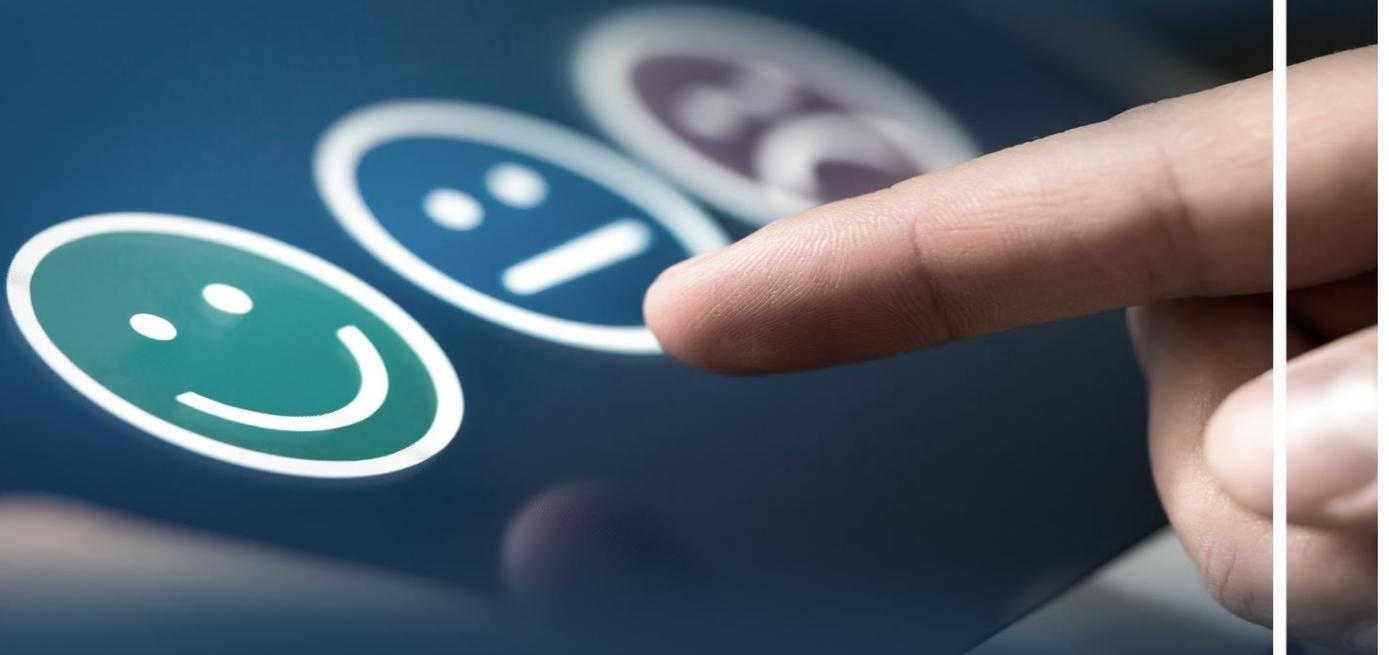




|             |                |                        |
|-------------|----------------|------------------------|
| 1/2/2024    | تاريخ التنفيذ: | ميثاق إسعاد المتعاملين |
| DET-CS-M-01 | رقم الوثيقة:   |                        |
| 05          | مراجعة رقم:    |                        |

# ميثاق إسعاد المتعاملين





|             |                |                        |
|-------------|----------------|------------------------|
| 1/2/2024    | تاريخ التنفيذ: | ميثاق إسعاد المتعاملين |
| DET-CS-M-01 | رقم الوثيقة:   |                        |
| 05          | مراجعة رقم:    |                        |

## 1. النطاق

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

## 2. الأهداف

- الالتزام بتقديم خدمات تلبى احتياجات وتوقعات المتعاملين
- تبسيط وتسهيل خدمات معاملات الدائرة، وضمان الالتزام بقواعد ممارسة الأعمال
- تعزيز إدارة علاقات المتعاملين من خلال تفعيل قنوات الاتصال والتواصل بين المتعاملين وإدارة عملية الملاحظات والمقترحات بفعالية عالية .
- تحسين تجربة المتعاملين من خلال توضيح الحقوق والواجبات بين الأطراف المعنية، والالتزام بمعايير تقديمها.
- تقليل احتمالية الشكاوى وسوء التفاهم من خلال نشر الوعي حول خدمات دائرة الاقتصاد والسياحة للعملاء والتأكد من إلمامهم بها.
- الترويج لدائرة الاقتصاد والسياحة كدائرة تعتني بعملائها.
- ضمان معاملة جميع العملاء والشركاء بعدالة ومساواة.

