



دليل المستخدم لنظام رد الأيراد

(خدمة رد الإيرادات المستحقة للمتعاملين)

رقم الدليل	1
تاريخ آخر تحديث	2022-10-19
رقم الإصدار	الإصدار الأول - أكتوبر 2022
القطاع المختص	الخدمات المساندة
الوحدة التنظيمية	إدارة الموارد المالية



جدول المحتويات

4	المقدمة
4	الهدف من إنشاء الدليل
4	مجال ونطاق التطبيق
5	التعاريف والمصطلحات
5	ما هي خدمة رد الايرادات المستحقة للمتعاملين؟
5	ما هي مزايا نظام رد الإيراد؟
5	المستندات المطلوبة لطلب استرداد الرسوم عند اختيار المتعامل رد الايراد بسبب تجاوز الدفع:
5	المستندات المطلوبة لطلب استرداد الرسوم عند اختيار المتعامل رد الايراد بسبب الدفع المكرر:
8	آلية العمل لمستخدمي النظام
9	تسجيل الدخول
9	الوصول إلى الخدمة عن طريق الموقع الإلكتروني للوزارة
11	اختيار اللغة



12	بدء الخدمة
12	إدارة ملف تعريف المستخدم
13	تقديم طلب معاملة رد الايراد للمستخدم الفردي / المنشآت
15	إيصال الدفع (رقم URN)
16	حالات استرداد الرسوم
16	الحالة الأولى: الاسترداد بسبب تجاوز الدفع
18	الحالة الثانية: الاسترداد بسبب الدفع المكرر



المقدمة

يحدد دليل المستخدم لنظام رد الايراد تدفق ووصف بوابة العملاء لرد الايراد تلقائياً. ويوضح كيف يحتاج العميل إلى رد الإيرادات وإدارتها باستخدام البوابة. توضح الوثيقة المقترحة تفاصيل الوظائف التي ينطوي عليها تنفيذ نظام الاسترداد التلقائي بناءً على النطاق المحدد ومتطلبات العمل.

ويجدر التنويه أن دليل المستخدم هو وثيقة قابلة للتغيير والتطوير ينبغي مراجعتها بشكل سنوي أو كلما دعت الحاجة من أجل ضمان توافيقها مع أهداف الحكومة الاتحادية، وقد صممت الإجراءات الموضوعية بحيث تعكس الممارسات الرائدة في هذا المجال.

الهدف من إنشاء الدليل

دليل إرشادي للمتفاعلين لاستخدام نظام رد الايراد الالكتروني، ويتضمن الدليل مبادئ توجيهية تبيّن مسار العمليات ومصفوفة توزيع المسؤولية.

مجال ونطاق التطبيق

يتمثل نطاق هذا المستند في تقديم موجز وظيفي للمستخدم النهائي لفهم كيفية دعم التطبيق من أجل رد المعاملة المرفوعة من المتعامل.



التعاريف والمصطلحات

المصطلحات	التعريف
الوزارة	وزارة الموارد البشرية والتوطين
IBAN	رقم الحساب البنكي (الدولي)
SWIFT CODE	رقم حساب السويفت كود من بنك المستفيد
URN	هو رقم إيصال الدفع (الرقم المرجعي) المكون من 20 رقم
MB	هو المرجع الرئيسي والرقم الموحد للمعاملة مكون من 9 أرقام مع رمز مكون من حرفين

ما هي خدمة رد الإيرادات المستحقة للمتعاملين؟

نظام رد الإيراد الإلكتروني هو نظام يقوم العميل من خلاله بتقديم الطلب لرد الرسوم المدفوعة بالخطأ إلى وزارة الموارد البشرية والتوطين مرفقاً به جميع المستندات المطلوبة المحددة في النظام لتأكيد أحقية الرد، ويتم التدقيق عليها من قبل الوزارة واتخاذ اللازم حيال إجراءات تحويل المبلغ المستحق لحساب العميل البنكي (أفراد / منشآت)

ما هي مزايا نظام رد الإيراد؟

- يوفر نظام رد الإيراد بوابة إلكترونية ذاتية للعملاء للتسجيل والتقدم بطلباتهم لاسترداد الرسوم، دون الحاجة للذهاب إلى مقر الوزارة أو مراكز رجال الأعمال.
- يسرع النظام رحلة المتعامل في تقديم الطلبات ووقت الاستجابة للطلبات المقدمة.



