



## مبروك ما ياك – الأسئلة المتكررة

### الأسئلة عامة

#### ما هي خدمة مبروك ما ياك؟

- هي خدمة إلكترونية تقدم للمواطنين الجدد، يتم عن طريقها إنجاز الخدمات المذكورة ادناه بزيارة واحدة من أصل 7 زيارات من خلال خدمات مترابطة:
  - إصدار شهادة الميلاد.
  - إضافة المولود في خلاصة القيد.
  - تسجيل المولود في السجل السكاني.
  - إصدار جواز السفر.
  - إصدار بطاقة الهوية.

#### ما هي شروط التقديم للخدمة؟

- يجب على الأب تقديم طلب الخدمة.
- يجب أن يكون الاب من مواطنين الإمارات وأن تكون الزوجة مضافة في خلاصة القيد.
- يجب ان تتم الولادة في إحدى المستشفيات التي تقدم هذه الخدمة. ([Link](#))
- يجب تسجيل الأب في الدخول الذكي مسبقاً.
- يجب توفير المستندات التالية عند فتح الملف في المستشفى.
  - الهوية الاماراتية للوالدين سارية المفعول.
  - خلاصة القيد.
  - عقد الزواج (في حال اول مولود).

#### ما هي فترة التقديم على الخدمة؟

- خلال أول 3 أشهر من تاريخ الولادة.

#### ما هي القنوات المتاحة لتقديم الخدمة؟

- يمكنك أن تقدم على الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني <https://services.government.ae>
- خدمات 1 لجميع المستشفيات الخاصة في دبي.

#### هل يمكنني إلغاء طلب خدمة مبروك ما ياك؟

- نعم، إذا لم تتم عملية الدفع.

## من هي المستشفيات المشاركة؟

المستشفيات	اسم الإمارة	
مستشفى المفرق	أبوظبي	
مستشفى الواحة		
مستشفى برجيل		
مستشفى الكورنيش		
مستشفى دائرة الامارات		
مستشفى غياثي		
مستشفى الواحة		
مستشفى الرويس		
مستشفى التوام		
مستشفى المركز الطبي الجديد التخصصي ذم م		
مستشفى مدينة زايد		
مستشفى دبي		دبي
مستشفى حتا		
للولادات في المستشفيات الخاصة في دبي، يمكن التقديم على الخدمة من خلال "مركز خدمات 1" الموجود في أبراج الامارات، شارع الشيخ زايد		
المستشفى الأمريكي		
مستشفى مدكير		
مستشفى القرهود الخاص		
مستشفى ذا سيتي		
مستشفى الدكتور سليمان الحبيب		
مستشفى الإمارات التخصصي		
مستشفى ويلكير		
مستشفى برايم		
المستشفى الدولي الحديث		
مستشفى السعودي الألماني		
مستشفى ميديور		
مركز أن أم سي الطبي		
مستشفى القاسمي	الشارقة	
مستشفى خورفكان		
مستشفى الجامعة بالشارقة		
مستشفى الزهرة		

مستشفى كلباء	
مستشفى الشيخ خليفة العام	أم القيوين
مستشفى عبدالله بن عمران	رأس الخيمة
الشيخ خليفة الطبي	عجمان
مستشفى الفجيرة	الفجيرة

## من الجهات المشاركة في الخدمة؟

وزارة الصحة، الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية، هيئة الصحة في أبو ظبي، هيئة الصحة في دبي، هيئة تنظيم الاتصالات، وزارة المالية، بريد الامارات، مركز الأنظمة الالكترونية والمعلومات وحكومة دبي الذكية.

### الاسئلة المتعلقة ببوابة مبروك ما ياك

## كيف يمكنني الدخول لموقع الخدمة

- يمكنك الدخول عن طريق حسابك في الدخول الذكي اذا كنت مسجلاً.

## ما هي المعلومات المطلوبة للتقديم؟

- ادخال اسم الطفل باللغتين العربية والانجليزية وارقاق صورة المولود.

## ما هي القواعد الإرشادية في البوابة لإسم المولود الذي تم اختياره؟

- عليك إدخال الإسم الأول فقط.
- أن لا يحتوي الإسم على رموز خاصة.
- أن لا يكون الإسم مكون من أكثر من 15 حرف.
- يجب أن يكون الإسم المدخل باللغة الإنجليزية مطابق حرفياً للإسم المدخل باللغة.
- قد يتم اقتراح هجاء الاسم باللغة الإنجليزية لبعض الأسماء الشائعة للتوجيه.
- \* سوف يتم إضافة إسم الأب و العائلة لإسم المولود بشكل تلقائي عند طباعة مستندات المولود.

