



صندوق الزكاة
ZAKAT FUND
رؤية عصرية.. لفريضة شرعية

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة



مايو 2016

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

الفهرس

- 3 تصنيف الخدمات حسب الباقات: 1. باقة "المستحقون" 4
- 5 خدمة صرف الزكاة 1. طلب الزكاة 5
2. طلب الزكاة عاجل 5
3. طلب تجديد زكاة 6
4. متابعة طلب زكاة 6
- 6 5. طلب شهادة لمن يهمله الأمر 6. طلب استرجام 6
- 9 1. باقة "أنت المهم" 1. المقترحات 9
2. الملاحظات 9
3. اتصل بنا 9
- 11..... ملحق (ب) 9
- 13..... ملاحظات عامة: 9
- 14..... باب الاستفسار 9
- 16..... خريطة موقع الصندوق: 9

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

مقدمة

يسر صندوق الزكاة أن يقدم لمتعامليه دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة ، والذي يحتوي على معلومات تفصيلية ودقيقة عن الخدمات التي يقدمها الصندوق من خلال مركز سعادة مستحقي الزكاة ، وكيفية الحصول عليها، والشروط المطلوبة، والإجراءات المطلوب اتباعها، وغيرها من المعلومات التي تلبي احتياجات متعاملينا. في هذا الإصدار تم تحديث قنوات تقديم الخدمة بإضافة القنوات الجديدة ومراجعة صياغة الدليل بشكل عام. ويسعدنا دوماً أن نستمع لأرائكم ومقترحاتكم حول هذه الخدمات أو الدليل من خلال التواصل عبر قنوات تقديم الملاحظات المقترحات المختلفة التي وفرها الصندوق

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

تصنيف الخدمات حسب الباقات:

م	الباقة ¹	الخدمات	المتعاملون
.1	المستحقون	.1 طلب الزكاة .2 طلب الزكاة عاجل .3 طلب تجديد مساعدة .4 متابعة طلب زكاة .5 شهادة لمن يهمله الأمر .6 طلب استرحام	أفراد
.2	أنت المهم	.1 المقترحات .2 الملاحظات .3 اتصل بنا	جميع فئات المتعاملين

¹ - عبارة عن مجموعة من الخدمات التي أعدها الصندوق بعناية لتلائم متعامليه وتيسر وتسهل لهم تعاملاتهم مع الصندوق.

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

1. باقة "المستحقون"

أخي مستحق الزكاة:

نعدكم مستحقي الزكاة من كافة الجنسيات والفئات وفي كافة إمارات دولتنا بأن نستقبل الطلبات المستوفية للشروط والمستندات المطلوبة حسب الأجددة السنوية المحددة وحجز الموعد المسبق عن طريق الموقع الإلكتروني لكل فئة من فئات مستحقي الزكاة والمنشورة على الموقع الإلكتروني. مع العلم بأننا نقبل الاستثناءات الآتية في استلام الطلبات: الطلبات التي ينقصها المستندات التي لا تتعلق بالإيرادات والمصروفات والبيانات الشخصية: كجوازات السفر، وخلاصة القيد، والإقامات السارية، ولغير المدن الآتية: جزيرة أبوظبي، مدينتي خليفة ومحمد بن زايد، بني ياس، الشامخة، الشوامخ، مصفح، الفلاح، الشهامة، الباهية، الشيلية، الرحبة، السمحة، المفرق، وبما لا يتجاوز عن مستنديين فقط. بالإضافة إلى أننا سنستقبل كافة الحالات المنكوبة (حالات عاجلة وطارئة ومتضررة كاحترق أو تهدم المنازل) طوال العام، واستقبال طلبات المواطنين والمعايقين والمُسِنَّين بدون حجز موعد مسبق.

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

خدمة صرف الزكاة

نبذة تعريفية:

إذا كنت مستوفياً لشروط استحقاق الزكاة؛ فإن موظفينا في خدمات مستحقي الزكاة على استعداد دوماً لقبول طلبات صرف الزكاة. وتتنوع خدمة صرف الزكاة بين خدمة صرف مساعدات مالية مقطوعة أو دائمة لمستحقيها وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها.

