



ميثاق خدمة المتعاملين

2016/12/25	تاريخ التنفيذ:	ميثاق خدمة المتعاملين	دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT 
DED-BRL-M-01	رقم الوثيقة:		
02	مراجعة رقم:		

المحتويات

2	كلمة المدير العام
4	النطاق والأهداف
4	التعاريف
5	رؤيتنا ورسالتنا وقيمنا وفئات المتعاملين
5	خدماتنا
7	أماكن تقديم الخدمات
9	معاييرنا في تقديم الخدمات
11	شروط الخدمة
11	مراقبة الميثاق ومراجعتة
11	بيانات التواصل معنا

2016/12/25	تاريخ التنفيذ:	ميثاق خدمة المتعاملين	دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT 
DED-BRL-M-01	رقم الوثيقة:		
02	مراجعة رقم:		

كلمة مدير عام دائرة التنمية الاقتصادية

تتبع دائرة التنمية الاقتصادية في دبي ومؤسساتها سياسة واضحة منبثقة من توجهات 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 أرق المعايير في مزاول 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، ولانحة 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

2016/12/25	تاريخ التنفيذ:	ميثاق خدمة المتعاملين	دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT
DED-BRL-M-01	رقم الوثيقة:		
02	مراجعة رقم:		

النطاق:

يهدف هذا الميثاق لوضع معايير لجودة الخدمات المقدمة عن طريق دائرة التنمية الاقتصادية بدبي والتي تتضمن جميع الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بهذه الخدمات. وهي كالتالي :



2016/12/25	تاريخ التنفيذ:	ميثاق خدمة المتعاملين	دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT 
DED-BRL-M-01	رقم الوثيقة:		
02	مراجعة رقم:		

الأهداف:

- الالتزام بتقديم خدمات تلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين .
- تبسيط وتسهيل خدمات معاملات الدائرة، وضمان الالتزام بقواعد ممارسة الأعمال .

التعاريف

م.	المصطلحات	التعريف
1	ميثاق الخدمة	ويعود تلتزم بها الدائرة تجاه متعاملها فيما يخص أسلوبها في التعامل، وهي تستهدف تعزيز رضا المتعاملين والخدمات المتصلة بذلك.
2	معايير الخدمة	ويعود تلتزم بها الدائرة تجاه متعاملين فيما يخص أسلوبها في التعامل. ويتم التعبير عنها بشكل نوعي أو كمي.
3	شكوى	تعبير شفوي أو مكتوب يتقدم به إلى الدائرة أحد المتعاملين معها، للإفصاح عن عدم رضاه عن العمليات أو الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة المرجوة، أو عن الأسلوب الذي تم به تقديم الخدمة.
4	إستفسار	تعبير شفوي أو مكتوب يقدمه إلى الدائرة أحد المتعاملين معها للإفصاح عن رغبته/ أو حاجته للحصول على معلومات أو الإستيضاح حول إجراءات القطاع والعمليات المتبعة لديها، وذلك لتسهيل تعامله مع إجراءات القطاع.
5	متعامل	: شخص (أو مؤسسة) يتصل مع دائرة التنمية الاقتصادية أو يرتبط معه بمعاملة للحصول على خدمة أو أكثر من خدماته.
6	أيام العمل	كما هو محدد في جدول "أماكن تقديم الخدمات".

2016/12/25	تاريخ التنفيذ:	ميثاق خدمة المتعاملين	دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT 
DED-BRL-M-01	رقم الوثيقة:		
02	مراجعة رقم:		

رؤيتنا ورسالتنا وقيمنا وفئات المتعاملين

رؤيتنا:

تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة والتنافسية لإمارة دبي

رسالتنا:

تعزيز الرفاهية والازدهار الاقتصادي لسكان إمارة دبي

قيمنا:

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

فئات المتعاملين

- أصحاب الأعمال، المستثمرون
- أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة
- مندوبو العلاقات العامة
- مكاتب المحاماة

خدماتنا

خدمات التسجيل والترخيص التجاري

1. إصدار الرخص
2. تجديد الرخص
3. تعديل الرخص
4. إلغاء الرخص
5. التصاريح التجارية
6. الأسماء التجارية

2016/12/25	تاريخ التنفيذ:	ميثاق خدمة المتعاملين	دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT 
DED-BRL-M-01	رقم الوثيقة:		
02	مراجعة رقم:		

خدمات مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة

1. الإستشارة و التوجيه:

- 1.1 التوجيه والإرشاد.
- 1.2 الإستشارات التخصصية "مختبر الأفكار".
- 1.3 الاستشارات المالية لغرض التمويل.

