


٢٠١٧/11/27	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY	
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:			
03	مراجعة رقم:			



# ميثاق إسعاد المتعاملين



٢٠١٧/11/27	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY	
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:			
03	مراجعة رقم:			

### سجل اعتماد ميثاق المتعاملين

الإصدار	التاريخ	الاسم	المسمى الوظيفي
٣,٠	17/4/2019	هنادي عيد	إدارة إسعاد المتعاملين – قطاع الدعم المؤسسي

### سجل مراجعة الميثاق المتعاملين

الإصدار	التاريخ	الاسم	المسمى الوظيفي
٣,٠	17/4/2019	نورة علي المرزوقي	مدير أول أنظمة عمليات الجودة
	17/4/2019	مريم الرفاعي	تنفيذي أول – إدارة إسعاد المتعاملين

٢٠١٧/11/27	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	<b>اقتصادية دبي</b> <b>DUBAI ECONOMY</b> 
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:		
03	مراجعة رقم:		

## 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 أرق 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 ١٠٠٠١:٢٠٠٧ والممارسات العالمية، ولأئحة 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**

٢٠١٧/11/27	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY 
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:		
03	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

## الأهداف:

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

## 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

٢٠١٧/11/27	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصاد دبي DUBAI ECONOMY	
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:			
03	مراجعة رقم:			

## معاييرنا في تقديم الخدمات

### التزامنا تجاهكم:

١. التعامل معك بطريقة ودية ومهذبة ومهنية.
٢. التحلي بالأمانة والعدالة والمساواة والحيادية في الخدمات المقدمة.
٣. توفير البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل متميز.
٤. الحرص على تقديم الخدمة بدقة وجودة عالية.
٥. التطوير المستمر للإجراءات بما يتناسب مع احتياجات المتعاملين.
٦. الحفاظ على وقت العميل من خلال الالتزام بتقديم الخدمة كما هو معتمد في الإجراءات والالتزامات المحددة لها.
٧. تقديم الخدمة وفق الالتزامات والإجراءات المعتمدة.
٨. سرية التعامل مع المعلومات المقدمة من قبلك.
٩. الإصغاء إلى احتياجاتك واحترام وجهة نظرك.

### ماذا نتوقع منك لمساعدتنا في خدمتك:

١. التعامل مع الموظفين بطريقة مهذبة.
٢. التحلي بالموضوعية في إبداء الملاحظات.
٣. تحديث البيانات الشخصية إذا طرأ عليها أي تغيير للاحتفاظ بسجلات دقيقة.
٤. تقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.
٥. المساهمة في تطوير خدماتنا من خلال آراءك ومقترحاتك من خلال القنوات التالية:
  - بوابة الشكاوى الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي.
  - بوابة الاقتراحات الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي.
  - صندوق التواصل.
٦. حضور الاجتماعات المقررة في مواعيدها المحددة وخاصة المتعلقة بأخذ ملاحظاتك وآرائك.
٧. الالتزام بأية متطلبات قانونية وأية التزامات ينبغي عليك الوفاء بها للتمكن من الاستفادة من خدماتنا.

٢٠١٧/11/27	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصاد دبي DUBAI ECONOMY	
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:			
03	مراجعة رقم:			

بيانات التواصل:

دائرة التنمية الاقتصادية	
<a href="http://www.dubaided.gov.ae">www.dubaided.gov.ae</a>	الموقع الإلكتروني:
<a href="mailto:info@dubaided.gov.ae">info@dubaided.gov.ae</a>	البريد الإلكتروني:
+971 4 4455555	مركز الاتصال:
الأحد - الخميس 07:30 صباحاً - 08:00 مساءً الجمعة - السبت: 08:00 صباحاً - 08:00 مساءً	أوقات العمل:

مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة	
<a href="http://www.sme.ae">www.sme.ae</a>	الموقع الإلكتروني:
<a href="mailto:info@sme.ae">info@sme.ae</a>	البريد الإلكتروني:
800 SME ( 763 )	مركز الاتصال:
الأحد - الخميس 08:30 صباحاً - 03:30 مساءً	أوقات العمل:

٢٠١٧/11/27	تاريخ التنفيذ:	ميثاق إسعاد المتعاملين	اقتصاد دبي DUBAI ECONOMY
DED-SS-CH-M-01	رقم الوثيقة:		
03	مراجعة رقم:		

## قنوات التواصل الاجتماعي:

الجهة	Instagram	LinkedIn	Facebook	Twitter	YouTube
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

## قنوات تقديم الشكاوى:

القناة	طريقة التواصل
البوابة الإلكترونية الخاصة بنظام شكاوى المتعاملين الموحد لحكومة دبي	<a href="https://ecomplain.dubai.gov.ae/">https://ecomplain.dubai.gov.ae/</a>
مركز الاتصال:	+971 4 4455555
البريد الإلكتروني لمركز الاتصال:	<a href="mailto:info@dubaided.gov.ae">info@dubaided.gov.ae</a>
البريد الإلكتروني لمؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة	<a href="mailto:info@sme.ae">info@sme.ae</a>

## الاقتراحات:

القناة	طريقة التواصل
نظام الاقتراحات الإلكترونية	<a href="https://esuggest.dubai.gov.ae/">https://esuggest.dubai.gov.ae/</a>