البطاقة التعريفية للإجراء

إجراء: رد الايراد

القطاع الخاص (أفراد / منشآت)	فئات المتعاملين المستهدفة
نظام رد الإيراد الإلكتروني	الخدمة الفرعية
نظام رد الإيراد الإلكتروني هو نظام يقوم العميل من خلاله بتقديم الطلب لرد الرسوم المدفوعة بالخطأ إلى وزارة الموارد البشرية والتوطين	معلومات الخدمة
الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي	قناة تقديم الخدمة
1. الدخول على موقع الوزارة الإلكتروني للوصول لرابط خدمة رد الإيراد الإلكتروني. 2. إنشاء حساب مستخدم إلزامي للمتعاملين أفراد / منشآت لأول مرة. 3. تقديم الطلب عبر نظام رد الإيراد الإلكتروني مع توفير الأدلة الثبوتية المطلوبة. 4. مراجعة الطلب من قبل الوحدات التنظيمية المعنية في الوزارة والتأكد من استيفاء المعاملة لكافة الشروط والوثائق المطلوبة. 5. في حال عدم استيفاء الشروط يتم إرجاع الطلب للمتعامل وتوضيح السبب، في حال كان يتطلب توفير مرفقات إضافية لإعادة رفعه إلى النظام. 6. في حال استيفاء الشروط وتوفير كافة الوثائق المطلوبة والموافقة النهائية، يتم تحويل المبلغ للحساب البنكي للعميل (أفراد / منشآت) من خلال التحويل المصرفي.	إجراءات الخدمة