2. إعفاءات التراخيص:

- 2.2 خدمة إعفاء رخص رواد الاعمال.
- 2.3 خدمة إعفاء رخص انطلاق.

3. العضويات:

- 3.1 عضوية مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- 3.2 خدمة الترويج التجاري لرواد الأعمال.

4. حاضنات الاعمال:

- 4.1 خدمة إحتضان الأعمال.

5. التمويل:

- 5.1 قرض التأسيس.
- 5.2 قرض الفواتير وأوامر الشراء.
- 5.3 قرض الائتمان.

6. التدريب:


- 6.1 تدريب رواد الاعمال.

7. الدراسات و التقارير:

- 7.1 توفير تقارير دورية لمؤشر التفائل.

8. تصنيف الشركات:


- 8.1 خدمة تصنيف الشركات الصغيرة والمتوسطة.

2016/12/25	تاريخ التنفيذ:	ميثاق خدمة المتعاملين	دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT	
DED-BRL-M-01	رقم الوثيقة:			
02	مراجعة رقم:			

أماكن تقديم الخدمات

خدمات التسجيل والترخيص التجاري


الموقع	رقم الهاتف	ساعات العمل		أيام العمل		الخدمات المقدمة	اسم مركز تقديم الخدمة	#
		إلى	من	إلى	من			
الممزر	04/2693339	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	اتقان لخدمات رجال الاعمال	1
البرشاء مول	04-3477900	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	تسهيل - البرشاء	2
المرقبات	04-7044900	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	تواصل لخدمات رجال الاعمال	3
الطوار سنتر	04-2838880	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	تسهيل - الطوار	4
الخبيصي	04/2693338	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	الاحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	النسر للخدمات الادارية	5
دبي مول	04-2020340	2:30 AM	7:30 AM	الخميس	الاحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	تواصل لخدمات رجال الاعمال - فرع دبي مول	6
عود ميثاء	04-4040404	5:00PM	7:30am	الخميس	الاحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	اون تايم - عود ميثاء	7
قرية الاعمال	04-2566866	3:00PM	7:30am	الخميس	الاحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	اون تايم - في اي تي	8
وافي مول	04-3944224	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	الحاي لخدمات رجال الاعمال / تسهيل وافي	9
بحر الخور	04-2989090	4:00PM	8:00 AM	الخميس	الأحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	الاول لتخليص المعاملات	10
نايف	04-2715555	02:30PM	8:00 AM	الخميس	الاحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	دي اكس بي نايف	11
ابوهيل	04-2505554	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	الاحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	مركز خدمتي	12
الطوار	04-3979533	02:30 PM	07:30AM	الخميس	الاحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	اميريتس بروفيشنال	13
بورسعيد	04-2954999	08:30 PM	07:30AM	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	تعجيل	14
الخييل مول	04-3213000	02:30PM	07:30AM	الخميس	الاحد	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	دي اكس بي القوز	15

2016/12/25	تاريخ التنفيذ:	ميثاق خدمة المتعاملين	دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT	
DED-BRL-M-01	رقم الوثيقة:			
02	مراجعة رقم:			

الموقع	رقم الهاتف	ساعات العمل		أيام العمل		الخدمات المقدمة	اسم مركز تقديم الخدمة	#
		إلى	من	إلى	من			
الطوار سنتر	04-2838880	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	السبت	جميع خدمات التسجيل والترخيص التجاري	تسهيل الطوار في اي بي	16
النهدة	04/2599990	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	النخبة لخدمات رجال الاعمال	17
قرية الاعمال	04-2552000	5:00 PM	07:30AM	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	اون تايم قرية الاعمال	18
بلدية الطوار	04-2636312	3:30PM	07:30AM	الخميس	الاحد	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	اون تايم بلدية دبي / فرع الطوار	19
حياة ريجينسي	04-2505566	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	معاملة لخدمات رجال الاعمال	20
مزايا سنتر	04-2108444	5:30PM	8:00 AM	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	بلاينيوم لخدمات رجال الاعمال	22
القوز	04- 7053666	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	الرعاية لخدمات رجال الاعمال	23
المنارة	04-3805995	4:00PM	7:30Am	الخميس	الاحد	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	اون تايم مركز بلدية دبي المنارة	24
الخليج التجاري	04-4219590	8:00 PM	8:00 AM	الخميس	السبت	حجز اسم تجاري + موافقة مبدئية + تجديد	تسهيل بوليفارد	25