للحصول علي خدمة طلب الزكاة أو طلب جديد نرجو متعاملنا العزيز الحصول أولاً علي موعد مسبق من خلال الموقع الإلكتروني للصندوق أو موقع الهاتف المحمول أو التطبيق الذكي ، كما ننصحكم متعاملينا الفضلاء بضرورة الإطلاع علي أجندة إدارة شئون مستحقي الزكاة والتي تنشر بداية كل عام من خلال الموقع الإلكتروني ومركز تقديم الخدمة وتحدث دورياً خلال نفس السنة كلما دعت الحاجة لذلك قبل البدء في إجراءات حجز الموعد.

1. طلب الزكاة

من خلال هذه الخدمة يمكنك متعاملنا مستحق الزكاة من تقديم طلب مساعدة جديدة إذا كانت هذه هي المرة الأولى التي تطلب فيها الخدمة من صندوق الزكاة.

2. طلب الزكاة عاجل

ويمكنك تقديم طلب عاجل لتسريع طلب الحصول على الخدمة إذا انطبقت عليك شروط سياسة صرف المساعدات العاجلة والتي تتلخص بالآتي:

الصنف المستفيد	الشرط
1. العمليات الجراحية العاجلة.	توفير تقرير طبي يوضح وجوب التدخل السريع.
2. اختراق المنزل أو انهياره.	إحضار رسالة من الجهة.
3. الغارمون.	وجود حكم تنفيذي بما لا يتجاوز صلاحيات المساعدة العاجلة، ممنوع من السفر أو مسجون، وأن لا تكون للغرامات ولا الديات أو التعويض عن اختلاس، سرقة، أو أخلاقية.
4. انقطاع التيار الكهربائي.	إحضار رسالة من الجهة.

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

3. طلب تجديد زكاة

يمكنك متعاملنا مستحق الزكاة تجديد طلب المساعدة بعد مرور عام واحد من المساعدة السابقة.

4. متابعة طلب زكاة

أثناء سير المعاملة وبعد تقديمك للطلب ستستلم إشعارات بشكل آلي عبارة عن رسائل نصية تفيدك بحالة ملفك خلال رحلة الحصول على المساعدة، كما يمكنك أن تتابع ملفك بشكل آلي من خلال القنوات الإلكترونية التي يوفرها الصندوق.

5. طلب شهادة لمن يهمله الأمر

يمكنك الحصول على خدمة شهادة لمن يهمله الأمر تفيد بحصولك على موافقة بالمساعدة لحين استكمال إجراءات الصرف إذا تمت الموافقة على طلبك من قبل لجنة الصرف.

6. طلب استرحام

في حال رفض طلبك أو الموافقة على صرف مساعدة ترى أنها غير كافية أو أي أمر آخر متعلق بطلبك؛ فإنه يمكنك تقديم طلب استرحام لإعادة دراسة ملفك.

كيفية الحصول على خدمة طلب الزكاة:

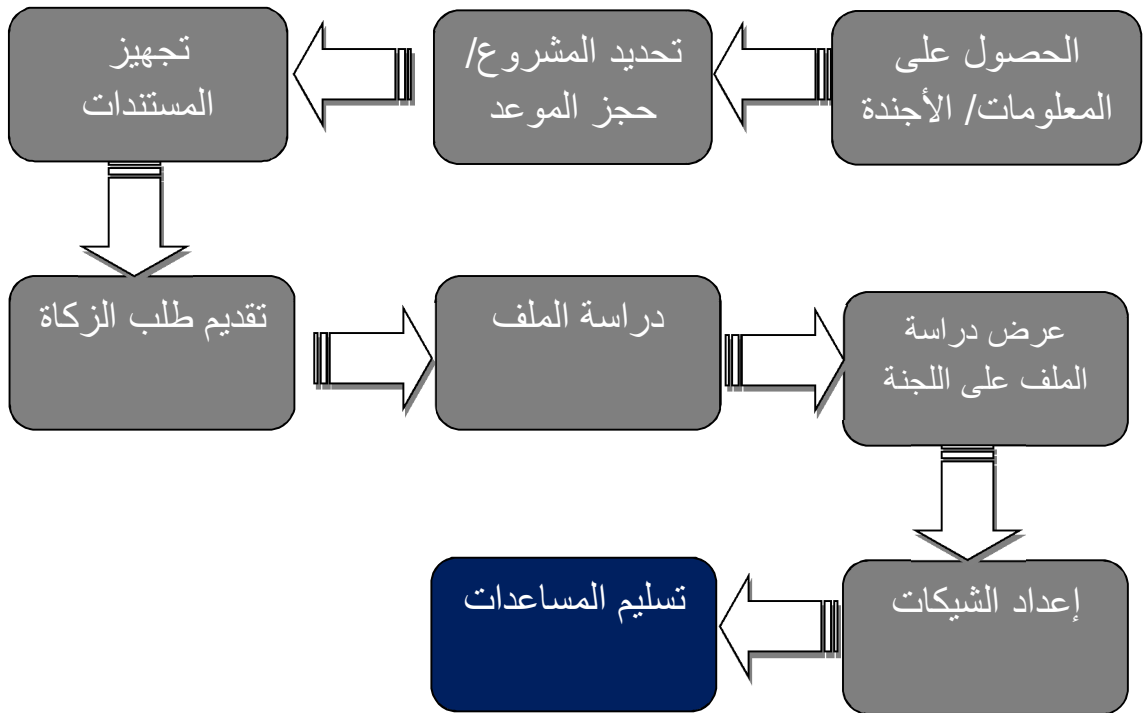
تعليمات الدخول إلى الخدمة	نبذة	القناة	تصنيف القنوات
الأندرويد والبلاك بيري والآيفون.	طلب الزكاة من خلال تطبيقات يتم تحميلها على الهواتف الذكية من المتاجر العالمية.	1. التطبيقات الذكية	القنوات الذكية
أدخل www.zf.ae على متصفح الإنترنت	طلب الزكاة من خلال موقع الهاتف المحمول.	2. الهاتف المحمول	
أدخل www.zakatfund.gov.ae على متصفح الإنترنت	طلب الزكاة من خلال موقع الصندوق على شبكة الإنترنت	1. البوابة الإلكترونية	القنوات الإلكترونية
8008444	للحصول على معلومات حول كيفية الحصول على الخدمة أو متابعة حالة الطلب.	2. مركز الاتصال	
الحضور الشخصي	لتقديم المستندات الأصلية بمركز تقديم الخدمة بمنطقة المشرف - شارع الخليج العربي.	1. مركز خدمات مستحقي الزكاة	القنوات التقليدية

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

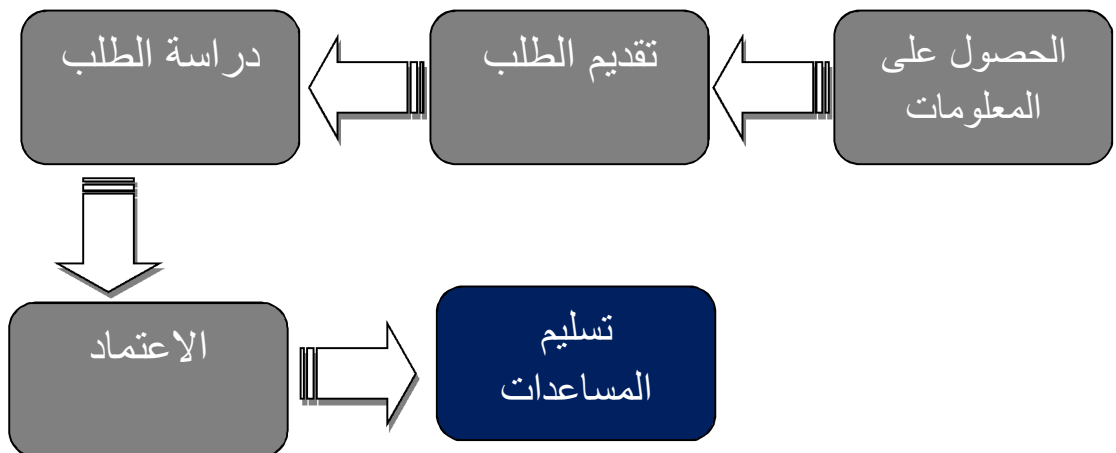
نوع الخدمة والمستفيدون منها:

الخدمة اجتماعية ومتوفرة للأفراد (مواطنون ومقيمون) باللغتين العربية والإنجليزية.

خطوات الحصول على الخدمة (طلب زكاة/ طلب تجديد زكاة):



خطوات الحصول على الخدمة (طلب زكاة عاجل):



دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

خطوات الحصول على الخدمة (متابعة طلب زكاة/ طلب شهادة لمن يهمله الأمر/ طلب استرحام):



الشروط:

- شروط تقديم طلبات المساعدة، راجع (ص 34 -36).