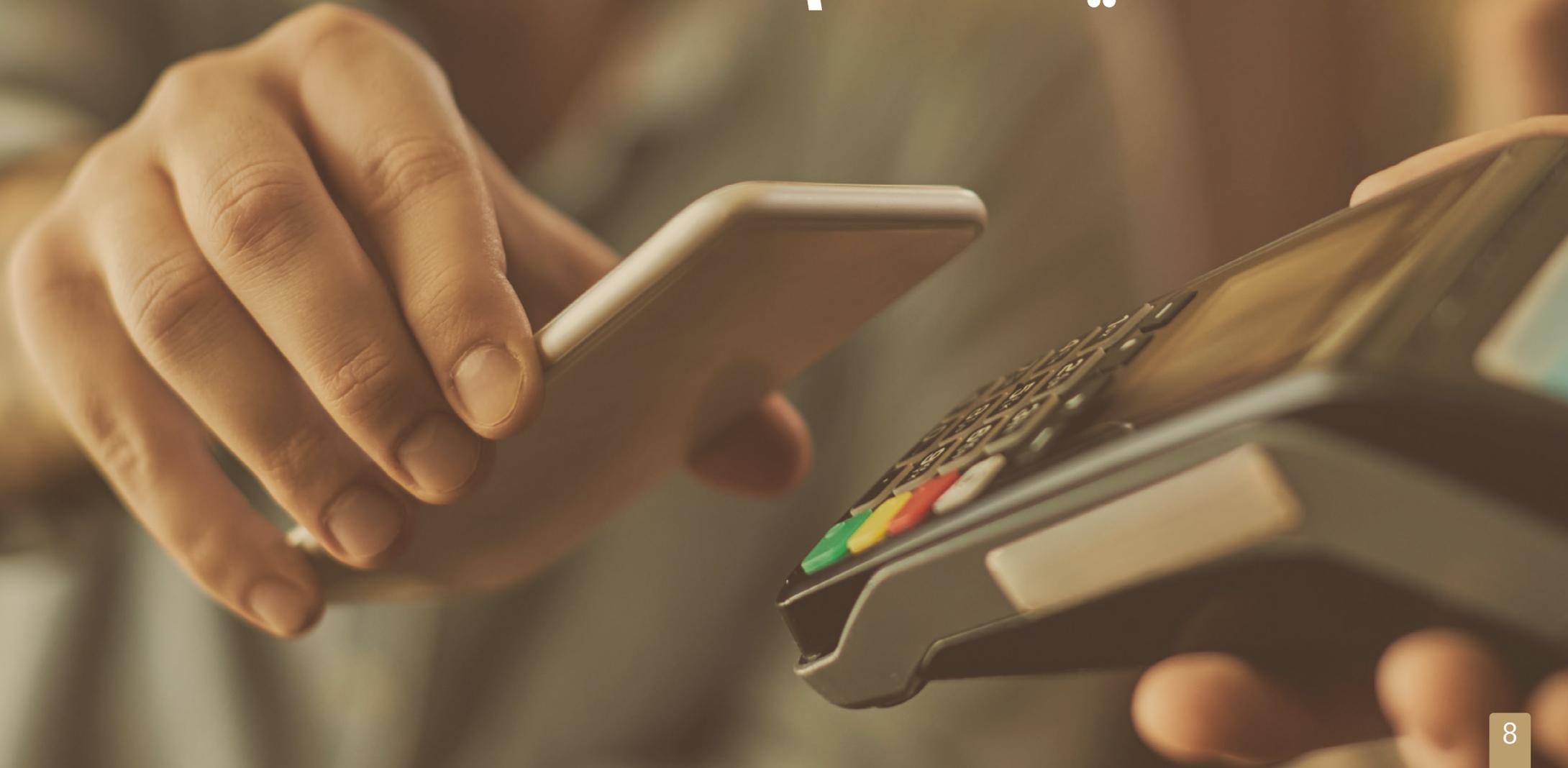


<p>المستندات المطلوبة لطلب استرداد الرسوم عند اختيار المتعامل رد الايراد بسبب تجاوز الدفع:</p> <ol style="list-style-type: none">1. إيصال الدفع (مرفق الزامي)2. صورة من المعاملة (مرفق الزامي)3. صورة من الرخصة التجارية (مرفق الزامي)4. تقرير الدفع كشف الحساب البنكي للمتعامل (مرفق الزامي) مع تظليل المعاملة المخصومة5. رسالة من البنك توضح رقم الحساب الدولي IBAN (مرفق الزامي)6. رسالة من البنك توضح رقم السويفت كود SWIFT CODE (مرفق الزامي)7. مرفقات ثبوتية أخرى (اختياري) <p>المستندات المطلوبة لطلب استرداد الرسوم عند اختيار المتعامل رد الايراد بسبب الدفع المكرر:</p> <ol style="list-style-type: none">1. إيصال الدفع (مرفق الزامي)2. إيصال الدفع المكرر (مرفق الزامي)3. صورة من المعاملة (مرفق الزامي)4. صورة من المعاملة المكررة (مرفق الزامي)5. صورة من الرخصة التجارية (مرفق الزامي)6. تقرير الدفع كشف الحساب البنكي للمتعامل (مرفق الزامي) مع تظليل المعاملة المخصومة7. رسالة من البنك توضح رقم الحساب الدولي IBAN (مرفق الزامي)8. رسالة من البنك توضح رقم السويفت كود SWIFT CODE (مرفق الزامي)9. مرفقات ثبوتية أخرى (اختياري)	<p>المستندات المطلوبة</p>
<p>1. يجب أن يكون العميل مقيم في دولة الإمارات العربية المتحدة 2. يجب أن يكون رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) الخاص بالعميل داخل دولة الإمارات العربية المتحدة</p>	<p>متطلبات وشروط الخدمة</p>
<p>لا توجد رسوم على خدمة نظام رد الايراد الإلكتروني</p>	<p>رسوم الخدمة</p>
<p>يتم استرداد المبلغ المستحق في حال استيفاء جميع الشروط المطلوبة خلال (5) أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب لحين الانتهاء من المراجعة والتدقيق. يمكن للمتعامل الاستفسار عن أي معاملة تم التقديم عليها عن طريق الاستعلام من شاشة لوحة المعلومات في نظام رد الايراد الإلكتروني عن طريق الموقع الإلكتروني للوزارة www.mohre.gov.ae أو من خلال القنوات التالية: • الاتصال بمركز الاتصال على الرقم (600590000) • عبر البريد الإلكتروني ask@mohre.gov.ae</p>	<p>مدة الحصول على الخدمة</p>
<p>مصرف أبوظبي الإسلامي</p>	<p>الجهات المرتبطة بالخدمة</p>