خدمات مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة

الموقع	رقم الهاتف	ساعات العمل	أيام العمل	الخدمات المقدمة	اسم مركز تقديم الخدمة	#	
قرية الأعمال بلوك أ الطابق الثاني	800 SME (763)	3:30 PM	8:30 AM	الخميس	الأحد	جميع خدمات مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة	1
قرية الأعمال بلوك ب الطابق الخامس		3:30 PM	8:30 AM	الخميس	الأحد	بيئة أعمال متكاملة تساهم في دعم الأفكار وتطبيقها على أرض الواقع	إدارة حاضنات الاعمال (مركز حمدان للابداع والابتكار)

2016/12/25	تاريخ التنفيذ:	ميثاق خدمة المتعاملين	دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT	
DED-BRL-M-01	رقم الوثيقة:			
01	مراجعة رقم:			


معاييرنا في تقديم الخدمات

التزامنا تجاهكم

- التعامل معك بطريقة ودية ومهذبة ومهنية.
- التحلي بالأمانة والعدالة والمساواة والحيادية في الخدمات المقدمة.
- توفير البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل متميز.
- الحرص على تقديم الخدمة بدقة وجودة عالية.
- التطوير المستمر للإجراءات بما يتناسب مع إحتياجات المتعاملين.
- الحفاظ على وقت العميل من خلال الإلتزام بتقديم الخدمة كما هو معتمد في الإجراءات والإلتزامات المحددة لها.
- تقديم الخدمة وفق الإلتزامات والإجراءات المعتمدة.
- سرية التعامل مع المعلومات المقدمة من قبلك.
- الرد على الإستفسارات بدقة خلال 3 أيام عمل.
- الرد المباشر على المتعامل باستلام نص الشكاوى خلال 24 ساعة.
- الرد على الشكاوى بموضوعية خلال 7 أيام عمل والإلتزام بمعالجة الشكاوى وتسويتها.
- الإصغاء إلى إحتياجاتك وإحترام وجهة نظرك.
- التأكيد على الأخذ بأرائك وإقتراحاتك لتطوير خدماتنا والرد خلال 7 أيام عمل.

ماذا نتوقع منك لمساعدتنا في خدمتك

- التعامل مع الموظفين بطريقة مهذبة.
- التحلي بالموضوعية في إبداء الملاحظات.
- تحديث البيانات الشخصية إذا طرأ عليها أي تغيير للإحتفاظ بسجلات دقيقة.
- تقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.
- المساهمة في تطوير خدماتنا من خلال آراءك ومقترحاتك من خلال القنوات التالية:
 - بوابة الشكاوي الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي.
 - بوابة الإقتراحات الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي.
 - صندوق التواصل.
- حضور الإجتماعات المقررة في مواعيدها المحددة وخاصة المتعلقة بأخذ ملاحظاتك وآرائك.
- الإلتزام بأية متطلبات قانونية وأية إلتزامات ينبغي عليك الوفاء بها للتمكن من الإستفادة من خدماتنا.

2016/12/25	تاريخ التنفيذ:	ميثاق خدمة المتعاملين	دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT 
DED-BRL-M-01	رقم الوثيقة:		
01	مراجعة رقم:		

عند زيارتك لنا، ستجدنا:

- تتعامل بلطف وودية ومهنية عالية طيلة الوقت.
- نقدم لك الخدمة بمستوى خدمات كبار الشخصيات.
- نزودك بالمعلومات المطلوبة.
- نوفر لمساعدتك موظفين على دراية ومعرفة كافية.
- نجمع ملاحظاتك وآرائك حول الخدمات المقدمة.
- يبدأ الدوام في قطاعات الدائرة من 7:30 صباحاً إلى 2:00 عصراً من الأحد إلى الخميس لأصحاب العلاقة، ومن الساعة 2:00 ظهراً إلى 6:00 مساءً في أيام العمل الرسمية للمندوبين.
- يبدأ الدوام في مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغير والمتوسطة من 8:30 صباحاً إلى 3:30 عصراً.

