

ميثاق متعاملي محاكم دبي

الإصدار (2025-2)



<https://www.dc.gov.ae/>

المحتويات

04	الرؤية، الرسالة، القيم
05	أوقات العمل الرسمية
06	قنوات التواصل
07	قنوات تقديم الخدمات
08	موقعنا
09	منصة 04 الموحدة للتواصل بين حكومة دبي ومتعاملاتها
10	معادلة سعادة المتعاملين
12	التزامنا
14	قياس نجاحنا



الخطة الاستراتيجية لمحاكم دبي

الرؤية



ريادة وعدالة قضائية لمدينة عالمية

الرسالة



تحقيق العدالة الناجزة من خلال منظومة قضائية متكاملة وخدمات مبتكرة متاحة للجميع تسهم في تعزيز الثقة العالمية بدبي

القيم



- العدالة
- الاستقلالية القضائية
- النزاهة
- المرونة
- التكامل

المحاور الاستراتيجية



- أداء قضائي رائد
- خدمات قضائية متكاملة
- قدرات مؤسسية جاهزة للمستقبل
- منظومة رقمية قضائية متقدمة

أوقات العمل الرسمية ⌚

عند الزيارة (نستقبل المتعاملين): 🏠

- المبنى الرئيسي
- مبنى محكمة الأحوال الشخصية
- مبنى المحكمة العمالية والتنفيذ

الاثنين إلى الخميس 8:00 صباحاً إلى 3:00 ظهراً.
الجمعة 8:00 صباحاً إلى 11:30 صباحاً.

عند الاتصال (نستقبل استفساراتكم واتصالاتكم): 📞

- مركز الاتصال (04/3347777)
- WhatsApp (04/3347777)
- المحادثة الفورية على الموقع الإلكتروني

الاثنين 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 متعامليلها بشكل خاص ومع المجتمع بشكل عام بهدف التعريف بالخدمات التي تقدمها وآليات الحصول عليها والتوعية بمتطلبات الحصول على الخدمات، إلى جانب صفحاتها على:

التواصل الاجتماعي

@DubaiCourts



واتساب



تواصل معنا عبر الواتساب +97143347777

البريد الإلكتروني



خدمة تواصل معنا عبر الموقع الإلكتروني [اضغط هنا](#)

المحادثة الفورية



خدمة تواصل معنا عبر الموقع الإلكتروني [اضغط هنا](#)

مركز الاتصال



اتصل بنا للحصول على المساعدة +97143347777

طلب زيارة محاكم دبي



اتصل بنا للحصول على المساعدة +97143347777

خدمة للجهات الحكومية والخاصة لزيارة محاكم دبي

عبر الموقع الإلكتروني [اضغط هنا](#)

قيادات محاكم دبي في خدمتكم



خدمة تهدف إلى تمكين المتعاملين من مقابلة قيادات محاكم

دبي والاستماع إلى ملاحظاتهم ومقترحاتهم [اضغط هنا](#)



قنوات تقديم الخدمات

تحرص محاكم دبي على تسهيل وصول المتعاملين إلى خدماتها من خلال توفير مجموعة متنوعة ومتكاملة من قنوات تقديم الخدمة التي تتوافق مع احتياجات ومتطلبات جميع فئات المتعاملين بما فيهم فئة أصحاب الهمم، بما يعكس التزامها بالتميز في تقديم الخدمات القضائية والعادلة. وفيما يلي بيان بهذه القنوات:

مباني دائرة محاكم دبي



- المبنى الرئيسي
- مبنى محكمة الأحوال الشخصية ومحكمة التركات
- مبنى المحكمة العمالية والتنفيذ

مراكز تقديم الخدمات الحكومية الشاملة لمحاكم دبي "العضيد" *



11 مركز *

- يمكنكم الاطلاع على قائمة المراكز ومواقعها من خلال زيارة الموقع الإلكتروني التالي: [اضغط هنا](#)

الموقع الإلكتروني



- والذي يمكن للمتعامل الاستفادة منه لما يتيح من معلومات شاملة ووافية بكل ما يتعلق بالتعاملات مع الدائرة وبالخدمات التي تقدمها. [اضغط هنا](#)

التطبيق الذكي Smart Petitions



- والذي يمكن للمتعامل الاستفادة منه لما يتيح من معلومات شاملة ووافية بكل ما يتعلق بالتعاملات مع الدائرة وبالخدمات التي تقدمها. [اضغط هنا](#)

مركز الاتصال



- قناة تواصل مباشرة للرد على استفسارات المتعاملين وتقديم الدعم المطلوب عبر الرقم: +97143347777

كما حددت محاكم دبي لكل قناة من قنوات الخدمة عدداً من المعايير التي يجب الالتزام بها بما فيها معايير أصحاب الهمم ووضعت للتأكد من تقديم الخدمة وفقاً لتلك المعايير عدداً من المؤشرات التي يتم قياسها بشكل دوري.

