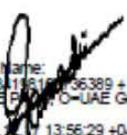
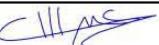
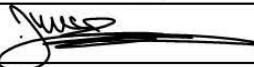


2019-04-17	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:	
03	مراجعة رقم:	



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

سجل الاعتماد

الإصدار	التاريخ	الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع
4.0	12/8/2020	هنادي عيد	مدير إدارة إسعاد المتعاملين قطاع الدعم المؤسسي	 <small>Signer Distinguished Name: SERIALNUMBER-78419619-36389 + CN=Hanadi Abdulla Eld. ONU-UAE POU-O-UAE Government, L-Dubai, C-AE Signature date: 2019-07-17 13:56:29 +04:00</small>
4.0	12/8/2020	عبدالله حسن	قطاع الدعم المؤسسي	
4.0	12/8/2020	سامي القمي	المدير العام	

سجل المراجعة

الإصدار	التاريخ	الاسم	المسمى الوظيفي
3.0	17/4/2019	نورة علي المرزوقي	مدير أول أنظمة عمليات الجودة
		مريم الرفاعي	تنفيذي أول - إدارة إسعاد المتعاملين
		سلوى العيددي	التسجيل التجاري
		محمد عكوب	فريق العمليات والخدمات
		أريز العلي	فريق العمليات والخدمات
4.0	1/8/2020	نورة علي المرزوقي	مدير أول أنظمة عمليات الجودة
		ريم السويدي	أخصائي - إدارة إسعاد المتعاملين
		سلوى العيددي	التسجيل التجاري
		محمد عكوب	فريق العمليات والخدمات
		أريز العلي	فريق العمليات والخدمات

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

المحتويات:

4.....	1. 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:
8.....	5. قنوات تقديم الشكاوى:
8.....	6. الاقتراحات:
8.....	7. آلية التعامل مع الملاحظات والشكاوى والاقتراحات:
8.....	7.1. الهدف من الآلية:
8.....	7.2. كيفية تقديم الملاحظة أو الشكوى:
8.....	7.3. كيفية تقديم الاقتراح:
9.....	7.4. كيفية التعامل مع الملاحظة أو الشكوى:
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.

وسعيًّا 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 10001:2018 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 بدبي والتي تتضمن جميع الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بهذه الخدمات

1.3. الأهداف:

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

1.4. رؤيتنا:

أن تصبح دبي محور رئيسيًا في الاقتصاد العالمي

رسالتنا:

تطوير وتنظيم وترويج النمو المستدام لاقتصاد دبي

1.5. قيمنا:

- .2 الشفافية والصدق
- .3 الولاء والتفاني في العمل
- .4 العمل بروح الفريق الواحد
- .5 الإيجابية والسعادة
- .6 تحمل المسؤولية
- .7 الابتكار والإبداع

8. معاييرنا في تقديم الخدمات:

8.1. 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 الازمة لتقديم الخدمة بشكل متميز.
5. الحرص على تقديم العون بمهنية وضمان حصولك على خدمة بدقة وجودة عالية.
6. الحفاظ على وقت المتعامل من خلال الالتزام بتقديم الخدمة كما هو معتمد في الإجراءات والالتزامات المحددة لها
7. تقديم الخدمة وفق الالتزامات والإجراءات المعتمدة.
8. سرية التعامل مع المعلومات المقدمة من قبلك.
9. الإنصات الجيد إلى احتياجاتك واحترام وجهة نظرك.
10. تقديم تجربة مبهرة ومبتكرة لك عند حصولك على الخدمة
11. التفاني في إسعادك

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



12. بذل أقصى ما بوسعنا لتلبية احتياجاتكم

تقديم خدمات من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة على استفساراتكم

13. تقديم خدمات من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة على استفساراتكم

14. الاستجابة لطلباتكم في الوقت المناسب دون تأخير

15. تقليل عدد خطوات سير العمل لتوفير خدمة سريعة وسلسة

16. توفير الخدمات في الأوقات وعبر القنوات التي تاسبكم قدر الإمكان

8.2 تعهد الجهة بإسعادك من خلال:

1. توفير بيئة مضيافة تعزز تقافة السعادة والإيجابية

2. تقديم خدمة سريعة وببساطة

3. ضمان الخاصية الفردية في تجربة المتعامل

4. توفير الخدمة بما يصمن راحة المتعامل

5. تقديم الخدمة بما يضمن العدالة والمساواة

6. الإنصات إلى صوت المتعامل

7. إشراك المتعامل في تطوير الخدمات

8. العمل بروح الفريق الواحد لإسعاد المتعامل

8.3 ساعدنا لإسعادك من خلال:

1. التحلي بالمسؤولية في إداء الملاحمات والمساهمة في تقديم اقتراحات تطويرية بناءة ومتكرة وإيجابية من خلال الاستعانة بالقوىات 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 للارتفاع بسجلات دقيقة و توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة باستمرار.

3. تقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.

4. حضور الاجتماعات المقيدة في مواعيدها المحددة وخاصة المتعلقة بأخذ ملاحظاتك وآرائك.

5. الالتزام بآلية متطلبات قانونية وأية التزامات ينبغي عليك الوفاء بها للتمكن من الاستفادة من خدماتنا.

6. المساعدة 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:		

9. بيانات التواصل:

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

مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة:

مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة:	
www.sme.ae	الموقع الإلكتروني:
info@sme.ae	البريد الإلكتروني:
800 SME (763)	مركز الاتصال:
الأحد - الخميس 08:30 صباحاً - 03:30 مساءً	أوقات العمل:

10. قنوات التواصل الاجتماعي:

					الجهة
					دائرة التنمية الاقتصادية
Dubai DED	@Dubai_DED	Dubai DED	Dubai Department of Economic Development	Dubai_DED	دائرة التنمية الاقتصادية
Ded.brl@gmail.com	@Dubai_BRL	Dubai BRL	Dubai (Business Registration and Licensing) Department of Economic Development	Dubai_BRL	قطاع التسجيل والترخيص التجاري
DubaiSME	@Dubai_SME	DubaiSME	Mohammed Bin Rashid Est. for SME Development (Dubai SME)	Dubai_SME	مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة

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

11. قنوات تقديم الشكاوى:

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

12. الاقتراحات:

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

13. آلية التعامل مع الملاحظات والشكاوى والاقتراحات:

13.1. الهدف من الآلية:

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

13.2. 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- الشكوى المباشرة
- 6- الشكوى عبر وسائل التواصل الاجتماعي

13.3. 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

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

.13.4. كيفية التعامل مع الملاحظة أو الشكوى:

- يقوم المتعامل بالرجوع إلى البوابة الإلكترونية الخاصة بنظام شكاوى المتعاملين الموحد لحكومة دبي عبر الموقع الإلكتروني أو من خلال البريد الإلكتروني لمركز الاتصال info@dubaied.gov.ae / <https://ecomplain.dubai.gov.ae/> في حال رغبته في تقديم شكاوى أو الاتصال بمركز الاتصال عبر الرقم 0097144455555 أو من خلال الرجوع لأي قناة من قنوات تقديم الشكاوى المتاحة.
- 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.
- تقوم إدارة إسعاد المتعاملين بإصدار رقم للشكوى
- يتم التواصل مع المتعامل خلال أول 24 ساعة من استلام الشكوى لفهم طبيعتها
- 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:
 - ✓ الشكوى العاجلة: في غضون 3 أيام العمل
 - ✓ الشكوى العادمة: خلال سبعة أيام عمل
 - ✓ الشكوى المعقدة: خلال 15 يوم عمل
- تقوم إدارة إسعاد المتعاملين بالتواصل مع المتعامل لإبلاغه بإتمام حل الشكوى وقياس مدى رضاه عن الحل.
- يتم إغلاق الشكاوى على النظام بعد التواصل مع المتعامل والتأكد من مدى رضاه عن الحل.
- في حال عدم رضا المتعامل عن حل الشكوى فإن الجهة توفر للمتعامل نموذج تصعيد الشكاوى

ملاحظة:

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

.13.5. كيفية التعامل مع الاقتراحات:

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