشكل ملكية الخليجين أكثر من %51) ، و يكون مقر تنفيذ المشروع في إمارة دبي	المشاريع الخليجية	

2

تعريف المشاريع الصغيرة والمتوسطة في إمارة دبي

ات	الخدمـــــ
العــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	الموظفون
< = 2 مليون	<= 5
< = 20 مليون	50 - 6
< = 200 مليون	200 - 51

الصنـــاعة				
عائدائد	الموظفون			
< = 3 مليون	<=9			
< = 50 مليون	100 - 10			
< = 250 مليون	250 - 100			

	ً التجــــارة
العــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	الموظفون
< = 3 مليون	<=5
< = 50 مليون	50 - 6
< = 250 مليون	200 - 51

متناهية الصغر
صغيرة
متوسطة

إستراتيجية مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة



الرؤيـــــة:

تعزيز مكانة دبى كمركز عالمى لريادة الأعمال.

DUBAISME

مۇسسة دبي ... _ .. الا **DUBALFDI**

مۇسسە دىي لتنمية الصادرات

DUBALEXPORTS

الرسالــــــة:

تنمية وتطوير رواد الأعمال والمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

القـــيم:

- الفخر والبلتزام بتوفير خدمات متميزة
 - روح الفريق وتحمل المسؤولية
 - الشغف للعمل والتميز في الأداء
 - قيمة الوقت



المستدامة والتنافسية لإمارة دبي. تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية



أن تصبح دبي محور رئيسيا في الاقتصاد العالمي

رۇيتنا

رسالتنا



مضاعفة التعاون مع الجهات الخاصة والعامة إلى اعلى المستويات

— دعم استدامة الأعمال في الإمارة تطوير خطة دبي الاقتصادية

– تمكين الاقتصاد الإسلامي

— استشراف التوجهات التجارية المستقبلية والتكيّف معها تطوير وتنفيذ السياسات والتشريعات المستدامة



سعادة مجتمع الأعمال

 تسهیل وتحسین خدمات بدء ومزاولة الأعمال تنظيم الأعمال الإقتصادية

ضمان سعادة الجهات المعنية تكريم التميّز في قطاع الأعمال



التنافسية الاقتصادية

رفع ترتيب امارة دبي في المؤشرات التنافسية الاقتصادية

متابعة ودعم القطاعين الخاص والعام لرفع تنافسية دبي



النمو الاقتصادي

دعم تأسيس المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتنميتها

تنمية الصادرات وإعادة التصدير

تنمية الإستثمار الأجنبي المباشر تنمية القطاع الصناعي

تنمية قطاع التجارة الحلال



₹

0



الاستدامة المالية

 الإستغلال الأمثل للموارد المالية فعالية إدارة الإيرادات وتنميتها

0 **}**



مضاعفة التعاون المؤسسي وتعزيز كفاءة العمل

0 **}**

ريادة اقتصادية دبي

≥®

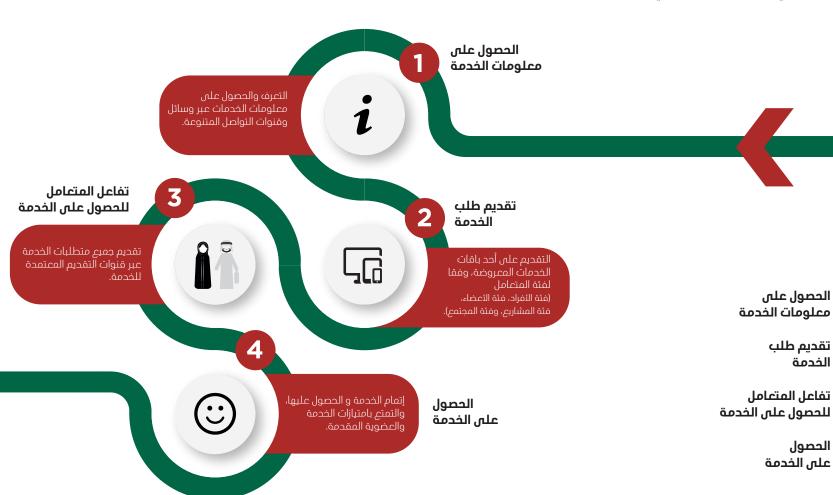
جهة رائدة في مجال الابتكار والتقنيات الرقمية

تحقيق الحوكمة و النزاهة المؤسسية

ضمان بيئة عمل جاذبة وإيجابية

رحلة المتعامل

تشمل رحلة المتعامل للحصول على الخدمات المقدمة في المؤسسة على المحالة رئيســية، وهـــى علـــى النحــو التالـــى:



الخدمة

تعريف وتصنيف الخدمات

تصنيــف الخدمــات وفــق فئــات المتعامليــن ، و تشــمل اربعــة أنــواع :

أ. خدمـــات تقـــدم مـــن المؤسســة إلــــى المتعامليـــن (الأفـــراد): G2C
 أ. خدمـــات تقـــدم مـــن المؤسســـة إلــــى الأعمـــال (الأعضـــاء): G2Bm
 أ. خدمـــات تقـــدم مـــن المؤسســـة إلــــى الأعمـــال: G2B

4. خدمـــات تقـــدم مـــن المؤسســـة إلــــى المجتمـــع: **G2S**

مراحــل تجربــة المتعامــل وفــق أربعــة مراحــل رئيســية، وهـــي كالتالـــي:

1. مرحلـــة التعـــرف علــــى الخدمـــة:
يقـــوم المتعامـــل بالتعـــرف علـــى
خدمـــات المؤسســة عبـــر قنـــوات
الإتصـــال المتنوعـــة، منهــا: الموقـــع
الإلكترونـــي، مركــز الإتصال، ووســـائل
التواصــــل الإجتماعــــى .. وغيرهــــا

2. مرحلـــة تقديـــم الخدمـــة: يقـــوم المتعامــل بالتقـــدم فـــي طلـــب الإســـتفادة مـــن أحـــد الخدمـــات المقدمــة أو مجموعــة منهــا وفــق الباقـــات المتوفـــرة، مـــع توفيـــره

لمجموعــة مــن المتطلبــات لتأميــن الخدمـــة.