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الموارد البشرية
والتوظيف

آلية العمل لمستخدمي النظام



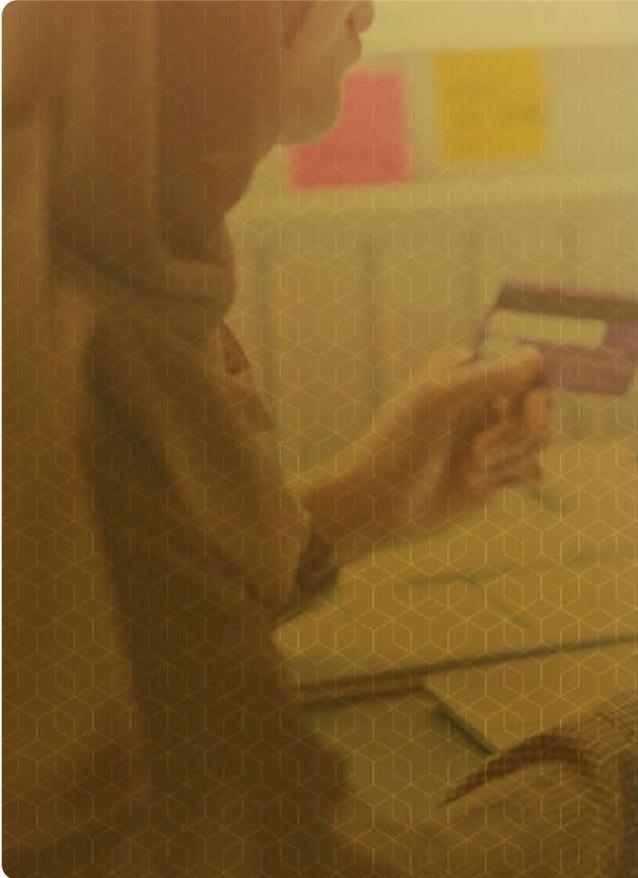


الإمارات العربية المتحدة
وزارة الموارد البشرية
والتوظيف

تسجيل الدخول

الوصول إلى الخدمة عن طريق الموقع الإلكتروني للوزارة

1. يرجى استخدام الرابط التالي للوصول إلى الخدمة (<https://refund.adib.ae/MOHRE>)



وزارة الموارد البشرية
والتوظيف
MINISTRY OF HUMAN RESOURCES
& EMIRATISATION

Login

Username *

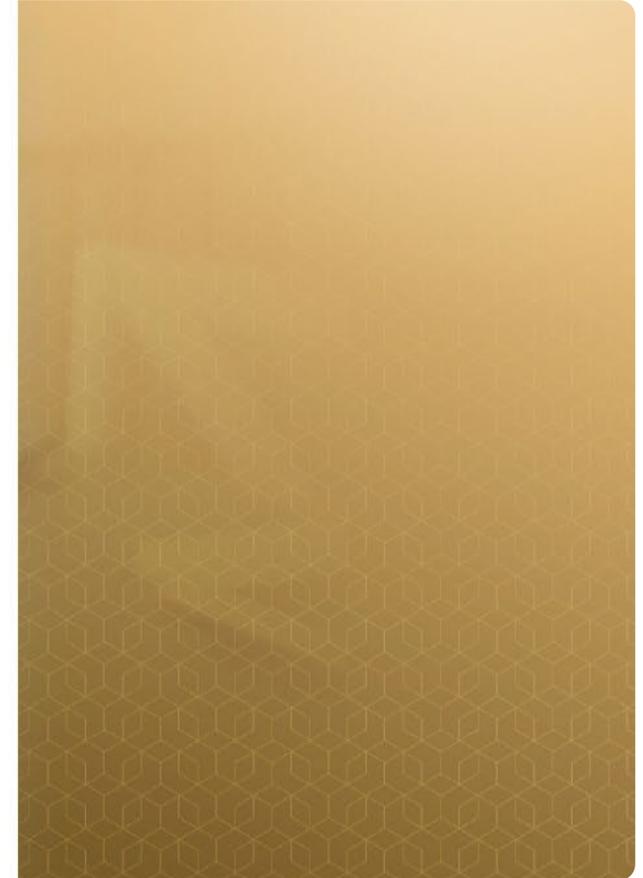
Password * 

[Forgot Password](#)

