



ميثاق متعاملي محاكم دبي



الخطة الاستراتيجية لمحاكم دبي

رؤيتنا

محاكم رائدة متميزة عالمياً

رسالتنا

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

قيمنا

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):

المبنى الرئيسي، محكمة الأحوال الشخصية والمحكمة الخاصة بالتركات، 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

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



Facebook

Dubai Courts-محاكم دبي



Youtube

Dubai Courts



Twitter

DubaiCourts



Instagram

Dubaicourts

قنوات تقديم الخدمات

توفر محاكم دبي 3 مباني (المبنى الرئيسي، محكمة الأحوال الشخصية والمحكمة الخاصة بالتركات ، مبنى المحكمة العمالية والتنفيذ) و4 مراكز خدمة خارجية (مركز وافي، مركز البرشاء، إدارة مرور البرشاء، مركز اليليس)، 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 يتيح من معلومات شاملة و وافية بكل ما يتعلق بالتعاملات مع الدائرة وبالخدمات التي تقدمها. كما حددت محاكم دبي لكل قناة من قنوات الخدمة عدداً من المعايير التي يجب الالتزام بها و وضعت للتأكد من تقديم الخدمة وفقاً لتلك المعايير عدداً من المؤشرات التي يتم قياسها بشكل دوري.

موقعنا

المبنى الرئيسي: بر دبي، منطقة أم هرير 2، شارع الرياض، بجانب جسر آل مكتوم
رمز خدمة مكاني 3089993465

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

مبنى المحكمة العمالية والتنفيذ: العوير
رمز خدمة مكاني 4914482430

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

مركز الخدمة- إدارة مرور البرشاء: القوز الصناعية 3، مبنى 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 متعاملين بما في ذلك الملاحظات التطويرية والاقتراحات حيث يشمل ذلك إجراء عمليات تحليل كمي ونوعي لرؤى المتعاملين إلى جانب انتهاج التحسين المستمر على عمليات الدائرة بناءً على الملاحظات والمقترحات 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 ومقترحاتهم وشكاواهم في حال وجدت، والإيعاز بتنفيذ المقترحات 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 تركّز 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 الملتقيات المفتوحة التي تُنظّم 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 مُبهرة للمتعامل والتفاني في تقديم الخدمة بما يحقق له السعادة. تبني شعار «نتعهد بإسعادك»، والتّحلي بسمات الترحيب بابتسامة، وإعطاء انطباع أولي متميز، والاحترام واللباقة، والإنصات الجيد، والمهنية والمبادرة في تقديم العون، التّفهم والمراعاة، الإيجابية، الابتكار في تقديم الخدمة.

الجهة المتفانية في إسعاد المتعاملين:

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

المتعامل المبادر والإيجابي:

سعي ومشاركة المتعامل بتقديم اقتراحات ببناءة 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.



Customer Happiness Equation

AN EMPLOYEE IS PROUD TO PROVIDE OUTSTANDING SERVICES



WE UNDERTAKE TO MAKE YOU HAPPY

1. Welcoming with a smile
2. Distinguished first impression
3. Respect and tact
4. Good listening
5. Professionalism and initiative in providing assistance
6. Understanding and consideration
7. Positivity
8. Innovation in service provision
9. Dedication to making customers happy
10. Providing an impressive experience for customers

ENTITY DEDICATED TO CUSTOMER HAPPINESS



WE WORK TO MAKE YOU HAPPY

1. Providing a hospitable environment that promotes a culture of happiness and positivity
2. Providing fast and simplified service
3. Ensuring individualism in the customer experience
4. Providing service to ensure customer comfort.
5. Providing the service to ensure customer happiness.

+

THE PROACTIVE AND POSITIVE CUSTOMER



HELP US TO MAKE YOU HAPPY

1. Providing correct and updated information
2. Providing constructive notes and innovative and positive suggestions
3. Participating in the service design.
4. Contributing to the service's future expectations.
5. Sharing the happy and positive experiences with others

=

Customer Happiness

تعهد

التزامنا تجاهكم:

سنوفر لكم بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية.
سنعامل 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 سليمة.
سننصت 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 تنفيذ 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 لتتمكن 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 لمتعاملينا وتفوق توقعاتهم، وتحرص المحاكم على قياس مستوى التزامها بالميثاق عن طريق وضع مؤشرات أداء سعادة المتعاملين لكافة المبادرات والمشاريع التي تنفذها في هذا الإطار، بحيث يتم قياسها بشكل دوري وهي على النحو التالي:

مؤشر الأداء	المعايير
استطلاع سعادة المتعاملين	سنوفر لكم بيئة مضيافة تُعزز ثقافة السعادة والإيجابية
استطلاع سعادة المتعاملين: درجة التعاون والاحترام لدى الموظفين أثناء تقديم الخدمة والتفهم لاحتياجات المتعاملين	سنعامل معكم باحترام واهتمام و بشاشة

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 - عد الاقتراحات الواردة من المتعاملين - عدد الملاحظات الواردة بشأن صعوبة الوصول للخدمة - استطلاع سعادة المتعاملين: مدى سرعة استجابة الدائرة لمتطلبات المتعاملين: الاستفسارات، الاقتراحات، التحسينات على الخدمات المقدمة) 	<p>سننصت إلى اصواتكم، تقديم الملاحظات التطويرية واقتراحات</p>

مؤشر الأداء	المعايير
- عدد جلسات العصف الذهني المنفذة مع المتعاملين - منهجية إشراك المتعاملين في تصميم الخدمات	سنتشارك 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