## ما هي القواعد الإرشادية للصورة المطلوب رفعها في البوابة؟

- أن تكون خلفية الصورة باللون الأبيض فقط.
- اظهر وجه المولود من الامام بشكل واضح و مركز.
- أن يكون وجه المولود موجه إلى الأمام وبشكل مستقيم.
- أن تكون عيون المولود مفتوحة.
- يجب أن يكون الوجه ظاهر كلياً و غير مغطى.
- عدم استخدام محمرات الصور.

- أن تكون صيغة الملف J PEG أو J PG .
- أن تكون ذات جودة عالية ( 300 DPI ) و بأبعاد ( 350x400 pixels ) على الأقل.

## ما هي الطريقة المثالية لأخذ صورة المولود؟

- وضع المولود مستقياً على ظهره على ملءة بيضاء من لون واحد، هذه الوضعية ستضمن دعماً لرأس المولود و ستوفر خلفية بيضاء للصورة.
  - تأكد من عدم وجود أي ظلال على وجه المولود أو خلفية بغير اللون الأبيض عند أخذ الصورة.
- ## ماذا يحدث في حالة وجود خطأ في البيانات المدخلة؟
- عليك تحمل أي خطأ في ادخال البيانات المطلوبة.

## الاسئلة المتعلقة بالدخول الذكي

### لماذا احتاج التسجيل في خدمة الدخول الذكي؟

- خدمة الدخول الذكي توفر هوية إلكترونية امنة وموحدة تتيح للأشخاص المسجلين بالدخول الى مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جهات حكومية مختلفة، وذلك من خلال الهاتف الذكي أو من متصفح الانترنت وبتسجيل الدخول مرة واحدة ودون الحاجة للتسجيل بشكل منفصل في قائمة الجهات الحكومية المشاركة. تعتمد خدمة الدخول الذكي على بطاقة الهوية لدولة الإمارات العربية المتحدة باعتبارها الوثيقة الرسمية المعتمدة في الدولة للتحقق من هوية الأفراد.

### ما هي خطوات التسجيل في الدخول الذكي؟

- يمكنك التسجيل من خلال الاكشاك المتوفرة في مواقع مختلفة في الإمارات، الرجاء النقر [هنا](#) لمعرفة أماكن الأكشاك، أو من خلال الكمبيوتر الشخصي في حالة توفر قارئ بطاقة الهوية (اجهزة قارئ البصمة مطلوب أيضاً إذا كان رقم السري غير معروف) باتباع الإجراءات المتوفرة من خلال [الرباط](#).

### ماذا أعمل في حالة نسيان اسم المستخدم؟

- يمكنك تسجيل الدخول باستخدام عدة خيارات عدا اسم المستخدم كالبريد الإلكتروني المسجل والمفعل أو رقم الهاتف المتحرك أو رقم الهوية كبداية لاسم المستخدم. بعد الدخول بنجاح ستتمكن من رؤية اسم المستخدم الخاص بك ومن ثم تغييره بالضغط على زر تحديث اسم المستخدم في صفحة التحكم.

### ماذا أعمل في حالة نسيان كلمة السر ؟

- اضغط على الرابط 'نسيت كلمة السر' في صفحة الرئيسية للدخول الذكي لإنشاء كلمة سر جديدة. يمكنك أيضاً الاتصال بخدمة العملاء بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات للحصول على المساعدة.

## ما هي طرق الدفع المتاحة في الخدمة؟

- بطاقة الدرهم الإلكتروني.
- البطاقة الائتمانية.

## ما هي رسوم الخدمة بالكامل؟

الإجمالي بالبطاقة الائتمانية	الإجمالي بالدرهم الإلكتروني	شهادة الميلاد	بطاقة الهوية	جواز السفر	الإمارة
247.86	243	50	140	50	أبو ظبي
268.26	263	70**	140	50	دبي
258.06	253	60***	140	50	رأس الخيمة
258.06	253	60***	140	50	الشارقة
258.06	253	60***	140	50	أم القيوين
258.06	253	60***	140	50	عجمان
258.06	253	60***	140	50	الفجيرة

- \*يتم احتساب 3 دراهم عند استخدام الدرهم الإلكتروني , 2% عند استخدام البطاقة الائتمانية.
- \*\* شهادة الميلاد 50 درهم، رسوم المعرفة 10 درهم، رسوم الإبتكار 10 درهم.
- \*\*\* شهادة الميلاد 50 درهم، رسوم المالك 5 درهم، رسوم الخدمة الذكية 5 درهم.