Login

[Don't have an account?](#)

[Change language](#)





الإمارات العربية المتحدة
وزارة الموارد البشرية
والتوظيف

2. القيام بإنشاء حساب مستخدم إلزامي للمتعاملين أفراد / منشآت لأول مرة كما هو موضح في الصورة أدناه:

رجوع >

وزارة الموارد البشرية
والتوظيف
MINISTRY OF HUMAN RESOURCES
& EMIRATISATION

تسجيل

الاسم الأول بالعربية*

الاسم الثاني بالإنجليزية*

الاسم الأول بالإنجليزية*

كلمة المرور*

البريد الإلكتروني*

الاسم الأخير بالعربية*

التنوع*

الجنسية*

تأكيد كلمة المرور*

انثى ذكر

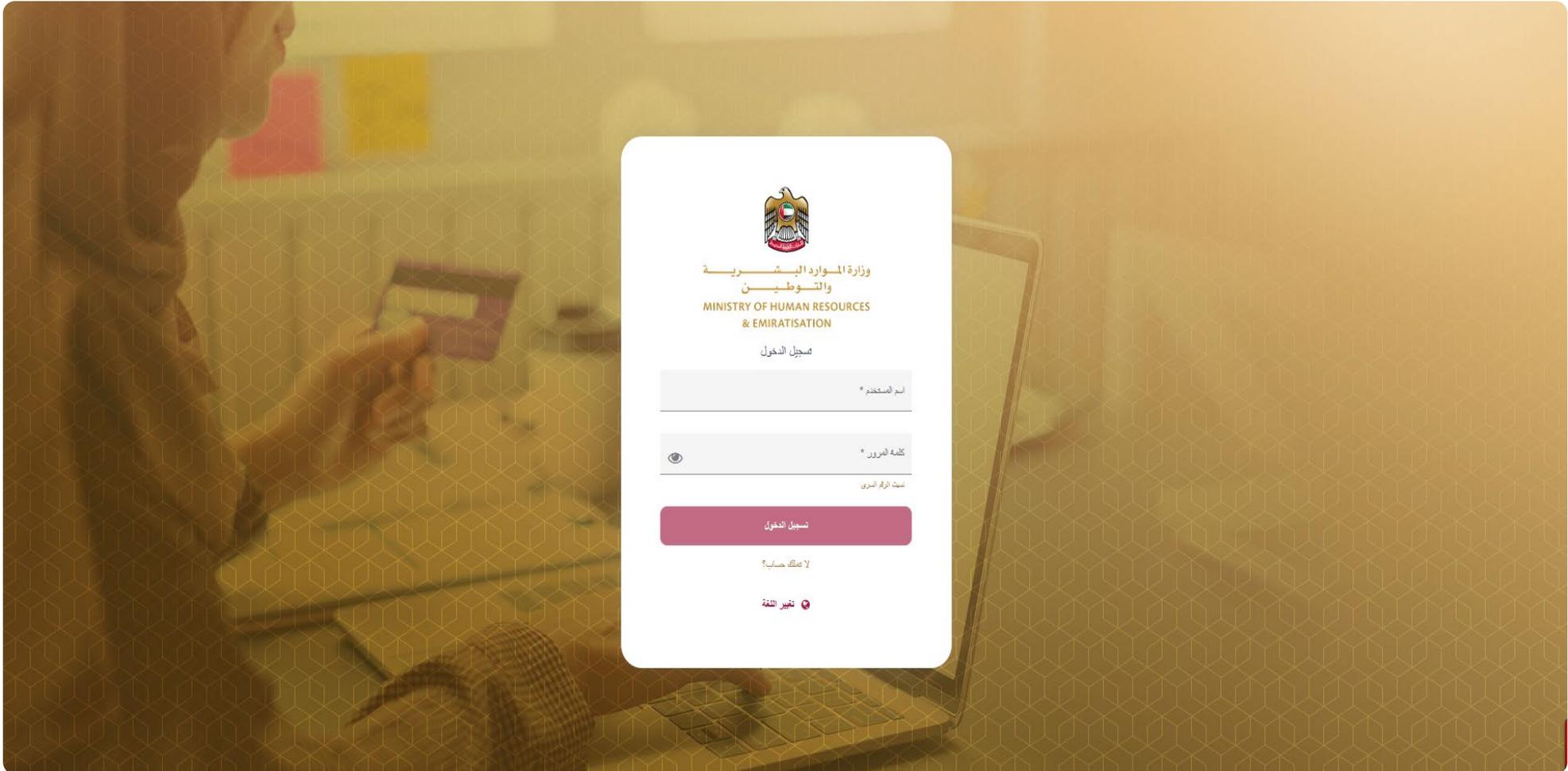
تسجيل



اختيار اللغة

يمكن للمستخدم تحديد لغته المناسبة في بوابة العملاء الخاصة برد الايراد تلقائياً. يتم تزويد المستخدم بخيارين كلغة يتم تحديدها:

1. اللغة العربية
2. اللغة الإنجليزية





تقديم طلب معاملة رد الايراد للمستخدم الفردي / المنشآت

بعد تسجيل الدخول بنجاح، من خلال شاشة إدارة طلبات الاسترداد يقوم المستخدم بالضغط على حقل "إضافة" لتقديم طلب جديد كما هو موضح في الصورة أدناه:



إضافة +

الرقم التسلسلي (URN)	السبب	الحالة	الأجراءات
638017071577717463	تجاوز الدفع	مُكِّم	
638012680818187485	تجاوز الدفع	جاري معالجة الطلب	
638010988422698176	دفع مكرر	جاري معالجة الطلب	
638010988422698176www	تجاوز الدفع	مُكِّم	
638010988422698176ww	تجاوز الدفع	معتد	
638010383240729494	تجاوز الدفع	جاري معالجة الطلب	
638010380591769283	تجاوز الدفع	مُكِّم	
638010375747701688	تجاوز الدفع	مرفوض	