موقعنا

المبنى الرئيسي:

بر دبي، منطقة أم هدير 2، شارع الرياض، بجانب جسر آل مكتوم. رمز خدمة مكاني 3089993465.



اضغط هنا

مبنى محكمة الأحوال الشخصية:

ديرة، منطقة القرهود، شارع 5، بجانب المبنى الرئيسي لهيئة الطرق والمواصلات. رمز خدمة مكاني 3427491952.



اضغط هنا

مبنى المحكمة العمالية والتنفيذ:

العوير. رمز خدمة مكاني 4914482430.



اضغط هنا

منصة 04 الموحدة للتواصل بين حكومة دبي ومتعاملها

المنصة الخاصة باقتراحات وملاحظات وشكاوى المتعاملين اضغط هنا

تقوم محاكم دبي بتحليل ما تتلقاه من تغذية راجعة من متعاملها 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، والاياعاز 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 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 الملتقيات المفتوحة التي تُنظَّم 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.

وتلتزم محاكم دبي بمفهوم العدالة المتمحورة حول الإنسان، ويتجلى ذلك في مبادراتها المبتكرة التي تهدف إلى تبسيط الإجراءات وتحسين التفاعل مع الجمهور. فمن خلال مختبرات تصفير البيروقراطية، تسعى المحاكم إلى إزالة التعقيدات وتبسيط العمليات لضمان سهولة الوصول إلى العدالة وكفاءتها. وتعد مختبرات ابتكار الخدمات حاضنة لتطوير حلول قضائية جديدة ومحسنة، تستفيد من التكنولوجيا لتوفير خدمات أكثر ملاءمة وشفافية. علاوة على ذلك، تُعزز جلسات العصف الذهني ولقاءات المجتمع في الأحياء السكنية التواصل المباشر مع الجمهور، مما يتيح للمواطنين تقديم ملاحظاتهم ومخاوفهم مباشرة، ويعزز بناء الثقة والشفافية بين الجهاز القضائي والمجتمع، مما يضمن نظاماً قضائياً مستجيباً لاحتياجات الناس.

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 مُبهرّة للمتعامل والتفاني في تقديم الخدمة بما يحقق له السعادة. 🏆

تبني شعار «نتعهد بإسعادك»، والتّحلي بسمات التّرحيب 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 ببناء 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 سعادة المتعاملين 😊

معادلة إسعاد المتعاملين

متعامل إيجابي
ومبادر

+

جهة متفانية في
إسعاد المتعاملين

+

موظف فخور
بتقديم الخدمة المتميزة



ساعونا لإسعادك

1. توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة
2. تقديم ملاحظات بناءة واقتراحات مبتكرة وإيجابية
3. المشاركة في تصميم الخدمة
4. المساهمة في استشراف مستقبل الخدمات
5. مشاركة التجربة السعيدة والإيجابية مع الغير



نعمل لإسعادك

1. توفير بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية
2. تقديم خدمة سريعة ومبسطة
3. ضمان الخاصية الفردية في تجربة التعامل
4. توفير الخدمة بما يضمن راحة التعامل
5. تقديم الخدمة بما يضمن العدالة والمساواة
6. إيهار التعامل بتقديم خدمات تفوق توقعاته
7. الإنصات إلى صوت المتعامل
8. إشراك المتعامل في تطوير الخدمات
9. الابتكار المستدام في تقديم الخدمات المستقبلية
10. العمل بروح الفريق الواحد لإسعاد المتعامل



نتعهد بإسعادك

1. الترحيب بابتسامة
2. انطباع أولي متميز
3. الاحترام واللباقة
4. الإنصات الجيد
5. المهنية والمبادرة في تقديم العون
6. التفهم والمراعاة
7. الإيجابية
8. الابتكار في تقديم الخدمة
9. التفاني في إسعاد المتعامل
10. تقديم تجربة مبهرة للمتعامل

=

سعادة المتعاملين

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 سليمة.
- ◀ سننصت إلى أصواتكم.
- ◀ سنتشارك معكم في تطوير الخدمات.

ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم:

- ◀ توفير مستندات صحيحة ومحدثة.
- ◀ تقديم الملاحظات التطويرية والاقتراحات.
- ◀ مشاركة التجربة السعيدة الإيجابية.