## ما هي شرعية تحصيل رسوم إضافية مقابل الدفع بواسطة بطاقة الدرهم الإلكتروني أو بطاقة فيزا / ماستر كارد؟

- الرسوم الإضافية للدفع من خلال منظومة الدرهم الإلكتروني معتمدة بقرار مجلس الوزراء رقم (4) لسنة 2016 بشأن رسوم الخدمات المقدمة في منظومة الدرهم الإلكتروني كما يلي:
  - 3 درهم للدفع من خلال منظومة الدرهم الإلكتروني بواسطة أي من بطاقات الدرهم الإلكتروني.
  - 3 درهم + 2% من إجمالي المبلغ المخصوم من البطاقة إذا تم الدفع بواسطة أي بطاقة فيزا/ماستر (غير بطاقات الدرهم الإلكتروني).

## ما هي الآلية المعتمدة للدفع بواسطة بطاقة الدرهم الإلكتروني؟

- ليتمكن المتعامل من استخدام بطاقة الدرهم الإلكتروني في دفع رسوم خدمة عبر الموقع الإلكتروني يتطلب منه الحصول على رمز المرور "Passcode" من خلال أحد القنوات الآتية:
  - الاتصال بمركز اتصال الدرهم الإلكتروني على الرقم المجاني 800663.

• الموقع الإلكتروني للدرهم الإلكتروني [www.edirhang2.ae](http://www.edirhang2.ae)

• أجهزة الصراف الآلي وأكشاك الإيداع النقدي التابعة لنظام الدرهم الإلكتروني وبنك أبو ظبي الوطني.

لم أتلق رسالة التأكيد الحصول على الخدمة مع أنني قمت بعملية الدفع بنجاح

• قم بالدخول على موقع خدمة مبروك ما ياك للاطلاع على حالة الخدمة، إذا لم تتمكن من الحصول على الجواب،  
قم بالاتصال بمركز الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية 023128865.

ما هي مدى سرية وأمان البيانات خلال الدفع الإلكتروني؟

• لدى بوابة الدرهم الإلكتروني شهادات أمن دولية لنقل بيانات البطاقات الائتمانية مثل (PCI DSS, ISO27001).

في حالة مواجهتي مشاكل او استفسارات متعلقة بطاقة الدرهم الإلكتروني

• يرجى الاتصال بمركز الدرهم الإلكتروني على الرقم المجاني 800663 لتقديم المساعدة اللازمة.

أين تتوفر بطاقة الدرهم الإلكتروني؟

• يمكن الحصول على أي من بطاقات الدرهم الإلكتروني من خلال أي فرع من فروع بنك أبو ظبي الوطني.

• كما يمكن الحصول على بطاقة الحاصلة الحمراء أو الزرقاء من خلال أي من مراكز التوزيع المعتمدة والمنتشرة في جميع مراكز "تسهيل" و بريد الامارات في الدولة.

ما هي الطرق المتاحة لتعبئة بطاقة الدرهم الإلكتروني؟

• جميع فروع بنك ابوظبي الوطني.

• جميع مراكز التوزيع المنتشرة في الدولة.

• جميع اجهزة الايداع النقدي التابعة لنظام الدرهم الإلكتروني و بنك ابوظبي الوطني.

• من خلال التحويل المباشر من البنوك المشاركة عن طريق الموقع الإلكتروني للدرهم الإلكتروني

[www.edirhang2.ae](http://www.edirhang2.ae)

الاسئلة المتعلقة بالاستلام

ما هي شروط الاستلام؟

• حضور الأب واحضار خلاصة القيد.

ما هي أماكن الاستلام؟

• مراكز إدارة الجنسية الرئيسية في امارة أبوظبي (المحلية)، دبي، الشارقة، عجمان، أم القيوين، رأس الخيمة،  
الفجيرة، ذلك بحسب مكان الولادة.

متى سأستلم المستندات من الخدمة؟

• خلال 10 أيام عمل من التقديم، سيتم إشعارك عندما تصبح جميع المستندات جاهزة.

كيف سيتم اعلامي بالانتهاء من الخدمة وجاهزية المستندات للاستلام؟

- سيتم ارسال رسالة نصية الى رقم الهاتف الذي تم تزويده في المستشفى عندما تكون المستندات جاهزة. هل يمكنني استلام المستندات من إمارة أخرى غير الإمارة التي تمت الولادة فيها؟

- يجب استلام المستندات من الإمارة التي تمت الولادة فيها.

#### الاسئلة المتعلقة بشهادات الميلاد

ما هي اللغة التي سيتم اصدار شهادة الميلاد؟

- سيتم اصدار شهادة الميلاد باللغة العربية.

ما هو عدد نسخ شهادات الميلاد التي سيتم اصدارها؟

- نسخة واحدة.

أن سيكون مكان اصدار شهادة الميلاد؟

- في نفس الامارة التي تمت فيها الولادة.

كيف سيتم اعتماد أسماء الوالدين في شهادة الميلاد؟

- سيتم اعتماد اسماء الوالدين حسب جواز السفر.

