

ميثاق متعاملی محاكم دبي



الخطة الاستراتيجية لمحاكم دبي

رؤيتنا

محاكم رائدة متميزة عالمياً

رسالتنا

تحقيق عدالة نافذة تتسم بالدقة والسرعة وتقديم خدمات قضائية ميسرة الوصول للجميع

قيمها

العدل والشفافية، الاستقلالية القضائية، التسامح، الابتكار، العمل بروح الفريق

أوقات العمل الرسمية

بناءً على تغيير نظام العمل الأسبوعي في إمارة دبي ابتداءً من 01/ يناير 2022،
أوقات العمل الرسمي في محاكم دبي كالتالي:

عند الزيارة (نستقبل المتعاملين):

المبني الرئيسي، محكمة الأحوال الشخصية والمحكمة الخاصة بالتراث، مبنى المحكمة العمالية
والتنفيذ، مركز الخدمة البرشاء مول
الإثنين إلى الخميس 8:00 صباحاً إلى 3:00 ظهراً
الجمعة 8:00 صباحاً إلى 11:30 صباحاً

مركز الخدمة إدارة مرور البرشاء، مركز الخدمة وافي، مراكز تقديم الخدمات الحكومية
الإثنين إلى الخميس 8:00 صباحاً إلى 7:30 مساءً
الجمعة 8:00 صباحاً إلى 11:30 صباحاً

عند الاتصال (نستقبل استفساراتكم واتصالاتكم):

مركز الاتصال (043347777)/(what's app 043347777)، المحادثة الفورية على الموقع الإلكتروني
الإثنين إلى الخميس 7:30 صباحاً إلى 3:30 ظهراً
الجمعة 7:30 صباحاً إلى 11:30 صباحاً

قنوات التواصل

توفرمحاكم دبي عدداً من وسائل الاتصال والتواصل مع متعامليها بشكل خاص ومع المجتمع بشكل عام بهدف التعريف بالخدمات التي تقدمها وأليات الحصول عليها والتوعية بمتطلبات الحصول على الخدمات، إلى جانب صفحاتها على موقع التواصل الاجتماعي وفي مقدمتها «تويتر»، و«انستغرام» و«يوتيوب»



Facebook

-محاكم دبي-Dubai Courts



Youtube

Dubai Courts



Twitter

DubaiCourts



Instagram

Dubaicourts

قنوات تقديم الخدمات

توفرمحاكم دبي 3 مباني (المبني الرئيسي، محكمة الأحوال الشخصية والمحكمة الخاصة بالتركات، مبني المحكمة العمالية والتنفيذ) و4 مراكز خدمة خارجية (مركز وافي، مركز البرشاء، إدارة مرور البرشاء، مركز اليلايس)، ومجموعة من مراكز تقديم الخدمات الحكومية (6 مراكز)، بالإضافة لمركز اتصال وتطبيق ذكي وموقع إلكتروني (www.dc.gov.ae) والذي يمكن للمتعامل الاستفادة منه لما يتبع من معلومات شاملة وافية بكل ما يتعلق بالمعاملات مع الدائرة وبالخدمات التي تقدمها. كما حددت محاكم دبي لكل قنوات الخدمة عدداً من المعايير التي يجب الالتزام بها ووضعت للتأكد من تقديم الخدمة وفقاً لتلك المعايير عدداً من المؤشرات التي يتم قياسها بشكل دوري.

موقعنا

المبني الرئيسي: بدبي، منطقة أم هرير 2، شارع الرياض، بجانب جسر آل مكتوم
رمز خدمة مکانی 3089993465

محكمة الأحوال الشخصية والمحكمة الخاصة بالتركات: ديرة، منطقة القرهود، شارع 5، بجانب المبني الرئيسي لهيئة الطرق والمواصلات
رمز خدمة مکانی 3427491952

مبني المحكمة العمالية والتنفيذ: العوير
رمز خدمة مکانی 4914482430

مركز الخدمة - وافي: دبي، أم هرير 2، وافي مول، الطابق 1

مركز الخدمة - إدارة مرور البرشاء: القوز الصناعية 3، مبني الإدارة العامة للمرور بمنطقة البرشاء، شارع الشيخ زايد

مركز الخدمة - البرشاء مول: البرشاء 2، البرشاء مول

نظام الشكاوى والاقتراحات



تقوم محاكم دبي بتحليل ما تتلقاه من تغذية راجعة من متعامليها بما في ذلك الملاحظات التّطويرية والاقتراحات حيث يشمل ذلك إجراء عمليات تحليل كمي ونوعي لرأى المتعاملين إلى جانب اتهاج التحسين المستمر على عمليات الدائرة بناء على الملاحظات والمقترنات الواردة من المتعاملين.