بيانات توفر الخدمة:

محدودية الخدمة	متوسط زمن طلب الخدمة أو الحصول عليها	الفترة المسائية		الفترة الصباحية		الفترة من العام	قناة الحصول على الخدمة
		التوقيت		التوقيت			
		إلى	من	إلى	من		
لا يعتبر استلام المستندات أثناء التسجيل موافقة على صرف الزكاة إلا بعد قبول لجنة الصرف.	<p>طلب زكاة/ تجديد (15 دقيقة/ شهر)</p> <p>طلب زكاة عاجل (15 دقيقة/ يومان)</p> <p>طلب متابعة زكاة/ شهادة لمن يهمله الأمر (15 دقيقة)</p> <p>طلب استرحام (15 دقيقة/ 10 أيام)</p>	-	-	02:15	08:00	طوال العام	مراكز الخدمة
				24 ساعة		طوال العام	القنوات الإلكترونية

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

1. باقة "أنت المهم"

مجموعة من الخدمات يوفرها الصندوق لكم بغرض تقديم خدمات ذات جودة عالية لتعزيز رضاكم.

1. المقترحات

يمكنكم تقديم الاقتراحات حول الخدمات التي يقدمها الصندوق عبر الوسائل المتاحة وفقاً للإجراءات المعمول بها وهي كالاتي:

- * صناديق الملاحظات.
- * النظام الإلكتروني (حكومي).
- * الهاتف.
- * الحضور شخصياً إلى الصندوق.
- * البريد الإلكتروني.
- * قنوات التواصل الاجتماعي.

2. الملاحظات

يمكنكم تقديم الملاحظات حول الخدمات التي يقدمها الصندوق عبر الوسائل المتاحة وفقاً للإجراءات المعمول بها وهي كالاتي:

- * صناديق الملاحظات.
- * النظام الإلكتروني (حكومي).
- * الهاتف.
- * الحضور شخصياً إلى الصندوق.
- * البريد الإلكتروني.
- * قنوات التواصل الاجتماعي.

3. اتصل بنا

بيان قنوات الاتصال التي يوفرها الصندوق لمتعامليه للتواصل معه في أي وقت طوال العام لطلب الخدمة.

كيف يمكنك الحصول على الخدمة الخاصة:

قنوات الاستفسار	
8008333	الهاتف المجاني
zakatfund@zakatfund.gov.ae	البريد الإلكتروني الرئيسي
zf@zakatfund.gov.ae	البريد الإلكتروني الآخر
http://zakatfund.gov.ae/ZFP//web/suggestionsandcomplaints/contactus.aspx	الموقع الإلكتروني / اتصل بنا
http://zf.ae/zfp/Web/suportonline/suportonline.aspx	الموقع الإلكتروني / الدردشة
+97126546006	الفاكس

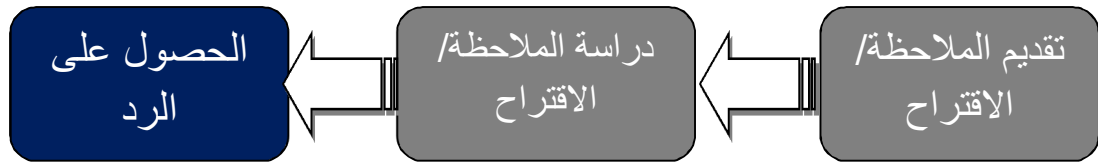
دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

صندوق البريد	ص.ب: 36900 أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة
الهاتف الأرضي	+97126544333
المقترحات والملاحظات (موقع حكومي)	http://www.mygov.ae/mygov/index.aspx
المقترحات والملاحظات (البريد الإلكتروني)	suggest.zakatfund@zakatfund.gov.ae
تويتر	https://twitter.com/#!/zakatuae
فيس بوك	http://www.facebook.com/zakat.fund
يوتيوب	http://www.youtube.com/user/zfuae
المنتدى	http://www.zf.ae/ZFPForum/default.aspx

