حكومة دبي
GOVERNMENT OF DUBAI

اقتصادية دبي
DUBAI ECONOMY

ميثاق إسعاد المتعاملين

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.

وسعياً 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

النطاق:

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

الأهداف:

الالتزام بتقديم خدمات تلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين

تبسيط وتسهيل خدمات معاملات الدائرة، وضمان الالتزام بقواعد ممارسة الأعمال

رؤيتنا:

تحقيق أهداف التنمية الإقتصادية 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

خدماتنا:

خدمات التسجيل و الترخيص التجاري

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

خدمات الرقابة التجارية وحماية المستهلك

الخدمات	فئات المتعاملين	معاييرنا في تقديم الخدمات
قضايا التعدي على العلامات التجارية	أصحاب العلامات التجارية ممثلي العلامات التجارية (مكاتب المحاماة)	البت في معالجة قضايا التعدي على العلامات التجارية خلال 10 أيام عمل
قضايا التعدي على الوكالات التجارية	أصحاب الوكالات التجارية ممثلي الوكالات التجارية (مكاتب المحاماة)	البت في معالجة قضايا التعدي على الوكالات التجارية خلال 10 أيام عمل
طلب اعتراض على مخالفة	أصحاب الأعمال والمستثمرين (التجار)	الاعتماد أو الرفض خلال 4 أيام عمل
طلب تسوية المخالفة	أصحاب الأعمال والمستثمرين (التجار)	إعتماد إلكتروني ذاتي
شكاوى المستهلكين	المستهلكين	البت في حل شكاوى المستهلكين خلال 4 أيام عمل
شكاوى المنشآت التجارية	أصحاب الأعمال والمستثمرين (التجار)	البت في حل شكاوى المنشآت التجارية خلال 10 أيام عمل
طباعة كشف لائحة تقارير التفتيش	أصحاب الأعمال والمستثمرين (التجار)	تقديم الخدمة في نفس اليوم

خدمات مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة و المتوسطة

فئات الخدمات	قائمة الخدمات
خدمات الإستشارة و التوجيه	خدمة التوجيه و الإرشاد
	خدمة الإستشارة التخصصية
	خدمة الإستشارة المالية
خدمات إعفاءات الرخص	خدمة إعفاء رخص رواد الاعمال
	خدمة استحقاق رخص إنطلاق
	خدمة تجديد إعفاءات الرخص
	خدمة تجديد استحقاق رخص انطلاق
خدمات التمويل	خدمة قرض التأسيس.
	خدمة قرض الائتمان.
	خدمة قرض الفواتير وأوامر الشراء.
	خدمة القرض الذكي
خدمات تطوير علاقات الأعمال	خدمة المشتريات الحكومية
	خدمة الترويج التجاري لرواد الأعمال.
خدمات الإحتضان	خدمة الإحتضان.
	خدمة تجديد الإحتضان.
خدمات المعرفة	خدمة تدريب رواد الاعمال.
	خدمة تصنيف الشركات الصغيرة والمتوسطة.
	خدمة تقارير مؤشر التفاؤل.

خدمات مؤسسة دبي لتنمية الصادرات:

م.	باقة الخدمات	تفاصيل الخدمة	المزايا
1	استشارات /توجيه	بحوث التجارة والتصدير	تقارير فنية ودراسات لتزويد المتعاملين بأحدث المعلومات التجارية لمختلف الأسواق والقطاعات.
		تقييم جاهزية القدرة على التصدير	تقييم قدرات الشركات في دبي / دولة الإمارات العربية المتحدة في التصدير /دعم التوسع في دبي و دولة الإمارات العربية المتحدة وتصدير منتجاتها إلى الأسواق الدولية.
2	مركز الموارد التصديرية	مركز المعلومات (المكتبة)	يوفر معلومات التجارة والاستثمار في الإمارات العربية المتحدة والعالم من خلال المطبوعات والمواقع الكترونية المختلفة
		مركز المعرض الدائم (ERC)	يوفر فرصا لأعضاء المؤسسة لعرض منتجاتهم المصنعة في الإمارات العربية المتحدة على زوار المعرض مثل المشترين الدوليين والوفود والمستثمرين
		غرف الأعمال	توفر مكاتب غرف الاجتماعات مع خدمة الواي فاي المجانية لرجال الأعمال لتسهيل الوصول الى مركز المعلومات واجراء لقاءات الأعمال الثنائية
3	تسهيلات للمصدر والمشتري	إجراء تقييم سريع للسوق	تقديم تقرير تقييم شامل وكامل لأي شركة إماراتية في أسواق التجارة الخارجية فيما يتعلق بالنظرة العامة على السوق والعلامات التجارية الرئيسية وقنوات التوزيع ومحلات السوبر ماركت الكبرى والقواعد واللوائح والرسوم الجمركية ومسار دخول السوق.
		تحديد المشترين	ربط المشترين الدوليين مع الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة عن طريق عقد اجتماعات الأعمال التجارية ، وبرنامج الزيارة والوعي بأهمية دبي كمركز للمصادر.