- 8. مرحلــة تفاعــل المتعامــل لتقديــم الخدمــة: يتــم مــن خــلال هــخه المرحلــة العمــل علـــس معالجــة الخدمــة وإنجازهــا من قبــل موظفي الضفـوف الخلفيــة للخدمــة، وإفادة المتعامــل علــس تقـــدم الطلــب، و يتــم التواصــل معـــه وفــق إجــراءات العمـــل لــكل خدمــة.
- 4. مرحلـــة الحصـــول علــــى الخدمـــة:
 حيـــث تعتبــر المرحلــة الأخيــرة
 التـــي يمــر بهــا المتعامــل للحصــول
 علــــى الخدمـــة ، حيـــث يتـــم
 إشـــعار المتعامــل بالإنتهــاء مـــن
 إنجـــاز الخدمـــة ، و يتـــم تســـليمه
 للخدمـــة عبــر مجموعــــة مـــن
 القنــوات المعتمــدة ، منهــا البوابــة
 الإلكترونيــة أو الحضـــور الشــخصي
 لمركـــز الخدمــة.

1.5. تصنيف الخدمات

يتــم تصنيــف الخدمــات بالمؤسســة إلـــى ثلاثــة أصنــاف:

1. خدمات رئىسىة

2. خدمات فرعية

3. خدمات تكميلية

2.5. نوعية الخدمات

يتــم تصنيــف الخدمـــات المقدمـــة بالمؤسســة وفقــاً لنوعيتهــا إلــــى عـــدة أنـــواع:

- 1. الخدمات المعلوماتية: تتعلق هـخه الخدمات بتقديم المعلومات للمتعاملين، مثـل فئة خدمـات الإستشـارة و التوجيــه.
- 2. الخدمات البجرائية: يشمل هـذا النــوع جميــع أشــكال الخدمــات الــــي تلبــي إحتياجـات المتعاميــن، وتعتبــر معاملــة بطبيعتهــا، مثــل: فئــة خدمــات التمويــل، فئــة فدمــات البحتضـان ، فئــة خدمــات الرحـــي تطويــر علىقـــان الاعمــال.

8. الخدمــات المجتمعيـــة: هــــي مجموعـــة مـــن الخدمــات التـــي تعزيـــز رفاهيـــة المجتمـــع ، مثـــل: فئـــة خدمـــات المعرفــة (ملحوظــة: فئــة خدمــات المعرفــة (ملحوظــة: فئــة خدمــات المعرفــة تعتبــر خدمــات مجتمعيــة / معلوماتيـــة ؛ و ذلــــك لإتاحتهـــا لجميــع شــرائح المجتمــع ، و تقــدم مضمـــون معرفــــي).

ملحوظـــة: تســـتثنى هـــذه الخدمـــات الموضحــة ادنــاه مــن ضمــن خدمــات المؤسســـة، حيـــث انهــا لا تنطبــق مــع طبيعــــة عمـــل المؤسســـة، و هــــي كالتالـــي:

- الخدمــات التجاريــة: هـــي مجموعــة الخدمـــات التــــي تقـــدم بغـــرض تأميـــن إيـــرادات المؤسســـة.
- الذدمات الضبطية: هـــي مجموعـــة الذدمات التـــي ينبغـــي علــــ المتعامليـــن أن يخضعـــوا لهـــا أو اتخاذهــــا.



3.5. تصنيف الخدمات وفق مدة تقديم الخدمة مع العميل وفق الجدول التالى:

تصنيف الخدمات وفق سرعة زمن التقديم	معدل زمن التقديم للخدمة	الخدمات المقدمة وفق التصنيف
خدمات سريعة	15 دقیقة	جميع الخدمات ما عدا خدمات الاستشارة والتمويل
خدمات طویلة	45 حقیقة	خدمات التمويل وخدمات الاستشارة والتوجيه

4.5. باقات الخدمات

تــم تصنيــف الخدمــات المقدمــة بالمؤسســة، و الموجهــة للمتعامليــن إلـــى ثــلاث باقـــات رئيســـية وفقــاً لمراحــل رحلــة المتعامــل (رائــد الأعمـــال) ، وذلـــك علــــى النحــو التالــــى:

- 2. باقــة تأســيس الأعمــال: تضــم هــذه الباقــة مجموعــة مــن الخدمــات المقدمــة التـــي تتيــح للمتعامليــن الســتفادة منهــا فـــي بـــدأ و تأســيس أعمالهـــم المتنوعـــة، مثــل خدمـــات إعفــاءات الرخــص.
- 8. باقـــة تطويـــر الأعمـــال: تضــم هـــذه الباقــة مجموعــة مــن الخدمــات المقدمــة التـــي تتيــح للمتعامليــن الســـتفادة منهــا فـــي تطويــر و تنميــة أعمالهـــم و إســـتدامتها فـــي ســـوق العمـــل و تســـاهم فـــي توســـعها ، مثــل خدمـــة المشـــتريات الحكوميـــة.

5.5. فئات الخدمات

فئة خدمات الاستشارة والتوجيه:

نے م قدومجہ نے والبد رہے لمختلــف فئـــات المتعامليـــن و فـــق احتیاجاتهے و متطلباتهے فے مجال ريادة الجديدة و القائمـــة، و يتـــم تقديـــم الخدمـــات بشكل فردى أو جماعي مين قبل متخصصيــن مــن المؤسســة، حيــث تضــم هــذه الفئــة الخدمــات التاليــة: خدمــة التوجيـه و الارشـاد ، و خدمـة الاستشـارة التخصصيــة "مختيــا الأفــكار"، وخدمــة الاستشارة المالحة بغيرض التمويل.

فئة خدمات التمويل:

مجموعــة مــن الخدمــات التـــى تســهم الصغيرة و المتوسطة مــن خــلال الدعــم المالـــى وفــق احتياجــات المتعامليان ومتطلباتهم ، والتاس تتميــز بتقديــم تســهيلات ماليـــة بـــدون فوائــد أو بفوائــد مخفضــة تنافــس القطاع المصرف، ، حيث تضم هــذه الفئـة مجموعـة مـن الخدمـات الماليـة المتنوعـــة ، وهــــى: قـــرض التأســـيس ، قــرض الإئتمــان، قــرض الفواتيــر وأوامــر الشكراء.