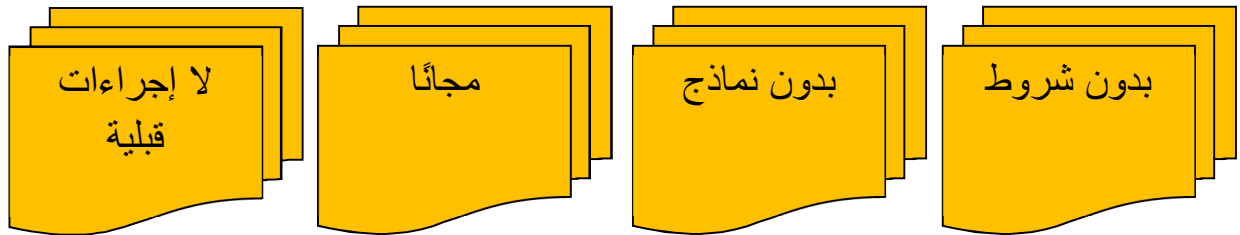
نوع الخدمة والمستفيدون منها:

الخدمة معلوماتية ومتوفرة للأفراد (مواطنون ومقيمون) والمؤسسات باللغتين العربية والإنجليزية.

خطوات الحصول على الخدمة:



المستندات المطلوبة والرسوم:



بيانات توفر الخدمة:

محدودية الخدمة	متوسط زمن طلب الخدمة والحصول عليها	الفترة المسائية		الفترة الصباحية		الفترة من العام	قناة الحصول على الخدمة
		التوقيت		التوقيت			
		إلى	من	إلى	من		
لا يوجد	5 أيام عمل	-	-	02:15	08:00	طوال العام	مراكز الخدمة
		24 ساعة				طوال العام	القنوات الإلكترونية

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

ملحق (ب)

المستندات العامة المطلوبة لجميع الفئات:

1. شهادة راتب تفصيلي أو الراتب التقاعدي .
2. كشف حساب لمدة 3-6 شهور. مع ارفاق رقم الحساب البنكي موضح الـ (IBAN)
3. شهادة مديونية (أصل الدين - المتبقي منه - قيمة القسط الشهري) .
4. شهادة إقرار حالة بعدم العمل لرب الأسرة أو المعيل بالإضافة لشهادة لمن انهيته خدماته.
5. شهادة إقرار حالة من المحكمة للأبناء غير المتزوجين الذين تزيد أعمارهم عن 18 سنة) : للذكور :إقرار حالة عدم العمل، للإناث: إقرار حالة عدم العمل + عدم زواج)
6. عقد الإيجار موثق ساري المفعول- وفي حال عدم توثيق عقد الإيجار يرفق رقم هاتف المؤجر + صورة هوية أو جواز المؤجر .
7. فاتورة الماء والكهرباء إن وجدت.
8. شهادة استمرارية زواج.
9. استمرارية دراسة الأبناء جديدة (مدارس)
10. الجوازات والهويات لجميع أفراد الأسرة بالإضافة إلى إقامة سارية المفعول للمقيمين .
11. شهادة أملاك من المحكمة والرخص التجارية من غرفة التجارة / دائرة التنمية الاقتصادية وفقا لجهة الاختصاص وفي حال وجود إيراد من الاملاك والرخص او يكون مستثمر أو شريك فيجب احضار شهادة اقرار ايراد رخص من المحكمة.
12. جوازات سفر الخادمة والسائق الأصلية.
13. شهادة اثبات بعدم استلام مساعدة من وزارة تنمية المجتمع.
14. إحضار خلاصة القيد.

ملاحظات:

- المستندات من (1-14) خاص بالمواطنين.
- المستندات من (1-11) خاص بالمقيمين.
- المستندات العامة يشمل فئات المساعدات التالية: (ضعف الدخل -العاطلون عن العمل - المواطنة زوجة أجنبي)
- جميع المستندات المطلوبة لا بد أن لا تتجاوز مدتها (3) أشهر.

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

يرجى إرفاق المستندات التالية حسب الفئات:

طلبة العلم - إلزامي: من الصف الأول حتى الصف الثاني عشر

استمرارية دراسة الأبناء جديدة بالاضافة شهادة موضعا فيها المبلغ الاجمالي والمتبقي للعام الحالي.

أسر الأيتام + الأرمال:

شهادة حصر الإرث.

شهادة راتب من هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية (للمواطنين).

شهادة وفاة الزوج.

(الأيتام يشمل من لديها أبناء أقل من 15 سنة)

(الأرمال يشمل من لديها أبناء أكبر من 15 سنة)

المطلقات:يشمل من لديها أبناء

شهادة نفقة الأبناء.

أسر السجناء:

شهادة من السجن المركزي للسجين.

صورة من القضية توضح القضية ومدة الحكم بالسجن للعام الحالي.

المسنون:

أن يكون عمره 60 عاماً فما فوق ولديه أسرة.

