بلدية دبي
Dubai Municipality

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

متعامل ايجابي سعيد بتلقي الخدمة

- تقديم الآراء والملاحظات حول خدماتنا وحضور الملتقيات
- توفير المستندات الثبوتية المطلوبة لإتمام الخدمة
- الالتزام بالقوانين واشتراطات وتعليمات بلدية دبي
- الإبلاغ عن أي ممارسات خاطئة في المجالات المتعلقة ببلدية دبي
- التعاون مع الموظفين القائمين على خدمتكم
- التعرف على جميع بيانات الخدمة المعلنه في دليل الخدمات والالتزام بالاشتراطات المعلنه
- الرد على استفسارات موظفي الواجهة لخدمتكم بشكل أفضل خلال الوقت المحدد
- اتعهد بالالتزام بالإجراءات الاحترازية المشروطة في الجهة الحكومية على جميع قنوات التواصل
- المساهمة في تطوير خدماتنا من خلال آرائكم وملاحظاتكم ومقترحاتكم عبر القنوات المخصصة لذلك ومن خلال برامج التواصل مع المتعاملين
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال تعديل في المعلومات الشخصية أو البيانات المتعلقة بإتمام الخدمة

موظف فخور وسعيد بتقديم الخدمة

- التطوير المستمر لخدمات بلدية دبي بما يتلاءم مع توقعات المتعاملين
- نلتزم بتطبيق الإجراءات الاحترازية لضمان سلامة المتعاملين على جميع القنوات
- السرية والأمانة في المعلومات المقدمة من قبلكم
- التزام النزاهة عند اتخاذ أي قرار أو إجراء خاص بالمتعاملين
- اتخاذ جميع الاجراءات اللازمة لتحقيق سعادة المتعاملين واحتياجاتهم وفقا لنتائج دراسة سعادة المتعاملين
- الحفاظ على وقت المتعاملين من خلال خدمات إلكترونية رقمية وسريعة عبر القنوات التي تناسبكم
- الترحيب بآرائكم واقتراحاتكم لتطوير خدمات متميزة تلبي احتياجاتكم وتفوق توقعاتكم
- الرد على استفسارات المتعاملين بالشكاوى الخاصة بهم وفقاً للأوقات المعلنة لذلك
- الاستماع لجميع المتعاملين وتطبيق سياسة الباب المفتوح واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق مصالحهم
- تنفيذ الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بالمتعاملين مع الدائرة واشراكهم في عملية تطوير وتنفيذ هذه الاهداف
- 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
- تطوير وتأهيل موظفي الدائرة على أساسيات ومهارات التميز في خدمة المتعاملين والتعامل مع أصحاب الهمم وكبار المواطنين
- تطبيق معايير السلوك الأخلاقي والخدمة المتميزة للمتعاملين على كافة قنوات تقديم الخدمة والتواصل بما فيها القنوات التقليدية وقنوات التواصل الاجتماعي والقنوات الرقمية
- الإلتزام بأعلى مستويات تقديم الخدمة لأصحاب الهمم وكبار المواطنين من خلال توفير كافة خيارات التواصل المناسبة لاحتياجاتهم على جميع قنوات تقديم الخدمة

جهة متفانية لإسعاد المتعاملين

في حال شعوركم بأي قصور في تلبيتنا للالتزامات الواردة في ميثاق إسعاد المتعاملين الرجاء التواصل معنا فورًا 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**
- طرق الدفع المعتمدة في بلدية دبي **https://www.dm.gov.ae/easy-payments**
- المنصة الموحدة للتواصل بين حكومة دبي و متعامليها 04 **http//O4.gov.ae/** (اقتراحات – شكاوى- ملاحظات)
- ص.ب : **67** ، دبي، الإمارات العربية المتحدة
- الواتس آب **800900**

مراكز سعادة المتعاملين

التطبيق الذكي لبلدية دبي الموحد 24/7

التواصل واتس آب 800 900 24/7

The International Customer Experience Standard: ICXS:2019

International ISO Certification Codes: 10001:2018/10002:2018/10003:2018/10004:2018

الرؤية بلدية رائدة لمدينة عالمية

الرسالة تخطيط وإدارة وضمان استدامة المدينة من خلال تقديم خدمات بلدية رائدة لسعادة الناس ورفاهيتهم بما يدعم تحقيق رؤية إمارة دبي