## 3. رؤيتنا

مُضاعفة اقتصاد دبي خلال السنوات ال 10 القادمة

## 4. رسالتنا

تعزيز مكانة دبي كمركز اقتصادي وسياحي عالمي، والتركيز على التنافسية والتنمية المُستدامة، مايجعل من دبي الوجهة الأفضل للزيارة والعيش والعمل

## 5. قيمنا

1. ابحث عن التميز
2. فكر واعمل بعقلية رواد الأعمال
3. كن مثلاً يُحتذى به واعمل بروح الفريق الواحد
4. ساهم في مسيرة تطور دبي وقصة نجاحها



|             |                |                        |
|-------------|----------------|------------------------|
| 1/2/2024    | تاريخ التنفيذ: | ميثاق إسعاد المتعاملين |
| DET-CS-M-01 | رقم الوثيقة:   |                        |
| 05          | مراجعة رقم:    |                        |

## 6. المسؤوليات والصلاحيات

تم تحديد المسؤوليات والصلاحيات بما يتوافق ومتطلبات المواصفة العالمية ايزو 10001 بند (5)

| م | الجهة                                     | المسؤوليات والصلاحيات  |
|---|---|--|
| 1 | المدير العام                              | - الاعتماد النهائي لميثاق اسعاد المتعاملين.  |
| 2 | المدير التنفيذي لقطاع خدمات الدعم المؤسسي | - الاطلاع على الميثاق والاعتماد.   |
| 3 | مدير إدارة خدمة المتعاملين                | - التأكد من التطبيق الفعال للميثاق.  |
| 4 | إدارة ضمان الجودة                         | - التدقيق على مدى تطبيق الميثاق.<br>- عقد اجتماعات ربع سنوية لمناقشة التقارير المتعلقة الميثاق ومتابعة تطبيق القرارات المتخذة في الاجتماع. |
| 5 | جميع العاملين في الدائرة                  | - الإلمام والدراية بميثاق اسعاد المتعاملين وأهمية دورهم في نجاحه ودعمه كوسيلة مهمة لإرضاء المتعاملين والتحسين المستمر على الإداء.          |

## 7. معاييرنا في تقديم الخدمات

### 1.8 يتعهد موظفونا بإسعادك من خلال:

1. الترحيب بك بابتسامة
2. التعامل معك بطريقة ودية ومهذبة ومهنية تضمن حصولك على انطباع أولي متميز.
3. توفير البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل متميز.
4. الحرص على تقديم العون بمهنية وضمان حصولك على خدمة بدقة وجودة عالية.
5. الحفاظ على وقت المتعامل من خلال الالتزام بتقديم الخدمة كما هو معتمد في الإجراءات والالتزامات المحددة لها
6. سرية التعامل مع المعلومات المقدمة من قبلك.
7. الإنصات الجيد إلى احتياجاتك واحترام وجهة نظرك.
8. الاستجابة لطلباتكم في الوقت المناسب ودون تأخير
9. توفير الخدمات في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان

### 2.8 تتعهد الجهة بإسعادك من خلال:

1. توفير بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية
2. تقديم خدمة سريعة ومبسطة
3. ضمان الخاصة الفردية في تجربة التعامل
4. تقديم الخدمة بما يضمن العدالة والمساواة



|             |                |                        |
|-------------|----------------|------------------------|
| 1/2/2024    | تاريخ التنفيذ: | ميثاق إسعاد المتعاملين |
| DET-CS-M-01 | رقم الوثيقة:   |                        |
| 05          | مراجعة رقم:    |                        |

5. الإنصات إلى صوت المتعامل

6. الالتزام بتقديم معلومات واضحة ودقيقة عن الخدمات

### 3.8 ساعدنا لإسعادك من خلال:

1. التحلي بالموضوعية في إبداء الملاحظات والمساهمة في تقديم اقتراحات تطويرية بناءة ومبتكرة وإيجابية من خلال الاستعانة بمنصة 04 للشكاوى والاقتراحات الموحدة.
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

### 8. بيانات التواصل:

| دائرة الاقتصاد والسياحة |   |
|-------------------------|---|
| الموقع الإلكتروني:      | <a href="http://www.ded.ae">www.ded.ae</a><br><a href="https://www.dubaitourism.gov.ae/">https://www.dubaitourism.gov.ae/</a> |
| البريد الإلكتروني:      | <a href="mailto:info@dubaidet.ae">info@dubaidet.ae</a>  |
| مركز الاتصال:           | 600555559   |
| أوقات العمل:            | الأحد - الجمعة<br>08:00 صباحاً - 08:00 مساءً  |