فئة خدمات تطوير علىقات الأعمال:

مجموعــة مــن الخدمــات التـــى تسهم فـــی ترویـــج و تســهیل دخــول رواد الأعمـــال مـــن أصحـــاب المشــــاريــــ الوطنيـــة فــــى قطاعـــات الأعمـــال المتنوعــة بســوق العمــل المحلـــى و المعارض المتنوعــة طــوال العــام ، و اليســـتفادة مــن الفــرص اليســـتثمارية والمناقصات المطروحـة مــن قبــل الجهــات و الهيئــات الإتحاديـــة والمحليــة باليمــارة ، وبمشــاركة مــن القطــاع الخــاص المعتمديـــن لـــدى المؤسســة مــن خــلال نظــام التوريــد الذكس، حيث تضم هذه الفئة الخدمــات التاليــة: خدمــة المشــتريات الحكوميـــة، وخدمـــة الترويـــج التجـــارى لـــرواد الأعمــــال.

خدمات الاحتضان:

هــــــ مجموعـــات مــن العمليــات التـــــى تسهم في تبني الأفكار البيداعية لـرواد الأعمــال ، و تســجيلها وفــق آليــة معتمــدة و برســوم رمزيــة ، و مــن ثــم إختيار فكرة المشروع ، و تخطيط تنفيـــذه علـــــــ ارض الواقـــع ضمــــن مجموعـــة محــددة مــن قطاعــات الأعمــال ، بالرضافــة للمســاهمة فـــى التفــــاؤل. إطلاق المشلروع ملن خلال توفيلر بيئـة عمـل متكاملـة ، و فـق احتياجـات المتعامليـــن ، و بنـــاء شـــبكة مـــن

تطويب المشبروع وإستدامته.

الشركاء والمختصيان الداعميان فالم

فئة خدمات إعفاءات الرخص: المقدمــة لفئــة المتعامليــن الأفــراد و المشـــاريم القائمـــة ، و التــــى تتميـــز بإعفاء قيمــة رخــص رواد الأعمـــال ، بحيــــث يتـــــم تســــحيد قيمـــــة رمزيــــة مقابـل إصـدار أو تجديــد الرخصــة لمدة لا تتجـــاوز الخمـــس ســـنوات للرخــص التجاريـــة ، و إتاحـــة التجديـــد للرخــص المنزليـــة (انطـــلــق) بـشـــكل دائـــم.

فئة خدمات المعرفة:

المعرفيــة التــــى تقـــدم لجميــــــ فئــات المتعامليــن فـــى مجــال ريــادة الأعمال ، و التال تضم الخدمات التاليــة: خدمــة تدريــب رواد الأعمــال، خدمــة تصنيــف الشــركات الصغيــرة والمتوسطة ، و خدمـة تقاريــ مؤشـــ

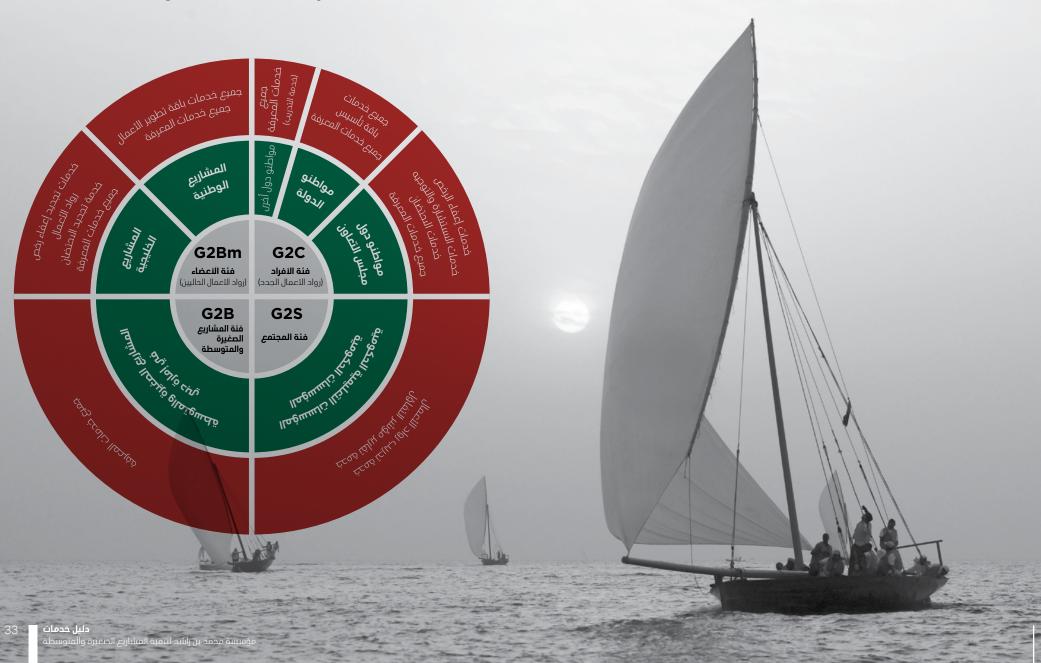


تعريف فئات المتعاملين

تقــوم المؤسســة بتعريــف و تصنيــف فئــات المتعامليــن وفقــاً لطبيعــة إحتياجاتهــم و متطلباتهــم إلـــ أربعــة فئــات رئيســية، و هـــي فئــة الأفــراد (رواد الأعمــال الحالييــن) ، فئــة المجتمـع، الأعمــال الحالييــن) ، فئــة المجتمـع، و فئــة المشــاريع الأجنبيــة الصغيــرة و المتوســطة بإمــارة دبـــي ، حيــث تنــدرج لــكل فئــة تصنيــف أو عــدة تصنيفـات فرعيــة، يتــم مــن خلالهــا تحديــد الخدمــات المقدمــة اللازمــة وفــق الشــكل التالـــي:

Ŷ J J J						
فئات المتعاملين	تصنيف المتعاملين	الخدمات المقدمة				
	أفراد من مواطني الدولة	• جميع خدمات باقة تأسيس الأعمال • جميع خدمات المعرفة				
فئة الأفراد (رواد الأعمال الجدد)	أفراد من دول مجلس التعاون الخليجي	 خدمات إعفاءات الرخص خدمات الاستشارة والتوجيه خدمات الاحتضان جميع خدمات المعرفة 				
	أفراد من جنسيات أخرى	• خدمات المعرفة (خدمة التدريب)				
فئة الأعضاء G2Bm	المشاريع الوطنية	 جميع خدمات باقة تطوير الأعمال جميع خدمات المعرفة 				
(رواد الأعمال الحاليين)	المشاريع الخليجية	 خدمة تجديد إعفاء رخص رواد الأعمال خدمة تجديد الاحتضان جميع خدمات المعرفة 				
G2S فئة المجتمع	المؤسسات التعليمية الحكومية المؤسسات الحكومية	 خدمات المعرفة (خدمة التدريب، خدمة تقارير مؤشر التفاؤل) 				
فئة المشاريع الصغيرة والمتوسطة	جميع المشاريع الصغيرة والمتوسطة بإمارة دبي	• جميع خدمات المعرفة				

