

# ميثاق سعادة المتعاملين

تلتزم بلدية دبي بتوفير خدمات متميزة ورقمية وبمستوى عالي ومتطور بما يحقق سعادة المتعاملين ويفوق توقعاتهم ويساهم في بناء بلدية رائدة لمدينة عالمية.

## موظف فخور وسعيد بتقديم الخدمة



الاستماع لجميع المتعاملين، وتطبيق سياسة الباب المفتوح، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق مصالحهم.

الالتزام بتطبيق مبدأ المساواة والشفافية في تنفيذ الإجراءات واللوائح المعتمدة بالدائرة والمتعلقة بخدمات المتعاملين.

إرشاد المتعاملين ومساعدتهم في التعرف على خدمات بلدية دبي والحصول عليها بالسرعة والجودة المرجوتين.

التطوير المستمر لخدمات بلدية دبي بما يتلاءم مع توقعات المتعاملين.

الإلتزام بأعلى مستويات تقديم الخدمة لأصحاب الهمم وكبار المواطنين من خلال توفير كافة خيارات التواصل المناسبة لاحتياجاتهم على جميع قنوات تقديم الخدمة.

تنفيذ الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بالمتعاملين مع الدائرة وإشراكهم في عملية تطوير وتنفيذ هذه الاهداف.

السرية والأمانة في المعلومات المقدمة من قبلكم.

اتخاذ جميع الاجراءات اللازمة لتحقيق سعادة المتعاملين واحتياجاتهم وفقا لنتائج دراسة سعادة المتعاملين.

الرد على استفسارات المتعاملين بالشكاوى الخاصة بهم وفقاً للأوقات المعلنة لذلك.

تطبيق معايير السلوك الأخلاقي والخدمة المتميزة للمتعاملين على كافة قنوات تقديم الخدمة والتواصل بما فيها القنوات التقليدية وقنوات التواصل الاجتماعي والقنوات الرقمية.

تطوير وتأهيل موظفي الدائرة على أساسيات ومهارات التميز في خدمة المتعاملين والتعامل مع أصحاب الهمم وكبار المواطنين.

التزام النزاهة عند اتخاذ أي قرار أو إجراء خاص بالمتعاملين.

الحفاظ على وقت المتعاملين من خلال خدمات إلكترونية رقمية وسريعة عبر القنوات التي تناسبكم.

الترحيب بأرائكم واقتراحاتكم لتطوير خدمات متميزة تلبي احتياجاتكم وتفوق توقعاتكم.

نلتزم بتطبيق الإجراءات الاحترافية لضمان سلامة المتعاملين على جميع القنوات.

## متعامل ايجابي سعيد بتلقي الخدمة



إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال تعديل في المعلومات الشخصية أو البيانات المتعلقة بإتمام الخدمة.

الرد على استفسارات موظفي الواجهة لخدمتكم بشكل أفضل خلال الوقت المحدد.

تقديم الآراء والملاحظات حول خدماتنا وحضور بالملتقيات.

اتعهد بالالتزام بالإجراءات الاحترافية المشروطة في الجهة الحكومية على جميع قنوات التواصل.

التعرف على جميع بيانات الخدمة المعلنة في دليل الخدمات والالتزام بالاشتراطات المعلنة.

الإبلاغ عن أي ممارسات خاطئة في المجالات المتعلقة ببلدية دبي.

الالتزام بالقوانين واشتراطات وتعليمات بلدية دبي.

التعاون مع الموظفين القائمين على خدمتكم.

توفير المستندات الثبوتية المطلوبة لإتمام الخدمة.

المساهمة في تطوير خدماتنا من خلال آرائكم وملاحظاتكم ومقترحاتكم عبر القنوات المخصصة لذلك ومن خلال برامج التواصل مع المتعاملين.

## جهة متفانية لإسعاد المتعاملين



التواصل واتس آب  
800 900

24/7

التطبيق الذكي  
بلدية دبي الموحد

24/7

مراكز سعادة المتعاملين

في حال شعوركم بأي قصور في تلبيةنا للالتزامات الواردة في ميثاق إسعاد المتعاملين الرجاء التواصل معنا فورا من خلال قنوات التواصل المتاحة، ويتم دراسة الموضوع والعمل على حل أي معوقات بما يساهم في تعزيز رضاكم وسعادتكم وبما يتوافق مع القوانين والتشريعات ذات العلاقة يمكنكم التواصل معنا لإسعادكم من خلال:

- مركز الاتصال 800 900
- الموقع الإلكتروني <https://www.dm.gov.ae>
- البريد الإلكتروني [info@dm.gov.ae](mailto:info@dm.gov.ae)
- طرق الدفع المعتمدة في بلدية دبي <https://www.dm.gov.ae/easy-payments>
- المنصة الموحدة للتواصل بين حكومة دبي و متعامليهها <http://04.gov.ae/04> (اقتراحات - شكاوى- ملاحظات)
- ص.ب : 67 ، دبي، الإمارات العربية المتحدة
- الواتس آب 800900