المرضى:

البطاقة الصحية للمريض / بطاقة ضمان لمقيمي إمارة أبوظبي) في حالة عدم تغطية المبلغ من شركة الضمان الصحي يجب

إرفاق رسالة من الجهة تفيد بذلك.

تقرير طبي معتمد من مستشفيات حكومية ومترجم باللغة العربية، يشرح نوع المرض وتكلفة ومدة العلاج.

كتاب افادة من الجهات الخيرية في حالة المساهمة في دفع جزء من المبلغ للمريض.

المعاقون:

تقرير طبي معتمد من مستشفيات حكومية ومترجم باللغة العربية، يشرح نوع المرض.

شهادة من المركز بتكلفة العلاج .

البطاقة المعاقين الخاصة.

الغارمون:

صورة القضية التنفيذية موضح فيها المبلغ المطلوب + صورة من الحكم المدني.

لمعرفة حثثيات القضية.

المنكوبون:

كتاب من الدفاع المدني أو جهة الإختصاص، موضح فيها تفاصيل.

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

ملاحظات عامة:

أيام الاستقبال: الأحد - الاثنين - الثلاثاء - الأربعاء.

أيام استقبال المرضى: الأحد - الأربعاء .

ساعات الاستقبال: من 8:00 صباحا إلى 12:30 ظهرا.

يجب أن لا يقل عمر المتقدم للحصول على مساعدة (ضعف الدخل + العاطلون عن العمل عن 35 سنة)

جميع المستندات المطلوبة لا بد أن لا تتجاوز مدتها (3 أشهر)

لا بد من إحضار جميع المستندات الأصلية + الصور ولن ينظر في أي طلب لم يقدم الأوراق الأصلية.

في حال وجود رخصة تجارية يجب أن يوضح فيها قيمة إيرادات الرخص .

في حال وجود مزرعة يجب إحضار شهادة من دائرة الزراعة .

يحق للمستحق الذي تصرف له مساعدة شهرية أن يتقدم بتجديد طلبه بعد حج .

موعد عن طريق الموقع الإلكتروني بعد استلامه آخر دفعه من المساعدة.

تستثنى الحالات التالية: أسر السجناء - المعاقون - الغارمون - المسنون من .

التسجيل على الموقع الإلكتروني بالحضور الشخصي إلى مركز الخدمة.

يحق للمستحق الذي استلم مساعدة مقطوعة أن يتقدم بتجديد طلبه بحجز موعد عن .

طريق الموقع الإلكتروني بعد مرور 12 شهرا من استلامه للمساعدة الأخير.

يتم ملء استمارة البحث بواسطة طالب المساعدة أو من ينوب عنه من درجة القرابة الأولى مع إحضار الوكالة أو ما يثبت القرابة

في حالة عدم تمكن صاحب العلاقة من الحضور شخصيا.

متعاملنا العزيز:

نرجو المراجعة على قنوات التواصل الموضحة لديك في حال تأخر البت في طلبك

أكثر عن 30 يوم عمل

دليل خدمات مركز سعادة مستحي الزكاة

باب الاستفسار

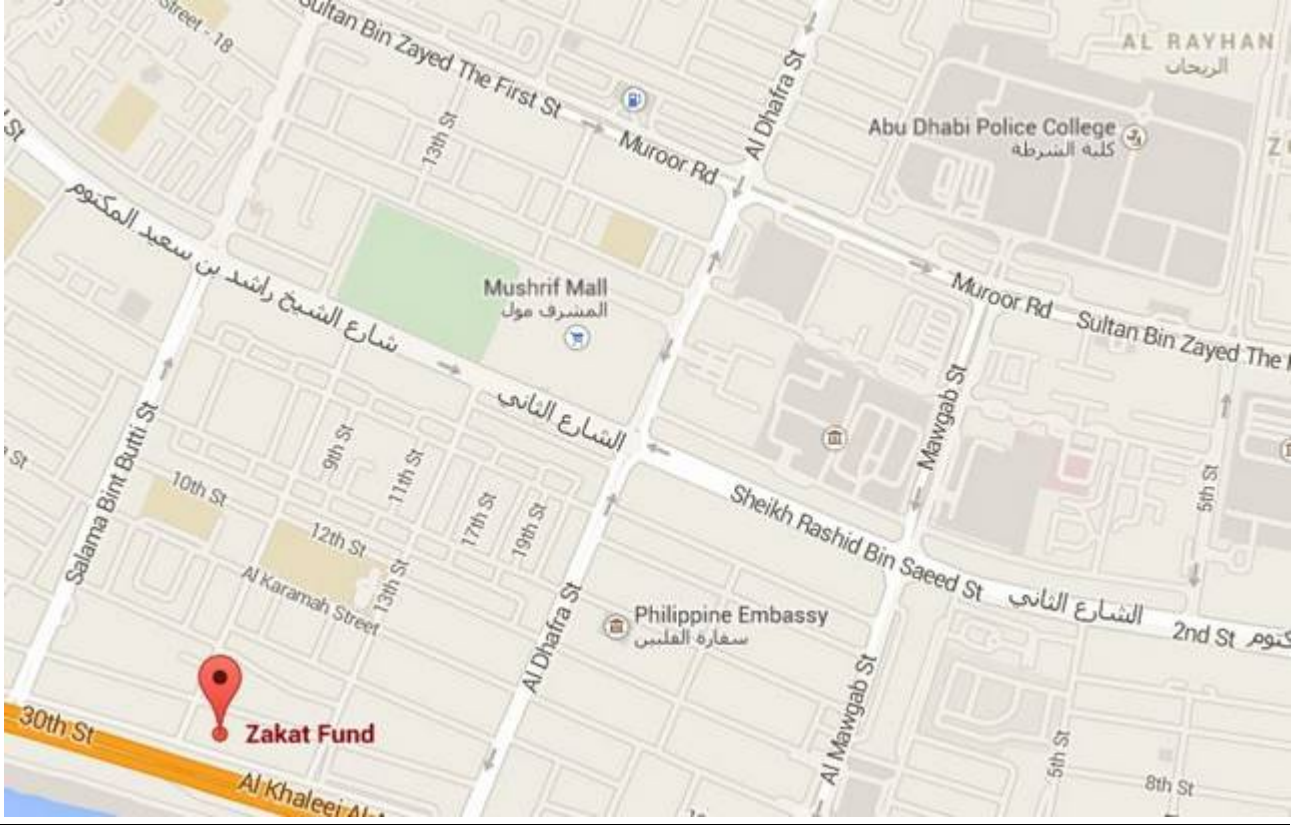
مدة الرد على الاستفسار	الرسوم	اللغة المتوفرة		الفترة المسائية		الفترة الصباحية		الفترة من العام	قنوات الاستفسار
		عربي	إنجليزي	التوقيت		التوقيت			
				إلى	من	إلى	من		
فور تلقبها	مجاناً	✓	✓	-	-	02:15	08:00	طوال العام	الهاتف المجاني
				12:00	09:30	02:00	09:00	شهر رمضان	8008444
يوماً عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام				البريد الإلكتروني الآخر zakatfund@zakatfund.ae	
يوماً عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام				الموقع الإلكتروني / اتصل بنا zf@zakatfund.ae	
يوماً عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام				الموقع الإلكتروني / الدردشة http://zf.ae/zfp/Web/suportonline/suportonline.aspx	
يوماً عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام				الفاكس +97126546006	
5 أيام عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام				صندوق البريد 36900 أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة	
يوم عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام				الهاتف الأرضي +97126544333	
يوماً عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام				المقترحات والملاحظات (موقع حكومي) http://www.mygov.ae/mygov/index.aspx	
يوماً عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام				تويتر @zakatuae	
يوماً عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام				فيس بوك http://www.facebook.com/zakat.fund	
يوماً عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام				يوتيوب http://www.youtube.com/user/zfuae	

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

يوما عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام	إستقرام
					https://www.instagram.com/zakatae
يوما عمل	مجاناً	✓	✓	طوال العام	المنتدى
					http://www.zf.ae/ZFPForum/default.aspx

دليل خدمات مركز سعادة مستحقي الزكاة

خريطة موقع الصندوق:



بيانات توفر الخدمة:

ساعات الدوام الرسمية				عدد الأيام	الفترة من العام	المكان	المباني
الفترة المسائية		الفترة الصباحية					
التوقيت	التوقيت	التوقيت	التوقيت				
إلى	من	إلى	من				
-	-	02:15	08:00	5	طوال العام	أبوظبي في منطقة المشرف بجانب محكمة النيابة	مقر مبنى مستحقي الزكاة
-	-	-	-		شهر رمضان		