تعريف فئات المتعاملين



الخدمات المقدمة

قــدهنته قــدهمجه قــسسهماا معــقت مـن الخدمــات الداعمــة لــرواد الأعمــال الحلييان والمتوقعيان فالمارة دبــــي، والتــــي تتضمـــن عــــدد (17)

ضمــن مجموعــة فئــات وباقــات للخدمــات وفــق مراحــل رحلــة العميــل الجــدول التالــــي:

فئات الخدمات	قائمة الخدمات	باقة الاستشارة والمعرفة	باقة تأسيس الأعمال	باقة تطوير الأعمال	القيمة المقدمة
خدمات الاستشارة والتوجيه	خدمة التوجيه والإرشاد	•	•		التعرف عن نشاطات المؤسسة و الخدمة المقدمة التعريف عن متطلبات وقوانين سوق العمل و أهم احتياجاته
	خدمة الاستشارة التخصصية	•	•		تقديم الاستشارة التخصصية في مجال تأسيس الأعمال
	خدمة الاستشارة المالية	•	•	•	تقديم الاستشارات المالية التخصصية لغرض التمويل
خدمات إعفاءات الرخص	خدمة إعفاء رخص رواد الأعمال		•		تقديم إعفاء من قيمة الرخص التجارية لرواد الاعمال مقابل قيمة رمزية
	خدمة استحقاق رخص انطلاق		•		مزاولة الأعمال من المنزل ، تخفيض قيمة الرخصة
	خدمة تجديد إعفاءات الرخص			•	تجديد قيمة إعفاء الرخص لمدة خمس سنوات
	خدمة تجديد إستحقاق رخص انطلاق			•	تجديد استحقاق مزاولة الأعمال من المنزل بقيمة مخفضة
خدمات التمويل	خدمة قرض التأسيس		•		توفير تمويل بدون فوائد ؛ لغرض تأسيس و استدامة الأعمال
	خدمة قرض الائتمان		•	•	توفير تمويل بفوائد مخفضة ؛ لغرض تأسيس واستدامة الأعمال بالتعاون مع مجموعة من المصارف المعتمدة
	خدمة قرض الفواتير وأوامر الشراء			•	توفير تمويل بدون فوائد؛ لغرض استدامة الأعمال
	خدمة القرض الذكي		•	•	تقحيم قروض سريعة بتقنية جديدة و مبتكرة (التمويل الجماعي) ؛ لغرض إستدامة الئعمال
خدمات تطوير علاقات الأعمال	خدمة المشتريات الحكومية			•	تعزيز الدخول للسوق المحلي من خلال منصة إلكترونية تفاعلية بين القطاع الحكومي والخاص و فئة المشاريع الوطنية
	خدمة الترويج التجاري لرواد الأعمال			•	الترويج لخدمات ومنتجات رواد الأعمال من خلال المعارض
34					حليل خدمات 🗾 35

القيمة المقدمة	باقة تطوير النعمال	باقة تأسيس الأعمال	باقة الاستشارة والمعرفة	قائمة الخدمات	فئات الخدمات
توفير بيئة أعمال متكاملة تساعد رواد الاعمال الجدد على تأسيس و تطوير		•		خدمة الاحتضان	
مشاريعهم. توفير شبكة من المختصين لمساعدة رواد الاعمال على تطوير مشاريعهم بالاضافة الى تصميم و تطوير النماذج الأولية للمشاريع و تسجيل براءات الاختراع و العلامات التجارية.	•			خدمة تجديد الاحتضان	خدمات الدحتضان
تنمية الكفاءات والقدرات المهنية لرواد الأعمال؛ لتمكينهم في مزاولة أعمالهم بالشكل الأمثل			•	خدمة تدريب رواد الأعمال	خدمات المعرفة
تقديم خدمة تقييم و تصنيف الشركات ، بالإضافة لمجموعة من المميزات منها: برنامج تنمية القحرات ، الدعم المالي ، برنامج التوسع الدولي ، مزايا من الجهات الحكومية وشركاء البرنامج	•			خدمة تصنيف الشركات	
توفير دراسات و تقارير دورية عبر الموقع الإلكتروني لمؤشر تفاؤل أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في إمارة دبي			•	خدمة تقارير مؤشر التفاؤل	
البِعفاء من الضمان المصرفي من خلال وزارة العمل		•		خدمة الإعفاء من الضمان المصرفي	خدمات من جهات خارجية
الحصول على خدمة إصدار الرخص والتسجيل التجاري من خلال مراكز الخدمة التابعة للدائرة		•		خدمات إصدار الرخص والتسجيل التجاري	



1.7. خدمات الاستشارة والتوجيه

خدمة الاستشارة التخصصية "مختبر الأفكار"	اسم الخدمة	خدمة الارشاد والتوجيه	اسم الخدمة
مختبـر الأفـكار يسـاعد مـن خلالـه أصحـاب الأفـكار فــي تقييــم فكـرة المشــروع وإمكانيــة تطبيقهــا كمشــروع تجــاري، مــن خــلال بنــاء نمــوذج عمــل تجــاري متضمــن الخطــوات التنفيذيــة للمشــروع، وتقديـــم الأفـــكار الداعمــة لأصحــاب المشـــاريع لتنفيــذ مشــاريعهم بشــكل فعــال و كــفء.	وصف الخدمة	تقديــم المشـــورة و التوجيــه فـــي مجــال ريــادة الاعمـــال للمشـــاريع المبتدئــة و القائمـــة ، مـــع شــرح خدمــات المؤسســة والإجــراءات الحكوميــة ذات العلاقـــة بـــرواد الاعمـــال ، وتوجيـــه العميـــل الــــــ المناســـبة وفـــق إحتياجاتـــه و تطلعاتـــه ضمـــن سياســـة المؤسســـة و القوانيــن تطلعاتــه ضمــن سياســـة المؤسســة و القوانيــن ذات العلاقـــة بمشـــاريع رواد الاعمـــال.	وصف الخدمة
خدمة فرعية	تصنيف الخدمة	خدمة رئيسية	تصنيف الخدمة
وجــود فكــرة مشــروع تجــاري ضمــن قطاعـــات المركــز	متطلبات تأمين الخدمة	 صورة من جواز السفر. صورة من بطاقة الهوية او المرسوم. 	متطلبات تأمين الخدمة
لا توخد	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة	ת יופֿיבר	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة
الحضور الشخصي لمركز الخدمة	قنوات تقديم الخدمة	الحضور الشخصي لمركز الخدمة	قنوات تقديم الخدمة
45 حقیقة	متوسط مدة إتمام الخدمة	45 دقیقة	متوسط مدة إتمام الخدمة
خدمة مجانية	رسوم الخدمة (إن وجدت)	خدمة مجانية	رسوم الخدمة (إن وجدت)
مواطنو الدولة ومواطنو دول مجلس التعاون	فئات المتعاملين المستهدفة	مواطنو الدولة ومواطني دول مجلس التعاون	فئات المتعاملين المستهدفة
8:30 صباحاً - 3:30 بعد الظهر	أوقات تقديم الخدمة	8:30 صباحاً - 3:30 بعد الظهر	أوقات تقديم الخدمة