وفي إطار حرصنا على الوصول إلى متعاملينا على اختلاف شرائحهم ولغاتهم فقد أطلقت محاكم دبي الدائرة عدداً من المبادرات المبتكرة التي شملت لقاءات مباشرة لقيادات الدائرة على مختلف المستويات مع المتعاملين والاستماع إلى آرائهم ومقترناتهم وشكواهم في حال وجدت، والإيعاز بتنفيذ المقترنات المجدية، فضلاً عن وضع اتفاقية مستوى خدمة تتم متابعتها ومراقبة مستوى الالتزام بصفة دورية بهدف التأكد من تقديم أفضل الخدمات للمتعاملين وضمان تقديم كافة الخدمات وفق معايير الجودة والكفاءة والفعالية وتدريب وتطوير مواهب تركز على تعزيز سعادة المتعاملين، عبر السعي للوصول إليهم جميعاً من خلال القنوات المناسبة لهم وبما يختصر عليها الوقت والجهد والمال.

كما تشارك محاكم دبي في الملتقى المفتوحة التي تُنظم في إمارة دبي ومختلف مناطق الدولة بهدف تعريف الخدمات التي تقدمها للمتعاملين، وتنظم الدائرة حملات إعلامية في مختلف المناسبات، كما بنشر بيانات الخدمات بمختلف اللغات للتعريف بإجراءاتها.



معادلة سعادة المتعاملين

تحرص محاكم دبي على توفير خدمات تحقق سعادة المتعاملين من خلال:

الموظف الفخور بتقديم الخدمات المتميزة:

أخذ زمام المبادرة في تقديم تجربة مُبهِّرة للمتعامل والتفاني في تقديم الخدمة بما يحقق له السعادة. تبني شعار «تعهد بإسعادك»، والتّحلّي بسمات الترحيب بابتسامة، وإعطاء انطباع أولى متميّز، والاحترام واللّباقة، والإإنصات الجيد، والمهنية والمبادرة في تقديم العون، التّفهم والمراعاة، الإيجابية، الابتكار في تقديم الخدمة.

الجهة المتفانية في إسعاد المتعاملين:

تطویر الخدمات وفق احتياجات المتعامل والاتجاهات العالمية في مجال عمل المحاكم وتطبيق شعار «نعمل لإسعادك» عبد الالتزام بتوفير بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية، وتقديم خدمة سريعة وببساطة، الإنصات للمتعامل، وإشراكه في تطوير الخدمات، والعمل بروح الفريق الواحد لإسعاد المتعامل.

المتعامل المبادر والإيجابي:

سعى ومشاركة المتعامل بتقديم اقتراحات بناءة تسهم في تصميم خدمات مبتكرة تحقق له السعادة ولبقية المتعاملين، ومساعدة المحاكم في تطبيق شعار "ساعدنا لإسعادك" بتوفير معلومات صحيحة ومحدثة، ومشاركة التجربة السعيدة والإيجابية مع الغير.



معادلة إسعاد المتعاملين

تَعْالَمٌ ايجابي
وَهَبَّادَر

جَهَةُ سَفَافِيَّةٍ
سَعَادُ الْمُتَعَالِمِينَ

十

مختصر فتوح
الحمد لله رب العالمين

سعادة المتعاملين

- ١. توفير معلومات ومستندات صحية ومحدثة
 - ٢. تقديم ملاحظات بناءة واقتراحات مبتكرة وأيابية
 - ٣. المشاركة في تصميم الخدمة
 - ٤. المساهمة في استشراف مستقبل الخدمات
 - ٥. مشاركة التجربة السعيدة وأيابية مع الغير

- ٦. إيهار المتعامل بتقديم خدمات تقويم لجمهوره**
 - ٧. الإنصات إلى صوت المتعامل**
 - ٨. إشالات المتعامل هي تطوير الخدمات**
 - ٩. الإبتكار المستدام في تقديم الخدمات المستدامة**
 - ١٠. العمل بروح الفريق الواحد لإسعاد المتعامل**
 - ١. توفير بيئة ملائمة لتعزز ثقافة السعادة والابتكار**
 - ٢. تقديم خدمة سريعة وببساطة**
 - ٣. ضمان الخاصية الفردية في تجربة المتعامل**
 - ٤. توفير خدمة بما يضمن إيجاد المتعامل**
 - ٥. تقديم الخدمة بما يضمن**

٧. التزكيت باليتسامة
 ٨. الطعام أواني متغيرة
 ٩. الاحترام واللباقة
 ١٠. الانصات الجديد
 ٥. المهنية والمبدأة في تقديم العون
 ٦. التفهم والمراعاة
 ٧. الإيجابية
 ٨. الالتفاف في تقديم الخدمة
 ٩. التفاني في إسعاد المتعامل
 ١٠. تقديم تجربة مبهرة

١١. الالتزام.