638010366190937442	تجاوز الدفع	جاري معالجة الطلب	
638010312041348246	تجاوز الدفع	جاري معالجة الطلب	



إيصال الدفع (رقم URN)

ستظهر شاشة جديدة ليقوم المستخدم بإدخال الرقم التسلسلي لإيصال الدفع (رقم المرجع URN) ثم الضغط على زر البحث كما هو موضح في الصورة أدناه:



طلب جديد > رجوع

الطلبات



بحث

الرقم التسلسلي (URN) *
638017071577717463



بحث



يقوم النظام تلقائياً باسترجاع معلومات الدفع لرقم الايصال بحيث تمكن المستخدم من إدخال البيانات المطلوبة وإرفاق الوثائق مع الطلب وفق حالة الاسترداد على النحو الموضح أدناه:

حالات استرداد الرسوم

الحالة الأولى: الاسترداد بسبب تجاوز الدفع

شاشة إدخال البيانات كما هو موضح في الصورة أدناه:

الإمارات العربية المتحدة
وزارة الموارد البشرية
والتوظيف

MOHAMMED DERAR AL SHRAIDEH مرحبا

الملفات

الرقم التسلسلي (URN) 638017074918588231
تاريخ التقويض 18/10/2022

الرقم المرجعي MB
الوديعة Card
القيمة 50.61

معلومات

رقم الخدمة	الاسم بالفرنسي	الاسم بالانجليزي	قيمة الخدمة	الكمية	عدد الوحدات	قيمة العمالة
1423000018	خدمة ديمه g	Fixed g	50.25	1	0	1

الاسم *
عنوان الدفع 457547467534

نوع حالة الطلب *
عنوان الدفع

طريقة الاسترداد
رقم الحساب المصرفي الدولي

رقم الحساب المصرفي الدولي * AE420036919861655963713
الاسم * NBADAEAA - بنك أبوظبي الأول
شركة كود NBADAEAA
الفران

اسم مالك الحساب *
الفران المساهمة

رقم الهاتف الخليوي * 00971564566726
البريد الإلكتروني * Al furat@gmail.com
نوع الحساب *
جاري