5	خدمة الاستشارة المالية بغرض التمويل	اسم الخدمة
	تتضمــن عمليــة الاستشــارات الماليــة تحليــل الدراسـة الماليـة، والتحفـق النقــدي، والأداء المالــي للمشــاريع المنفــذة أو المزمــع تنفيذهــا، بحيــث يتـــم توضيـــح نقـــاط القـــوة وفـــرص التحســـين للدراســـة، وآليــة معالجتهــا بالشــكل الأمثــل.	وصف الخدمة
	خدمة فرعية	تصنيف الخدمة
Manufacture Const	• فكرة مشروع.	متطلبات تأمين الخدمة
The same and	ת יו	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة
	الحضور الشخصي لمركز الخدمة	قنوات تقديم الخدمة
the second of	45 حقیقة	متوسط مدة إتمام الخدمة
A PART WA	خدمة مجانية	رسوم الخدمة (إن وجدت)
	مواطنو الدولة ومواطنو دول مجلس التعاون	فئات المتعاملين المستهدفة
	8:30 صباحاً - 3:30 بعد الظهر	أوقات تقديم الخدمة

2.7. خدمات إعفاءات الرخص

خدمة تجديد إعفاء رخص رواد الأعمال	اسم الخدمة	خدمة إعفاء رخص رواد الأعمال	اسم الخدمة
هــــي خدمـــة تجديـــد إعفـــاء رواد الأعمـــال مـــن الرســـوم ذات العلاقــة بالرخــص التجاريــة ، بحيــث يتــم تســديد قيمــة رمزيــة مقابــل تجديــد الرخصــة التجاريـــة.	وصف الخدمة	هــــي خدمـــة إعفـــاء رواد الأعمـــال مـــن الرســـوم ذات العلاقــة بالرخــص التجاريــة، بحيــث يتــم تســديد قيمــة رمزيــة مقابــل إصـــدار الرخصــة.	وصف الخدمة
خدمة تكميلية	تصنيف الخدمة	خدمة رئيسية	تصنيف الخدمة
 صورة من جواز السفر صورة من الرخصة رسالة المخوليين بالتوقيع من البنك 	متطلبات تأمين الخدمة	 صورة من جواز السفر صورة من الهوية أو المرسوم الأصلي (اغير حاملي الخلاصة)، موجهاً لدائرة التنمية الاقتصادية 	متطلبات تأمين الخدمة
خدمة إعفاء رخص رواد الأعمال	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة	فدمة التوجيه والإرشاد	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة
الموقع الإلكتروني للمؤسسة: www.sme.ae	قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني للمؤسسة: www.sme.ae	قنوات تقديم الخدمة
10 دقائق	متوسط مدة إتمام الخدمة	10 حقائق	متوسط مدة إتمام الخدمة
1,020 درهم	رسوم الخدمة (إن وجدت)	1,020 درهم	رسوم الخدمة (إن وجدت)
مواطنو الدولة ومواطنو دول مجلس التعاون	فئات المتعاملين المستهدفة	مواطنو الدولة ومواطنو دول مجلس التعاون	فئات المتعاملين المستهدفة
7/24	أوقات تقديم الخدمة:	7/24	أوقات تقديم الخدمة

خدمة تجديد إستحقاق رخص انطلاق	اسم الخدمة
خدمة تجديد إستحقاق اصدار رخص انطلاق للمواطنين القاطنين بإمارة دبي لممارسة مشاريع بسيطة في مجالات متنوعة من المنزل ، مقابل رسوم رمزية تدفع بشكل سنوي.	وصف الخدمة
خدمة تكميلية	تصنيف الخدمة
• صورة من جواز السفر • صورة من رخصة انطلاق	متطلبات تأمين الخدمة
خدمة إستعقاق رخص انطلاق	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة
الموقع الإلكتروني للمؤسسة: www.sme.ae	قنوات تقديم الخدمة
10 حقائق	متوسط مدة إتمام الخدمة
1,070 درهم	رسوم الخدمة (إن وجدت)
مواطنو الدولة ومواطنو دول مجلس التعاون	فئات المتعاملين المستهدفة
7/24	أوقات تقديم الخدمة:

اسم الخدمة	خدمة استحقاق رخص انطلاق
وصف الخدمة	خدمـــة إســـتحقاق اصـــدار رخــص انطـــلاق للمواطنيــن القاطنيــن بإمــارة دبـــي ، لممارســـة مشــاريع منزليــة فـــي مجــالات متنوعـــة ، مقابــل رســــوم رمزيـــة تدفـــع بشـــكل ســـنوي.
تصنيف الخدمة	خدمة رئيسية
متطلبات تأمين الخدمة	 صورة من جواز السفر صورة من الهوية أو المرسوم الأصلي (لغير حاملي الخلاصة)، موجهاً لدائرة التنمية الاقتصادية.
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة	خدمة التوجيه و الإرشاد
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني للمؤسسة: www.sme.ae
متوسط مدة إتمام الخدمة	10 حقائق
رسوم الخدمة (إن وجدت)	1,070 حرهم
فئات المتعاملين المستهدفة	مواطنو الدولة ومواطنو دول مجلس التعاون
أوقات تقديم الخدمة	7/24