نتعهد

التزامنا تجاهكم:

سنوفر لكم بيئة مضيافة تعزيز ثقافة السعادة والإيجابية.
سنتعامل معكم باحترام واهتمام وبشاشة.

سنوفر لكم خدمة تتضمن العدل والمساواة والسرعة.

سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيدها إنجازها.

سنعمل على توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.

سنستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب ودون تأخير.

سنؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سلية.

سنُنصت إلى أصواتكم.

سنشارك معكم في تطوير الخدمات.

ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم:

توفير مستندات صحيحة ومحدثة.

تقديم الملاحظات التطويرية والاقتراحات.

مشاركة التجربة السعيدة الإيجابية.

قياس نجاحنا

تعكف محاكم دبي على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين، وهو ما لا يتحقق إلا بقياس نجاح وجودة الخدمات الحالية من خلال تفزيذ العديد من الطرق ومنها الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية والاتحادية والمحلية في خدمة المتعاملين وتطبيق استبيانات رضا المتعاملين وتجميع ملاحظاتهم التطويرية واقتراحاتهم وبرنامج المتسوق السري. كما تقوم محاكم دبي بتحليل البيانات التي يتم جمعها للتعرف على أوجه الخدمات الواجب تحسينها لتمكن من تبني منهج استباقي بشأن إدارة جودة الخدمات والوفاء بالتزامنا بتجاوز توقعاتكم وتطلعاتكم..

تؤكد دائرة محاكم دبي وإدارتها العليا حرصها على توفير خدمات متميزة تحقق السعادة لمتعامليها وتفوق توقعاتهم، وتحرص المحاكم على قياس مستوى التزامها بالميثاق عن طريق وضع مؤشرات أداء سعادة المتعاملين لكافة المبادرات والمشاريع التي تفيذها في هذا الإطار، بحيث يتم قياسها بشكل دوري وهي على النحو التالي:

مؤشر الأداء

استطلاع سعادة المتعاملين

المعايير

سنوفر لكم بيئة مضيافة تُعزز ثقافة السعادة والإيجابية

استطلاع سعادة المتعاملين: درجة التعاون والاحترام لدى الموظفين أثناء تقديم الخدمة والتفهم لاحتياجات المتعاملين

سنتعامل معكم باحترام واهتمام وبشاشة

مؤشر الأداء	المعايير
<ul style="list-style-type: none"> - مؤشر أداء الخدمة - الانتظار وتقديم الخدمة - استطلاع سعادة المتعاملين: مدى المساواة والعدالة والاهتمام في تقديم الخدمات لكل فئات المتعاملين 	<p>سنوفر لكم خدمة تضمن العدل و المساواة و السرعة</p>
<p>مؤشر أداء الخدمة - الانتظار وتقديم الخدمة</p>	<p>سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيدها انجازها</p>
<ul style="list-style-type: none"> - توفر الخدمة (إجمالي الساعات المتوفرة فيها الخدمة) service availability - سهولة الوصول للخدمة (عدد القنوات المتوفرة لتقديم الخدمة) - سهولة الوصول للخدمة (عدد أشكال توفر المعلومات للمتعاملين) 	<p>سنعمل على توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الامكان</p>
<p>مؤشر أداء الخدمة - الانتظار وتقديم الخدمة</p>	<p>سنستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب ودون تأخير</p>
<ul style="list-style-type: none"> - استطلاع سعادة المتعاملين: مدى توفر ودقة ووضوح متطلبات إجراءات الحصول على الخدمة، - مدى الدقة في إنجاز الخدمات المقدمة من حيث قلة الأخطاء والوقت 	<p>سنؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة</p>
<ul style="list-style-type: none"> - عدد الملاحظات التطويرية الواردة من المتعاملين - عدد الاقتراحات الواردة من المتعاملين - عدد الملاحظات الواردة بشأن صعوبة الوصول للخدمة - استطلاع سعادة المتعاملين: مدى سرعة استجابة دائرة لمتطلبات المتعاملين: الاستفسارات، الاقتراحات، التحسينات على الخدمات المقدمة 	<p>سُتنصب إلى اصواتكم، تقديم الملاحظات التطويرية والاقتراحات</p>

مؤشر الأداء

- عدد جلسات العصف الذهني المنفذة مع المتعاملين
- منهجية إشراك المتعاملين في تصميم الخدمات

المعايير

سنشارك معكم في تطوير الخدمات

استطلاع سعادة المتعاملين: مدى الشفافية في إجراءات ومراحل إنجاز الخدمات

توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة

استطلاع سعادة المتعاملين
مؤشر السعادة اللحظي عبر قنوات الخدمة

مشاركة التجربة السعيدة الإيجابية