هل يمكن اصدار الشهادة باللغة الإنجليزية؟

- لا يمكن من خلال الخدمة، وفي حال رغبه المتعامل في إصدارها باللغة الإنجليزية عليه التوجه الي الأماكن المذكورة أدناه للترجمة والاعتماد:

- أبوظبي: هيئة الصحة أبوظبي وجميع افرع البلديات.
- دبي: الطب الوقائي في البراحة.
- الشارقة: مركز الطب الوقائي.
- عجمان: مركز الطب الوقائي.
- ام القيوين: قسم الطب الوقائي.
- رأس الخيمة: مركز الطب الوقائي.
- الفجيرة: مركز الطب الوقائي.

## كيف يمكن تقديم طلب تعديل بيانات شهادة الميلاد؟

- أبوظبي: قم بزيارة هيئة الصحة مع المستندات المطلوبة.
- دبي: قم بزيارة نفس مستشفى الولاده مع احضار شهادة الميلاد الأصل مع تعهد الاب بعدم استخدام شهادة الميلاد في أي اجراء رسمي – وفي حالة اصدار جواز سفر المولود يجب احضار اشهاد المحكمة بتعديل الاسم (المواطنين).
- الشارقة / عجمان / أم القيوين / رأس الخيمة / الفجيرة: قم بزيارة قسم الطب الوقائي الذي أصدر شهادة الميلاد. يجب تقديم شهادة الميلاد الأصلية وجواز السفر الأصلي ورسالة من المحكمة.
- في حالة إصدار جواز سفر للطفل وإضافة الطفل إلى خلاصة القيد، يجب تقديم خطاب من المحكمة لطلب التعديل.

## أين يمكن اصدار شهادة الميلاد (البديل فاقد)؟

- أبوظبي: هيئة الصحة أبوظبي وجميع افرع البلديات.
- دبي: إذا كان الشخص من مواليد مستشفى دبي او راشد او لطيفه او مستشفى حتا فيمكن الإصدار من نفس المستشفى. إذا كان من مواليد مستشفى ال مكتوم فيتم الإصدار من مستشفى دبي. إذا كان في مستشفى خاص او عيادة خاصة اخرى او في المنزل او غيره يكون الاجراء من خلال وزاره الصحة.
- الشارقة / عجمان / أم القيوين / رأس الخيمة / الفجيرة: قسم الطب الوقائي الذي صدرت منه شهادة الميلاد.

## ما هي الأوراق المطلوبة لإصدار شهادة الميلاد (بديل فاقد)؟

- صورة جواز سفر الاب والام.
- هوية المتعامل.
- عقد الزواج مصدق ومعتد.
- خلاصة القيد للمواطنين.
- رسالة من الشرطة.

## الاسئلة المتعلقة ببطاقة الهوية

## كيف سيتم اعتماد أسم المولود في بطاقة الهوية؟

- سيتم اعتماد اسم المولود حسب جواز السفر.

## هل يتطلب اجراء البصمات للمواليد الجدد؟

- لا.

ما هو الاجراء المتبع في حال اكتشاف خطأ في بيانات بطاقة الهوية المستلمة (الاسم، تاريخ الميلاد، الجنسية، الخ . .)؟

- قم بزيارة أقرب مركز رئيسي تابع لهيئة الامارات للهوية والجنسية خلال 60 يوم من تاريخ استلام بطاقة الهوية مع ضرورة احضار المستندات الاصلية (جواز السفر الاصيلي، خلاصة القيد، بطاقة الهوية) لإصدار بطاقة من مركز الهيئة بشكل مجاني.

ماهي مدة صلاحية بطاقة الهوية؟

- 5 سنوات.

الأسئلة المتعلقة بخلاصة القيد وجواز السفر

متى سيتم إضافة المولود جديد في خلاصة القيد؟

- سيتم إضافة المولود الجديد في خلاصة القيد عند زيارة مراكز إدارة الجنسية لإستلام المستندات.

أين ستتم إضافة المولود جديد في خلاصة القيد؟

- سيتم إضافة في مركز إدارة الجنسية لنفس الامارة التي تمت فيها الولادة.

أين سيكون مكان اصدار جواز السفر؟

- حسب مكان اصدار خلاصة القيد.

كيف سيتم اعتماد أسم المولود في جواز السفر؟

- سيتم اعتماد اسم المولود حسب الإجراءات المتخذ بها في الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية.

ما هي الحالات التي لا يتم فيها استكمال تنفيذ خدمة اصدار جواز السفر؟

- الصورة الشخصية غير مطابقة للشروط (خلفية بيضاء، بدون نظارات، الوجه بشكل مستقيم، عدم استخدام محمرات الصور).