اسم الخدمة	خدمة البعفاء من الضمان المصرفي
وصف الخدمة	إعفـــاء المنشـــآت الصغيـــرة والمتوســـطة المرفصـــة مـــن مؤسســـة محمـــد بـــن راشـــد لتنميـــة المشـــاريع الصغيــرة والمتوســطة مـــن تقديــم الضمانــات المصرفيــة عــن العمالــة التـــي تســتخدمها إلـــى جانــب تصنيفهــا ضمن منشــآت الفئـــة الأولـــى بالتعـــاون مـــع وزارة العمـــل.
تصنيف الخدمة	خدمة فرعية
متطلبات تأمين الخدمة	 صورة من الرخصة التجارية سارية المفعول صورة من شهادة العضوية سارية المفعول استمارة الاشتراك في برنامج حوافز بطاقة المخولين بالتوقيع من وزارة الموارد البشرية والتوطين صورة من كشف المنشآت للملاك والشركاء
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة	المستفيدين من أحدى الخدمات التالية: • خدمات إعفاءات التراخص • خدمة الاحتضان • خدمات التمويل • خدمة المشتريات الحكومية
قنوات تقديم الخدمة	الحضور الشخصي لمركز الخدمة
متوسط مدة إتمام الخدمة	10 حقائق
رسوم الخدمة (إن وجدت)	خدمة مجانية
فئات المتعاملين المستهدفة	مواطنو الدولة
أوقات تقديم الخدمة:	8:30 صباحاً - 3:30 بعد الظهر

3.7. خدمات التمويل

خدمة قرض الائتمان	اسم الخدمة	خدمة قرض التأسيس	اسم الخدمة
تقديــم قــروض إئتمانيــة بقيمــة تزيــد عــن المليــون درهــم إماراتــي مــن خــلال الضمــان المنحــان البنكــي مــع أحــد المصاريــف بالدولــة ، حيــث يتــم تقديـم القــروض بفوائــد مخفضــة تقــدم بشــكل إســتثنائي لأعضـاء مؤسســة محمــد بــن راشــد لتنميــة المشــاريع الصغيــرة و المتوســطة؛ لدعــم و اســتدامة المشــاريع القائمــة أو المــراد تأسيســها.	وصف الخدمة	تقديـم قـروض ماليـة بـدون فوائـد ، بحيـث لا يتجـاوز التمويــل مبلــخ المليــون درهــم إماراتــي، لمــدة لا تتجـاوز الخمــس ســنوات (غيــر شــاملة فتــرة الســماح و التــي تتـراوح مــا بيــن شــهر إلـــ 24 شــهر) ، و يتــم تســديد الدفعــات بشــكل شــهري مــن فــلال اقســاط ميســـرة و ثابتـــة ، و تعتبــر الخدمـــة حـــل تمويلـــي للشـــركات الجديـــدة ؛ لتغطيـــة تكاليـــف تأســيس المشــاريع التوســع و النمــو بالســوق المحلـــي	وصف الخدمة
خدمة فرعية	تصنيف الخدمة	خدمة رئيسية	تصنيف الخدمة
 صورة من الهوية صورة من جواز السفر صورة خلاصة القيد حراسة جدوى المشروع الحراسة المالية للمشروع السيرة الخاتية لمقدم الطلب شهادات خبرة في مجال المشروع (إن وجدت) 	متطلبات تأمين الخدمة	 صورة من الهوية صورة من جواز السفر صورة خلاصة القيد حراسة جدوى المشروع الحراسة المالية للمشروع السيرة الذاتية لمقدم الطلب شهادات خبرة في مجال المشروع (إن وجدت) 	متطلبات تأمين الخدمة
 خدمة إعفاء رخص رواد الأعمال خدمة الاستشارة المالية لغرض التمويل 	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة	 خدمة إعفاء رخص رواد الأعمال خدمة الاستشارة المالية لغرض التمويل 	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة
الموقع الإلكتروني بصندوق محمد بن راشد حعم المشاريع www.thefund.ae	قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني بصندوق محمد بن راشد دعم المشاريع www.thefund.ae	قنوات تقديم الخدمة
ხმ 90	متوسط مدة إتمام الخدمة	ამ 90	متوسط مدة إتمام الخدمة
لا توجد رسوم إدارية للخدمة	رسوم الخدمة (إن وجدت)	لا توجد رسوم إدارية للخدمة	رسوم الخدمة (إن وجدت)
مواطنو الدولة	فئات المتعاملين المستهدفة	مواطنو الدولة	فئات المتعاملين المستهدفة
7/24	أوقات تقديم الخدمة:	7 / 24	أوقات تقديم الخدمة:



اسم الخدمة	خدمة القرض الذكي
وصف الخدمة	خدمـة توفير القـروض للمشـاريع الصغيرة والمتوسـطة ، بحيـث يتـم توفيـر القـرض بمـدة لا تتجـاوز شـهر مـن تاريـخ التقديـم ، بالشـراكة مـع شـركة " beehive " مـن خـلال تطبيـق أسـلوب التمويـل الجماعــي ، بحيـث يتيــح للمتعامــل التســديد بدفعــات ميســرة شــهرية تمتــد لمــدة ثلاثــة سـنوات كحــد أقصــى.
تصنيف الخدمة	خدمة فرعية
متطلبات تأمين الخدمة	 صورة من جواز السفر والهوية الرخصة التجارية (مملوكة بشكل كلي لمواطني الحولة) الحصول على تقييم إئتماني بتصنيف " C " فما فوق (التقييم ينفذ من قبل الشريك) قائمة الحخل للمشروع لمحة سنتين أو أكثر، بحيث يوضح وجود نمو بالأرباح كشف حساب للمشروع لمحة سنة قائمة التحفقات النقدية لمحة سنتين
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة	خدمة الاستشارة المالية بغرض التمويل
قنوات تقديم الخدمة	www.beehive.ae الموقع الإلكتروني للشريك
متوسط مدة إتمام الخدمة	20 يوم
رسوم الخدمة (إن وجدت)	2% للقروض التي محتها 12 شهر %3 للقروض التي محتها 24 شهر %4 للقروض التي محتها 36 شهر
فئات المتعاملين المستهدفة	مواطنو الدولة
أوقات تقديم الخدمة	7/24