نتعهد

التزامنا تجاه أصحاب الهمم:

نؤمن بأن أصحاب الهمم جزء أساسي من مجتمعنا، ونلتزم بضمان تمكينهم من الوصول العادل والكامل إلى جميع خدماتنا دون تمييز، من خلال:

- ◀ توفير بيئة مكانية ورقمية مهيأة بالكامل لتناسب مختلف الإعاقات الحركية، البصرية، السمعية، والذهنية.
- ◀ تقديم خدمات دعم مساندة مثل لغة الإشارة، القارئ الصوتية، الترجمة البصرية، والمرافقة عند الطلب.
- ◀ توفير قنوات تواصل متعددة تناسب احتياجاتهم وتسهل مشاركتهم.
- ◀ تدريب موظفينا على تقديم خدمة متخصصة وحساسة لاحتياجات أصحاب الهمم.
- ◀ إشراكهم في تصميم وتحسين الخدمات، وقياس رضاهم بشكل مستقل.

ما نرجوه من أصحاب الهمم لتوفير خدمة متميزة لكم:

- ◀ إبلاغنا بأي احتياجات خاصة أو دعم إضافي قد يساعد في تحسين تجربتكم في الحصول على الخدمة.
- ◀ مشاركة التحديات التي قد تواجهكم في الوصول أو الاستخدام لضمان التحسين المستمر.

قياس نجاحنا

تعكف محاكم دبي على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين من جميع الفئات بما فيهم أصحاب الهمم، 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 وتجاوز 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:

المعايير	مؤشر الأداء
 سنوفر لكم بيئة مضيافة تُعزز ثقافة السعادة والإيجابية	نتائج دراسة المتسوق السري استطلاع سعادة المتعاملين
 سنتعامل معكم باحترام واهتمام وبشاشة	نتائج دراسة المتسوق السري استطلاع سعادة المتعاملين: درجة التعاون والاحترام لدى الموظفين أثناء تقديم الخدمة والتفهم لاحتياجات المتعاملين
 سنوفر لكم خدمة تضمن العدل والمساواة والسرعة	نتائج دراسة المتسوق السري مؤشر أداء الخدمة - الانتظار وتقديم الخدمة استطلاع سعادة المتعاملين: مدى المساواة والعدالة والاهتمام في تقديم الخدمات لكل فئات المتعاملين

مؤشر الأداء

- نتائج دراسة المتسوق السري
- مؤشر أداء الخدمة - الانتظار وتقديم الخدمة

- نتائج دراسة المتسوق السري
- 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)
- عدد الملاحظات الواردة بشأن صعوبة الوصول للخدمة
- استطلاع سعادة المتعاملين: مدى سرعة استجابة الدائرة لمتطلبات المتعاملين: الاستفسارات، الاقتراحات، التحسينات على الخدمات المقدمة

- عدد جلسات العصف الذهني المنفذة مع المتعاملين
- مؤشرات تحقيق أهداف سياسة تطوير الخدمات 360

- نتائج دراسة المتسوق السري
- استطلاع سعادة المتعاملين: مدى الشفافية في إجراءات ومراحل إنجاز الخدمات

المعايير

سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيدها انجازها



سنعمل على توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الامكان



سنشارك معكم في تطوير الخدمات



توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة





المعايير	مؤشر الأداء
 مشاركة التجربة السعيدة الإيجابية	استطلاع سعادة المتعاملين مؤشر السعادة اللحظي عبر قنوات الخدمة
 جاهزية البيئة المكانية لأصحاب الهمم	نتائج دراسة المتسوق السري معيار ذوي الهمم عدد المواقع/المرافق المجهزة لتيسير الوصول لأصحاب الهمم (مداخل، مصاعد، مواقف مخصصة، إلخ)
 جاهزية البيئة الرقمية لأصحاب الهمم	نتائج دراسة المتسوق السري معيار ذوي الهمم نسبة التوافق مع معايير النفاذ الرقمي (WCAG) في المواقع والخدمات الإلكترونية
 توفير خدمات الدعم المساندة لأصحاب الهمم	عدد حالات الدعم المقدمة (لغة الإشارة، مرافق، قارئات شاشة، إلخ)
 كفاءة قنوات التواصل لأصحاب الهمم	نتائج دراسة المتسوق السري معيار ذوي الهمم تنوع وسائل التواصل المتاحة (مرئية، صوتية، مبسطة، بلغة الإشارة، ...)
 تدريب الموظفين على خدمة أصحاب الهمم	نسبة موظفي الصف الأمامي المدربين على التعامل مع أصحاب الهمم

مؤشر الأداء

- ◀ عدد التحسينات المنفذة بناءً على اقتراحات أصحاب الهمم
- ◀ نتائج استبيان سعادة الموظفين من أصحاب الهمم

- ◀ عدد البلاغات أو الطلبات التي وردت من أصحاب الهمم بشأن احتياجات خاصة أو دعم إضافي، وتمت تلبيتها

- ◀ عدد التحديات التي التعامل معها من قبل أصحاب الهمم

المعايير

مشاركة أصحاب الهمم في تطوير الخدمات



الاستجابة للاحتياجات الفردية



معالجة التحديات في الوصول والاستخدام