عند اتصالك بنا، ستجدنا نقوم بالتالي:


- الترحيب بمكالمتك والتعريف بأنفسنا وبإسم دائرة التنمية الاقتصادية.
- الرد على مكالمتك خلال 20 ثانية.
- بذل قصارى جهدنا لمعالجة إستفساراتك خلال المكالمات الهاتفية. وفي حال كانت إستفساراتك بحاجة إلى إجابات أو إيضاحات من وحدات تنظيمية أخرى، سنوافيك برّد مؤقت، ونخبرك بالموعد المتوقع للرد النهائي.
- تزويدك بالمعلومات التي تحتاجها أو إحالتك إلى الشخص الأنسب للإجابة.

عند زيارتك لموقعنا الإلكتروني، ستجدنا نقوم بالتالي:

- الحرص على توفير وتحديث كافة المعلومات والبيانات التي تحتاجها لتلقي شكاويك وإستفساراتك وملاحظاتك وإقتراحاتك وتعبير عن مستوى سعادتك عبر موقعنا <http://dubaided.gov.ae>

التعامل مع الإستفسارات:

- يمكنك عبر موقعنا تقديم إستفسارك عبر نظامنا الإلكتروني المتوفر على موقعنا، أو عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس، أو عبر الإتصال بنا على مركز الإتصال، أو التواصل الشخصي مع أي من موظفينا.
- سنؤكد إستلامنا لخطابك المكتوب خلال يوم عمل واحد.
- الإجابة عليك خلال 3 أيام عمل من موعد تقديم إستفسارك.
- سنحرص على قيام موظفينا بتزويدك بمعلومات دقيقة.

2016/12/25	تاريخ التنفيذ:	ميثاق خدمة المتعاملين	دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT	
DED-BRL-M-01	رقم الوثيقة:			
01	مراجعة رقم:			

التعامل مع الشكاوى:

- في حال عدم رضاك عن خدمة من الخدمات التي قدمناها لك، أو شعورك بعدم إيفائنا بالمعايير الواردة في هذا الميثاق عندها:
 - يمكنك تقديم شكاوك عبر نظامنا الإلكتروني المتوفر على موقعنا أو إرسالها بالبريد الإلكتروني أو الفاكس، أو الإتصال بمركز الإتصال، أو التواصل الشخصي مع كادرنا الذي يرحب بالإستماع إلى الملاحظات.
 - سنجاوب سريعاً وبجدية على كافة الشكاوى المقدمة.
 - نعمل على تأكيد إستلامنا لشكاوك ضمن يوم عمل واحد.
 - نسعى إلى التحقيق في شكاوك، وتزويدك بالإجراء المقترح لحلها، ونطلب ملاحظاتك حول الإجراء المقترح ضمن 7 أيام عمل من إستلام شكاوك.
 - شكاوى ضمن نطاقنا: أية شكاوى تخص خدماتنا أو موظفينا أو أماكن عملنا.
 - شكاوى خارج نطاقنا: أية شكاوى تخص أفراد أو أمور خارجية.

شروط الخدمة

تتوفر التفاصيل المرتبطة بمختلف الخدمات المقدمة لدائرة التنمية الاقتصادية ، بما في ذلك شروط الخدمة ورسومها ومدة تقديمها، ضمن دليل الخدمات في الموقع الإلكتروني لدائرة التنمية الاقتصادية.

مراقبة الميثاق ومراجعته

يخضع هذا الميثاق للمراجعة والتحديث بشكل سنوي . ولضمان تحقيق رضاكم، نراقب إلتزام موظفينا أثناء تقديم الخدمة بالوعد التي إلتزمنا بها في هذا الميثاق، وذلك بإتباع مجموعة من مؤشرات الأداء وقياس مستوى سعادتك على نحو منتظم.

بيانات التواصل معنا

- الموقع الإلكتروني لدائرة التنمية الاقتصادية : www.dubaided.gov.ae
- الموقع الإلكتروني لمؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة : www.sme.ae
- البريد الإلكتروني لدائرة التنمية الاقتصادية: info@dubaided.gov.ae
- البريد الإلكتروني لمؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة : info@sme.ae
- مركز الإتصال لدائرة التنمية الاقتصادية: 044455555
- مركز الإتصال لمؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة: (763) 800 SME
- التواصل الإجتماعي مع (مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة وقطاع التسجيل التجاري وقطاع الرقابة وحماية الرقابة وحماية المستهلك) عبر تويتر وإنستغرام (dubai_SME) ، (dubai_brl) ، (dubai_consumers)
- العنوان البريدي: دبي - ص ب: 13223