4.7. خدمات تطوير علىقات الأعمال

الترويج التجاري لرواد الأعمال	اسم الخدمة	خدمة المشتريات الحكومية	اسم الخدمة
تسعى المؤسسة من خلال خدمة الترويج التجاري لرواد الأعمال إلى دعم الاعضاء لعرض وتسويق منتجاتهم وخدماتهم بشكل مباشر ؛ وذلك من خلال المشاركة في المعارض والفعاليات للتعرف على كبريات الشركات العالمية كل في مجاله، سواء بهدف بناء علاقات شراكة مع مستثمرين جدد أو التعرف على مثيلاتها من منافسين والاستفادة من تجاربهم.	وصف الخدمة	هي خدمة تمكين و تسويق خدمات و منتجات رواد الاعمال من خلال التقديم للمناقصات المطروحة من قبل الجهات الحكومية و الخاصة عبر نظام التوريد الإلكتروني بالمؤسسة.	وصف الخدمة
خدمة رئيسية	تصنيف الخدمة	خدمة رئيسية	تصنيف الخدمة
• صورة من جواز السفر • الرخصة التجارية • صور المنتجات • الصورة الشخصية	متطلبات تأمين الخدمة	 صورة من جواز السفر صورة الرخصة التجارية رسالة اعتماد التوقيع من البنك التقرير المالي المحقق (للشركات التي تجاوز تأسيسها خمسة سنوات) 	متطلبات تأمين الخدمة
فدمة إصدار الرفص	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة	خدمة إصدار الرخص	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة
الحضور الشخصي لمركز الخدمة الموقع الإلكتروني بالمؤسسة: www.sme.ae	قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني بالمؤسسة: www.sme.ae	قنوات تقديم الخدمة
• فئة المعارض الكبيرة: 30 يوم. • فئة المعارض الصغيرة: يومين عمل.	متوسط مدة إتمام الخدمة	یومین عمل	متوسط مدة إتمام الخدمة
خدمة مجانية	رسوم الخدمة (إن وجدت)	خدمة مجانية	رسوم الخدمة (إن وجدت)
مواطنو الدولة	فئات المتعاملين المستهدفة	مواطنو الدولة	فئات المتعاملين المستهدفة
7/24	أوقات تقديم الخدمة	7/24	أوقات تقديم الخدمة





		100 100 2		Tau		15	50	
	R	Jan 2500		8000 4000	0	10	102.50	
Augu Augu BONO	.00	PER	Aela Euro Au	HAND WALL	5)/	30.0	دليل مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والد	دليل مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والد
00.00	0.460.00		J. 101	Z	X			61

توفير تقارير ربع سنوية لمؤشر تفاؤل أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دبي	اسم الخدمة
إعــداد دراســة اســتقصائية لعــدد يقــارب (400) مــن أصدــاب الشــركات الصغيــرة والمتوســطة بشــكل ربـع ســنوي : بهــدف تحديــد مــدن تفاؤلهم لمســـتوى الأعمــال فـــي الربــع الســنوي القــادم، و يتــم نشــر التقريــر عبــر الموقــع الإلكترونـــي للمؤسســة.	وصف الخدمة
خدمة فرعية	تصنيف الخدمة
لا تفخد	متطلبات تأمين الخدمة
لا تفخد	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة
الموقع الإلكتروني بالمؤسسة: www.sme.ae	قنوات تقديم الخدمة
3 أشهر	متوسط مدة إتمام الخدمة
ת יופיבר	رسوم الخدمة (إن وجدت)
جميع فئات المتعاملين من الشركات الصغيرة والمتوسطة	فئات المتعاملين المستهدفة
التقارير متاحة بالموقع الالكتروني: 24/7 دورية إصدار التقارير: ربع سنوي.	أوقات تقديم الخدمة



خدمة تصنيف الشركات الصغيرة والمتوسطة	اسم الخدمة
- تعتبـر «منظومـة تصنيـف الشـركات الصغيـرة والمتوسـطة » أول نظـام تصنيـف مـن نوعـه للشـركات الصغيـرة والمتوسـطة فـي المنطقـة، حيـث يقـدم نظـرة شـاملة لئداء الشـركات المصنفـة ضمـن مجموعـة مـن معاييـر التقييـم الماليـة وغيـر الماليـة.	وصف الخدمة
و تسـهم المنظومـة بشـكل فعـال فـي تحقيـق رؤيـة دولـة الإمـارات العربيـة المتحـدة الراميـة إلـى بنـاء اقتصـاد متنــوع ومســتدام. كمــا تعتبــر مــن المبـادرات الرئيســة لخطــة دبــي 2021 والتــي تســتهدف رفــع نســبة مســاهمة الشــركات الصغيــرة والمتوســطة فــي الناتــج المحلــي للإمــارة باعتبارهــا أحــد الركائــز الاقتصاديــة مــن حيــث إســهامها فــي تقديــم نمــاذج العمــل المبتكــرة وتوفيــر فــرص العمــل وتعزيــز الإنتاجيــة.	
وسـتعمل المنظومـة كمظلـة للدعـم الحكومـي للشـركات المصنفـة مـن خـلال نمـوذج فريـد من التعـاون مـع مجموعة مـن الشـركاء الىسـتراتيجيين مـن القطاعيـن العـام والخـاص لتقديـم حزمـة مـن المميـزات التـي تهـدف لرفـع كفـاءة وفعاليـة الشـركات بهـدف تسـريع نموهـا ودعمهـا لتكـون فـي مصـاف الشـركات العالمية.	
خدمة فرعية	تصنيف الخدمة
• الرخصة التجارية (سواءً صادرة من دائرة التنمية الاقتصادية او من سلطة المناطق الحرة بإمارة دبي). • البيانات المالية المحققة لمدة سنتين كحد أدنى. • خطة العمل.	متطلبات تأمين الخدمة
لا تفخت	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى سابقة
الموقع الإلكتروني بالمؤسسة: www.sme.ae	قنوات تقديم الخدمة
خمسة أيام عمل من يوم التقييم الميداني	متوسط مدة إتمام الخدمة
5,000 درهم	رسوم الخدمة (إن وجدت)
جميع فئات المتعاملين من الشركات الصغيرة والمتوسطة بإمارة دبي	فئات المتعاملين المستهدفة
7/24	أوقات تقديم الخدمة

قنوات التواصل بالمؤسسة

تتنــوع قنــوات الإتصــال بالمؤسســة إلـــى عـــدد (14) قنــاة ؛ و ذلــك بهـــدف تســـهيل و مرونــة التواصــل مــع المتعامليــن و الجهــات ذات العلاقـــة ، و منهـــا:

نوع قناة التواصل	العنوان
مركز الخدمة الرئيسي	قرية الأعمال - بجوار دوار الساعة ، ديرة ، دبي ، مبنى (أ) الطابق الثاني
مركز حتا – فرع للمؤسسة	حتا - مبنى بلدية دبي بالقرب من دوار فندق حصن حتا
مركز الإتصال	800 SME (763)
الفاكس	+971 4 3681000
الموقع الإلكتروني	www. sme .ae
البريد الإلكتروني	info@sme.ae
العنوان البريدي	ص.ب. 66166 ، دبي - الإمارات العربية المتحدة
الفيس بوك	www.facebook.com/ DubaiSME
تويتر	twitter.com/ Dubai_SME
إنستغرام	www.instagram.com/ dubaisme
اليوتيوب	www.youtube.com/ DubaiSME
نظام الشكاوى الإلكتروني	www. ecomplain .dubai.gov.ae
نظام الاقتراحات	www. esuggest .dubai.gov.ae
مجلس محمد بن راشد الذكي	www. mbrmajlis .ae



أماكن تقديم الخدمات

خدمات مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة

رقم الهاتف	لممل الس	تاداس من	لممل إلى	أيام ا من	الخدمات المقدمة	الموقع	اسم مركز تقديم الخدمة
800 SME (763)	3:30 بعد الظهر	8:30 صباحاً	الخميس	الأدد	جميع خدمات مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة	قرية الأعمال، مبنى (أ) الطابق الثاني	مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة - المكتب الرئيسي
800 SME (763)	3:30 بعد الظهر	8:30 صباحاً	الخميس	الئحد	بيئة أعمال متكاملة تساهم في دعم الثفكار وتطبيقها على أرض الواقع	قرية الأعمال، مبنى (ب) الطابق الخامس	إدارة حاضنات الأعمال (مركز حمدان للإبداع والابتكار)
04 8521002 تحویلة: 208	2:30 بعد الظهر	7:30 صباحاً	الخميس	الئحد	جميع خدمات مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة	مبنی بلدیة دبی - حتا	مركز حتا – فرع للمؤسسة



خدمات التسجيل والترخيص التجاري

رقم الهاتف	لمدا ر	ساعات من	العمل إلى	أيام من	الخدمات المقدمة	الموقع	اسم مركز تقديم الخدمة
04 269 3339	8:00 مساءً	8:00 صباطً	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	الممزر	إتقان لخدمات رجال الأعمال
04 347 7900	8:00 مساءً	8:00 صباحاً	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	البرشاء مول	تسهيل - البرشاء
04 704 4900	8:00 مساة	8:00 صباحاً	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	المرقبات	تواصل لخدمات رجال الأعمال
04 283 8880	8:00 مساة	8:00 صباطً	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	الطوار سنتر	تسهيل - الطوار
04 269 3338	8:00 مساءً	8:00 صباطً	الخميس	الئحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	الخبيصي	النسر للخدمات الإدارية
04 202 0340	2:30 بعد الظهر	7:30 صباطً	الخميس	الئحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	دبي مول	تواصل لخدمات رجال الأعمال - فرع دبي مول
04 404 0404	5:00 عصراً	7:30 صباطً	الخميس	الئحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	عود میثاء	أون تايم - عود ميثا
04 256 6866	3:00 بعد الظهر	7:30 صباطً	الخميس	الئحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	قرية الأعمال	أون تايم - في آي بي
04 394 4224	8:00 مساءً	8:00 صباطً	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	وافي مول	الحاي لخدمات رجال الأعمال - تسهيل وافي
04 298 9090	4:00 عصراً	8:00 صباطً	الخميس	الئحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	برج الخور	الثول لتخليص المعاملات
04 271 5555	2:30 بعد الظهر	8:00 صباطً	الخميس	الئحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	نایف	حي إكس بي - نايف
04 250 5554	8:00 مساءً	8:00 صباطً	الخميس	الئحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	أبوهيل	مرکز خدمتی
04 397 9533	2:30 بعد الظهر	7:30 صباطً	الخميس	الئحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	الطوار	إميريتس بروفيشنال
04 295 4999	8:30 مساة	7:30 صباطً	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	عتحسافن	لعجيل
04 321 3000	2:30 بعد الظهر	7:30 صباطً	الخميس	الئحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	الخيل مول	حي إكس بي - القوز

رقم الهاتف	لمحاا تاحاس من إلى		أيام العمل من إلى		الخدمات المقدمة	الموقع	اسم مركز تقديم الخدمة
04 283 8880	8:00 مساغ	8:00 صباطً	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	الطوار سنتر	تسهيل الطوار - في آي بي
04 259 9990	8:00 مساءً	8:00 صباطً	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	النهدة	النخبة لخدمات رجال الأعمال
04 255 2000	5:00 عصراً	7:30 صباحاً	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	قرية الأعمال	أون تايم - قرية الأعمال
04 263 6312	3:30 بعد الظهر	7:30 صباطً	الخميس	الئحد	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	بلدية الطوار	أون تايم - بلدية دبي / فرع الطوار
04 250 5566	8:00 مساءً	8:00 صباطً	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	حياة ريجينسي	معاملة لخدمات رجال الأعمال
04 210 8444	5:30 عصراً	8:00 صباطً	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	مزایا سنتر	بلاتينيوم لخدمات رجال الأعمال
04 705 3666	8:00 مساءً	8:00 صباطً	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	القوز	الرعاية لخدمات رجال الأعمال
04 380 5995	4:00 عصراً	7:30 صباطً	الخميس	الئدد	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	المنارة	أون تايم - بلدية دبي / المنارة
04 421 9590	8:00 مساءً	8:00 صباطً	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	الخليج التجاري	تسهیل - بولیفارد محمد بن راشد

القياس والتحسين

تقـوم المؤسسـة بقيـاس مسـتوى أداء الخدمـات مـن خـلال مجموعـة مقاييـس؛ والتـي تهـدف إلى تحســين كفــاءة الخدمــات و تجربــة المتعامليــن بالمؤسسـة، ومــن أهــم هــذه المقاييـس كالتالي:

1. نتائج سعادة المتعاملين، والمتسوق السري
 من قبل المؤسسة و لمجلس التنفيذي
 لحكومة دبي

2. مؤشــرات الأداء المتعلقــة بفعاليــة وكفــاءة
 الخدمــات، ويتــم قياســها مــن قبــل فريــق
 مختــص بالمؤسســـة بشــكل دورى