شاشة ارفاق الوثائق كما هو موضح في الصورة أدناه:



المرفقات	الوصف	اختر الملف
	الوصف * إيصال الدفع	إيصال الدفع (مرفق الزامي). png
	الوصف * صورة من المعاملة	صورة من المعاملة (مرفق الزامي). png
	الوصف * صورة من الرخصة التجارية	صورة من الرخصة التجارية (مرفق الزامي). png
	الوصف * تقرير الدفع كتشف الحساب البنكي للمتعامل مع تظليل المعاملة المخصصة	تقرير الدفع كتشف الحساب البنكي للمتعامل (مرفق الزامي) مع تظليل المعاملة المخصصة. png
	الوصف * رسالة من البنك توضح رقم الحساب الدولي IBAN	رسالة من البنك توضح رقم الحساب الدولي (IBAN) مرفق الزامي). png
	الوصف رسالة من البنك توضح رقم السوفيت كود * SWIFT CODE	رسالة من البنك توضح رقم السوفيت كود SWIFT CODE (مرفق الزامي). png
	الوصف مرفقات ثبوتية أخرى	مرفقات ثبوتية أخرى (اختياري). png

الطلبات





الحالة الثانية: الاسترداد بسبب الدفع المكرر شاشة إدخال البيانات كما هو موضح في الصورة أدناه:

الإمارات العربية المتحدة
وزارة الموارد البشرية
والتوظيف

MOHAMMED DERAR AL SHRAIDEH مرحبا

طلب جديد

بحث

الملفات

الرقم التسلسلي (URN)	الرقم المرجعي	العمارة	القيمة
638017074918588231	MB	Card	50.61

تاريخ التوظيف
18/10/2022

معلومات

رمز الخدمة	الاسم بالعربي	الاسم بالانجليزي	قيمة الخدمة	الكمية	عدد الفترات	قيمة الضمان
1423000018	خدمات تينة 9	Fixed 9	50.25	1	0	

اسم *
دفع مكرر

رقم الخدمة
65658568

رقم العميل لمكرر (MB)
MB123456789

ترجمة لقب *
دفع مكرر

طريقة الاسترداد

رقم الحساب المصرفي الدولي

رقم الحساب المصرفي الدولي AE420036919861655983713	بنك * NBADAEAA - بنك أبوظبي الأول	حساب كور. NBADAEAA	العنوان
نوع الحساب * القرات الصداقية	البريد الإلكتروني * alfurat@gmail.com	نوع الحساب * جاري	رقم الهاتف المحمول * 00971545455895



شاشة ارفاق الوثائق كما هو موضح في الصورة أدناه:



المرفقات	الوصف	اختر الملف
	الوصف * إيصال الدفع	إيصال الدفع (مرفق الزامي). png
	الوصف * إيصال الدفع المكرر	إيصال الدفع المكرر (مرفق الزامي). png
	الوصف * صورة من المعاملة	صورة من المعاملة (مرفق الزامي). png
	الوصف * صورة من المعاملة المكررة	صورة من المعاملة المكررة (مرفق الزامي). png
	الوصف * صورة من الرخصة التجارية	صورة من الرخصة التجارية (مرفق الزامي). png
	الوصف * تقرير الدفع ككشف الحساب البنكي للمتعامل مع تحليل المعاملة المخصصة	تقرير الدفع ككشف الحساب البنكي للمتعامل (مرفق الزامي) مع تحليل المعاملة المخصصة. png
	الوصف * رسالة من البنك توضح رقم الحساب الدولي IBAN	رسالة من البنك توضح رقم الحساب الدولي (IBAN) مرفق الزامي). png
	الوصف رسالة من البنك توضح رقم السوفيت كود * SWIFT CODE	رسالة من البنك توضح رقم السوفيت كود SWIFT CODE (مرفق الزامي). png
	الوصف مرفقات ثبوتية أخرى	مرفقات ثبوتية أخرى (اختياري). png

حفظ إلغاء

يقوم المستخدم بالنقر على زر " حفظ الطلب " ليتم تقديم طلب الاسترداد ويتم مراجعة حالة الطلب من خلال لوحة المعلومات.