		توفير فرص التصدير	تقديم المساعدة للشركات الإماراتية لتمكينهم من التصدير خارج الدولة. بالإضافة إلى توفير التوجيه المناسب لهم للمشاركة في المناقصات والمشاريع الضخمة التي تسمح لهم بالدخول إلى الأسواق الخارجية وبقوة . كما تسعى هذه الخدمة إلى تزويد المصدرين بالمعلومات لمنحهم ميزة تنافسية على الشركات الأخرى.
		تسهيل التوسع الخارجي	تقديم المساعدة للشركات الإماراتية لتمكينهم من التصدير خارج الدولة
4	تطوير الأسواق الدولية	برنامج دعم الصادرات (EAP)	ويهدف برنامج المساعدة في مجال التصدير إلى مساعدة المصدرين الطامحين والحاليين، الذين هم من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ولديهم عملية مستقرة، على استغلال الفرص التجارية الدولية من خلال توفير إمكانية الحصول على المساعدة المالية اللازمة لدعم أنشطتهم التصديرية.
		جلسات إشراك المصدرين	تنظيم حلقات دراسية ودورات إعلامية لجمعيات الأعمال والأعضاء والمجموعات في مناطق معينة.
		المشاركة في الفعاليات المحلية والدولية	قدرة الشركات الإماراتية على عرض بضائع أو خدمات في الفعاليات التي تجري في دولة الإمارات العربية المتحدة وخارجها.
		خدمات القيمة المضافة من خلال الشركاء	تقديم تخفيضات و/أو معاملة تفضيلية؛ واستشارات تخصصية لأعضاء مؤسسة دبي لتنمية الصادرات من خلال الشركاء
		الدعم الدولي على أرض الواقع	مساعدة أعضاء مؤسسة دبي لتنمية الصادرات في البلد الشريك على مستويات مختلفة، للحصول على معلومات التجارية، واجتماعات الأعمال التجارية ، الاستشارات .

خدمات قطاع الحوكمة والتشريعات:

1. إعداد ومراجعة عقود تأسيس الشركات وملاحقها، وعقود بيع الحصص.
2. تقديم الاستشارات القانونية بشأن مزاولة الاعمال الاقتصادية وتأسيس الشركات.
3. حل النزاعات بين الشركاء. (النظر في المنازعات بين الشركاء ومحاوله الوصول الى الحلول المناسبة بشأنها)
4. توفير تشريعات مزاولة الاعمال الاقتصادية بأسعار رمزية.
5. تعيين مقيم لحصص الشركات في حال وجود نزاع بشأن قيمة تلك الحصص

أماكن تقديم الخدمات و أوقات العمل:

خدمات قطاع التسجيل و الترخيص التجاري

خدمات قطاع الرقابة التجارية و حماية المستهلك

خدمات مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة و المتوسطة

خدمات مؤسسة دبي لتنمية الصادرات

معاييرنا في تقديم الخدمات

التزامنا تجاهكم

1. التعامل معك بطريقة ودية ومهذبة ومهنية.
2. التحلي بالأمانة والعدالة والمساواة والحيادية في الخدمات المقدمة.
3. توفير البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتتقديم الخدمة بشكل متميز.
4. الحرص على تقديم الخدمة بدقة وجودة عالية.
5. التطوير المستمر للإجراءات بما يتناسب مع إحتياجات المتعاملين.
6. الحفاظ على وقت العميل من خلال الإلتزام بتقديم الخدمة كما هو معتمد في الإجراءات والإلتزامات المحددة لها.
7. تقديم الخدمة وفق الإلتزامات والإجراءات المعتمدة.
8. سرية التعامل مع المعلومات المقدمة من قبلك.
9. الإصغاء إلى إحتياجاتك وإحترام وجهة نظرك.

ماذا نتوقع منك لمساعدتنا في خدمتك

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

بيانات التواصل معنا

دائرة التنمية الاقتصادية	
الموقع الإلكتروني:	www.dubaided.gov.ae
البريد الإلكتروني:	info@dubaided.gov.ae
مركز الاتصال:	044455555

مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة و المتوسطة	
الموقع الإلكتروني:	www.sme.ae
البريد الإلكتروني:	info@sme.ae
مركز الاتصال:	800 SME (763)

مؤسسة دبي لتنمية الصادرات	
الموقع الإلكتروني:	http://www.dedc.gov.ae
البريد الإلكتروني:	info@dedc.gov.ae

قنوات التواصل الاجتماعي:

الجهة					
دائرة التنمية الاقتصادية	Dubai_DED	Dubai Department of Economic Development	Dubai DED	@Dubai_DED	Dubai DED
مؤسسة محمد بن راشد:	Dubai_SME	Mohammed Bin Rashid Est. for SME Development (Dubai SME)	DubaiSME	@Dubai_SME	DubaiSME
قطاع التسجيل و الترخيص التجاري	Dubai_BRL	Dubai(Business Registration and Licensing) Department of Economic Development	Dubai BRL	@Dubai_BRL	Ded.brl@gmail.com
قطاع الرقابة التجارية و حماية المستهلك	Dubai_consumers	Business Protection Department	Dubai_Consumers	@Dubai_consumers	Dubai Consumers
مؤسسة دبي لتنمية الصادرات	Dubai.Exports		Dubai Exports	@DubaiExports	Dubai Exports