### 9. قنوات التواصل الاجتماعي:

| الجهة                   | الرمز | القناة                                  | الاسم                                   |
|-------------------------|-------|---|---|
| دائرة الاقتصاد والسياحة |       | @Dubai_DED                              | Dubai Department of Economy and Tourism |
|                         |       | Dubai Department of Economy and Tourism |   |
|                         |       | Dubai Department of Economy and Tourism |   |
|                         |       | dubaidet                                |   |



|             |                |                        |
|-------------|----------------|------------------------|
| 1/2/2024    | تاريخ التنفيذ: | ميثاق إسعاد المتعاملين |
| DET-CS-M-01 | رقم الوثيقة:   |                        |
| 05          | مراجعة رقم:    |                        |

## 10. قنوات تقديم الشكاوى والإقتراحات:

| طريقة التواصل  | القناة  |
|--|---|
| <a href="https://04.gov.ae">https://04.gov.ae</a>      | البوابة الإلكترونية الخاصة بنظام شكاوى المتعاملين الموحد لحكومة دبي |
| 600555559  | مركز الاتصال:   |
| <a href="mailto:info@dubaidet.ae">info@dubaidet.ae</a> | البريد الإلكتروني لمركز الاتصال:                                    |

## 11. آلية التعامل مع الملاحظات والشكاوى والاقترحات:

### 1.12 الهدف من الآلية:

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

### 2.12 كيفية تقديم الملاحظة أو الشكاوى والاقترحات:

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

1- منصة 04 الموحدة لحكومة دبي: <https://04.gov.ae>

2- مركز الاتصال: 600555559

3- البريد الإلكتروني لمركز الاتصال: [info@dubaidet.ae](mailto:info@dubaidet.ae)

### 3.12 كيفية التعامل مع الملاحظة أو الشكاوى:

1- يقوم المتعامل بالرجوع إلى منصة 04 الموحدة لحكومة دبي عبر الموقع الإلكتروني <https://04.gov.ae> أو من خلال البريد الإلكتروني لمركز الاتصال [info@dubaidet.ae](mailto:info@dubaidet.ae) في حال رغبته في تقديم شكاوى أو الاتصال بمركز الاتصال عبر الرقم 600555559.

2- يتم التواصل مع المتعامل خلال أول 24 ساعة من استلام الشكاوى لفهم طبيعتها

3- تقوم إدارة خدمة العملاء بتحويل الشكاوى والملاحظات والاقترحات 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 الشكاوى أو الملاحظة:

✓ الشكاوى العاجلة: في غضون 3 أيام عمل

✓ الشكاوى العادية: خلال سبعة أيام عمل

4- تقوم إدارة خدمة العملاء بالتواصل مع المتعامل لإبلاغه بإتمام حل الشكاوى وقياس مدى رضاه عن الحل.

5- يتم إغلاق الشكاوى على النظام بعد التواصل مع المتعامل والتأكد من مدى رضاه عن الحل.

6- في حال عدم رضا المتعامل عن حل الشكاوى، بإمكان المتعامل رفض الحل وتقديم تظلم في منصة 04.



|             |                |                        |
|-------------|----------------|------------------------|
| 1/2/2024    | تاريخ التنفيذ: | ميثاق إسعاد المتعاملين |
| DET-CS-M-01 | رقم الوثيقة:   |                        |
| 05          | مراجعة رقم:    |                        |

#### 4.12 كيفية التعامل مع الاقتراحات:

- 1- يقوم صاحب الاقتراح بالرجوع إلى منصة 04 الموحدة لحكومة دبي عبر الموقع الإلكتروني <https://04.gov.ae> أو من خلال البريد الإلكتروني لمركز الاتصال [info@dubaidet.ae](mailto:info@dubaidet.ae) في حال رغبته في تقديم اقتراح أو الاتصال بمركز الاتصال عبر الرقم 600555559.
- 2- تقوم إدارة المعرفة والابتكار في استلام الاقتراحات عن طريق النظام أو مركز الاتصال والتواصل مع المتعامل لتأكيد استلام الاقتراح وتحويلها للجهة المعنية خلال 15 يوم عمل.
- 3- إعلام صاحب الاقتراح في حال كان الاقتراح مجدداً أو غير مجدداً.
- 4- العمل على تكريم أصحاب الاقتراحات المتميزة.