

2019-04-17	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:		
03	مراجعة رقم:		




ميثاق إسعاد المتعاملين



2019-04-17	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY	
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:			
03	مراجعة رقم:			


سجل الاعتماد				
التوقيع	المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	الإصدار
	إدارة إسعاد المتعاملين - قطاع الدعم المؤسسي	هنادي عيد	17/4/2019	3.0

سجل المراجعة			
المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	الإصدار
مدير أول أنظمة عمليات الجودة	نورة علي المرزوقي	17/4/2019	3.0
تنفيذي أول - إدارة إسعاد المتعاملين	مريم الرفاعي		
التسجيل التجاري	سلوى العديدي		
فريق العمليات والخدمات	محمد عكوب		
فريق العمليات والخدمات	أريز العلي		

2019-04-17	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY 
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:		
03	مراجعة رقم:		

المحتويات:

4	المقدمة:
4	1.1 كلمة مدير عام دائرة التنمية الاقتصادية:...
5	1.2 النطاق:
5	1.3 الأهداف:
5	1.4 رؤيتنا:
5	1.5 رسالتنا:
5	1.6 قيمنا:
5	2. معاييرنا في تقديم الخدمات:
5	2.1. يتعهد موظفونا بإسعادك من خلال:
6	2.2. تتعهد الجهة بإسعادك من خلال:
6	2.3. ساعدنا لإسعادك من خلال:
7	3. بيانات التواصل:
7	4. قنوات التواصل الاجتماعي:
7	5. قنوات تقديم الشكاوى:
7	6. الاقتراحات:
8	7. آلية التعامل مع الملاحظات والشكاوى والاقتراحات:
8	7.1 الهدف من الآلية:
8	7.2 كيفية تقديم الملاحظة أو الشكاوى:
8	7.3 كيفية تقديم الاقتراح:
8	7.4 كيفية التعامل مع الملاحظة أو الشكاوى:
9	7.5 كيفية التعامل مع الاقتراحات:

2019-04-17	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY 
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:		
03	مراجعة رقم:		

1. المقدمة:

1.1. كلمة مدير عام دائرة التنمية الاقتصادية:


تتبع دائرة التنمية الاقتصادية في دبي ومؤسساتها سياسة واضحة منبثقة من توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، الرامية إلى جعل إمارة دبي في صدارة الدول العالمية التي تطبق أرقى المعايير في مزاولة الأعمال على كافة الأصعدة الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية.

وسعيًا منها لتطبيق الريادة والتميز في تقديم الخدمات وإسعاد المتعاملين من مختلف الشرائح، قامت اقتصادية دبي بإصدار ميثاق خدمة المتعاملين وفقاً للإرشادات الواردة في نظام الأيزو 10001:2007 والممارسات العالمية، ولائحة السلوك الأخلاقي المتبعة لديها.

وتلتزم اقتصادية دبي بتطبيق منظومة متكاملة في خدمة المتعاملين تعتمد على معايير عدة أبرزها: الإبداع والابتكار والتنافسية في تقديم الخدمات، فضلاً عن استشراف المستقبل. وتتيح تلك المعايير القيام بتجربة متميزة في الحصول على خدمات ذات قيمة مضافة تفوق التوقعات.

المدير العام

سامي القمزي

2019-04-17	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	 اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:		
03	مراجعة رقم:		

1.2. النطاق:

يهدف هذا الميثاق لوضع معايير لجودة الخدمات المقدمة عن طريق دائرة التنمية الاقتصادية دبي والتي تتضمن جميع الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بهذه الخدمات

1.3. الأهداف:

الالتزام بتقديم خدمات تلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين

تبسيط وتسهيل خدمات معاملات الدائرة، وضمان الالتزام بقواعد ممارسة الأعمال

1.4. رؤيتنا:

تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة والتنافسية لإمارة دبي

1.5. رسالتنا:

تعزيز الرفاهية والازدهار الاقتصادي لسكان إمارة دبي


1.6. قيمنا:

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

2. معاييرنا في تقديم الخدمات:

2.1. يتعهد موظفونا بإسعادك من خلال:

1. الترحيب بك بابتسامة
2. التعامل معك بطريقة ودية ومهذبة ومهنية تضمن حصولك على انطباع أولي متميز.
3. التحلي بالأمانة والعدالة والمساواة والحيادية في الخدمات المقدمة.
4. توفير البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل متميز.
5. الحرص على تقديم العون بمهنية وضمان حصولك على خدمة بدقة وجودة عالية.
6. التطوير المستمر للإجراءات بما يتناسب مع احتياجات المتعاملين.
7. الحفاظ على وقت المتعامل من خلال الالتزام بتقديم الخدمة كما هو معتمد في الإجراءات والالتزامات المحددة لها
8. تقديم الخدمة وفق الالتزامات والإجراءات المعتمدة.
9. سرية التعامل مع المعلومات المقدمة من قبلك.
10. الإنصات الجيد إلى احتياجاتك واحترام وجهة نظرك.
11. تقديم تجربة مبهرة ومبتكرة لك عند حصولك على الخدمة
12. التفاني في إسعادك
13. بذل أقصى ما بوسعنا لتلبية احتياجاتكم

2019-04-17	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY	
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:			
03	مراجعة رقم:			

14. تقديم خدمات من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة على استفساراتكم
15. الاستجابة لطلباتكم في الوقت المناسب ودون تأخير
16. تقليص عدد خطوات سير العمل لتوفير خدمة سريعة وسلسة
17. توفير الخدمات في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان

2.2. تتعهد الجهة بإسعادك من خلال:

1. توفير بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية
2. تقديم خدمة سريعة ومبسطة
3. ضمان الخاصية الفردية في تجربة التعامل
4. توفير الخدمة بما يضمن راحة المتعامل
5. تقديم الخدمة بما يضمن العدالة والمساواة
6. إبهار المتعامل بتقديم خدمات تفوق توقعاته
7. الإنصات إلى صوت المتعامل
8. إشراك المتعامل في تطوير الخدمات
9. الابتكار المستدام في تقديم الخدمات المستقبلية
10. العمل بروح الفريق الواحد لإسعاد المتعامل

2.3. ساعدنا لإسعادك من خلال:


1. التحلي بالموضوعية في إبداء الملاحظات والمساهمة في تقديم اقتراحات تطويرية بناءة ومبتكرة وإيجابية من خلال الاستعانة بالقنوات التالية:
 - a. بوابة الشكاوى الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي.
 - b. بوابة الاقتراحات الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي.
 - c. صندوق التواصل.
2. تحديث البيانات الشخصية إذا طرأ عليها أي تغيير للاحتفاظ بسجلات دقيقة وتوفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة باستمرار.
3. تقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.
4. حضور الاجتماعات المقررة في مواعيدها المحددة وخاصة المتعلقة بأخذ ملاحظاتك وآرائك.
5. الالتزام بأية متطلبات قانونية وأية التزامات ينبغي عليك الوفاء بها للتمكن من الاستفادة من خدماتنا.
6. المساهمة في استشراف مستقبل الخدمات
7. مشاركة التجربة الإيجابية والسعيدة مع الغير

2019-04-17	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:		
03	مراجعة رقم:		

3. بيانات التواصل:

دائرة التنمية الاقتصادية:	
الموقع الإلكتروني:	www.dubaided.gov.ae
البريد الإلكتروني:	info@dubaided.gov.ae
مركز الاتصال:	+971 4 4455555
أوقات العمل:	الأحد - الخميس 07:30 صباحاً - 05:30 مساءً خلال العطل والإجازات الرسمية: ثلاث ساعات عمل حسب دراسة الطلب على الخدمة وحاجة المتعاملين

4. قنوات التواصل الاجتماعي:

الجهة	الرمز	الاسم	الاسم	الاسم	الاسم
دائرة التنمية الاقتصادية		Dubai DED	@Dubai_DED	Dubai DED	Dubai Department of Economic Development
قطاع التسجيل والترخيص التجاري		Ded.brl@gmail.com	@Dubai_BRL	Dubai BRL	Dubai (Business Registration and Licensing) Department of Economic Development

5. قنوات تقديم الشكاوى:

القناة	طريقة التواصل
البوابة الإلكترونية الخاصة بنظام شكاوى المتعاملين الموحد لحكومة دبي	https://ecomplain.dubai.gov.ae/
مركز الاتصال:	+971 4 4455555
البريد الإلكتروني لمركز الاتصال:	info@dubaided.gov.ae
صناديق الشكاوى والاقتراحات	موقع صالة السعادة

6. الاقتراحات:

القناة	طريقة التواصل
نظام الاقتراحات الإلكترونية	https://esuggest.dubai.gov.ae/
مركز الاتصال:	+971 4 4455555
البريد الإلكتروني لمركز الاتصال:	info@dubaided.gov.ae
صناديق الشكاوى والاقتراحات	موقع صالة السعادة

2019-04-17	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	 اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:		
03	مراجعة رقم:		

7. آلية التعامل مع الملاحظات والشكاوى والاقتراحات:

7.1. الهدف من الآلية:

تهدف هذه الآلية إلى تنظيم عملية التعامل مع الشكاوى والملاحظات والاقتراحات المقدمة من قبل متلقي الخدمة بكل عدال وشفافية وكما تهدف إلى الاستفادة من هذه الشكاوى والاقتراحات من أجل التحسين والتطوير في تقديم الخدمة.

7.2. كيفية تقديم الملاحظة أو الشكوى:

يتم تقديم الشكوى أو الملاحظة من خلال قنوات تقديم الشكاوى أو الملاحظات التالية:

- 1- البوابة الإلكترونية الخاصة بنظام شكاوى المتعاملين الموحد لحكومة دبي: <https://ecomplain.dubai.gov.ae/>
- 2- مركز الاتصال: +971 4 4455555
- 3- البريد الإلكتروني لمركز الاتصال: info@dubaided.gov.ae
- 4- صناديق الشكاوى والاقتراحات
- 5- الشكاوى المباشرة
- 6- الشكاوى عبر وسائل التواصل الاجتماعي

7.3. كيفية تقديم الاقتراح:

يتم تقديم الاقتراح من خلال قنوات تقديم الاقتراحات التالية:

- 1- نظام الاقتراحات الإلكترونية: <https://esuggest.dubai.gov.ae/>
- 2- صناديق الشكاوى والاقتراحات

7.4. كيفية التعامل مع الملاحظة أو الشكوى:


- 1- يقوم المتعامل بالرجوع إلى البوابة الإلكترونية الخاصة بنظام شكاوى المتعاملين الموحد لحكومة دبي عبر الموقع الإلكتروني <https://ecomplain.dubai.gov.ae/> أو من خلال البريد الإلكتروني لمركز الاتصال info@dubaided.gov.ae في حال رغبته في تقديم شكوى أو الاتصال بمركز الاتصال عبر الرقم 0097144455555 أو من خلال الرجوع لأي قناة من قنوات تقديم الشكاوى المتاحة.
- 2- تقوم إدارة إسعاد المتعاملين في الدائرة الاقتصادية باستلام الشكاوى عن طريق النظام أو مركز الاتصال والتواصل مع المتعامل لتأكيد استلام الشكوى أو الملاحظة وتحويلها للجهة المعنية.
- 3- تقوم إدارة إسعاد المتعاملين بإصدار رقم للشكوى
- 4- يتم التواصل مع المتعامل خلال أول 24 ساعة من استلام الشكوى لفهم طبيعتها
- 5- تقوم إدارة إسعاد المتعاملين بتحويل الشكاوى والملاحظات للجهة المعنية حيث تعمل على تحليلها وحلها وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها بتوفير فريق عمل مختص لحل الشكاوى ومتابعتها وفي غضون الفترات التالية حسب نوع الشكوى أو الملاحظة:

✓ الشكاوى العاجلة: في غضون 24 ساعة خلال أيام العمل

✓ الشكاوى العادية: خلال خمسة أيام عمل

✓ الشكاوى المعقدة: خلال 15 يوم عمل

- 6- تقوم إدارة إسعاد المتعاملين بالتواصل مع المتعامل لإبلاغه بإتمام حل الشكوى وقياس مدى رضاه عن الحل.
- 7- يتم إغلاق الشكاوى على النظام بعد التواصل مع المتعامل والتأكد من مدى رضاه عن الحل.
- 8- في حال عدم رضا المتعامل عن حل الشكوى فإن الجهة توفر للمتعامل نموذج لتصعيد الشكاوى

2019-04-17	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY 
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:		
03	مراجعة رقم:		

ملاحظة:

* يُستخدم نموذج تصعيد الشكاوى بشكل فعال من قبل الموظفين لحلّ الشكاوى ذات الأولوية/ المعقدة.

7.5. كيفية التعامل مع الاقتراحات:

- 1- يقوم صاحب الاقتراح بالرجوع إلى البوابة الإلكترونية الخاصة بنظام الاقتراحات الموحد لحكومة دبي عبر الموقع الإلكتروني <https://esuggest.dubai.gov.ae/> أو من خلال البريد الإلكتروني لمركز الاتصال info@dubaided.gov.ae في حال رغبته في تقديم شكوى أو الاتصال بمركز الاتصال عبر الرقم 0097144455555.
- 2- تقوم إدارة إسعاد المتعاملين في الدائرة الاقتصادية باستلام الاقتراحات عن طريق النظام أو مركز الاتصال والتواصل مع المتعامل لتأكيد استلام الاقتراح وتحويلها للجهة المعنية.
- 3- إعلام صاحب الاقتراح في حال كان الاقتراح مجدياً أو غير مجدياً
- 4- العمل على تكريم أصحاب الاقتراحات المتميزة.