



نتائج الشراكة



نتائج مركز الاتصال



نتائج العناية بالمتعاملين

# التقرير السنوي لعام 2020م

إدارة علاقات المتعاملين والشركاء

«نحرص على التحسين المستمر على قنواتنا وخدماتنا، ونقوم بالتواصل الفعال مع كافة فئات المتعاملين والمجتمع والشركاء لتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم لزيادة سعادتهم وكسب ثقتهم ونساهم في بناء مدينة سعيدة ومستدامة».

منال عبيد بن يعروف السويدي

مدير إدارة علاقات المتعاملين والشركاء

## خدمة المتعاملين

نظام التعامل مع الشكاوى 2018 ISO10002:

مراقبة وقياس رضا المتعاملين 2018 ISO10004:

ميثاق إسعاد المتعاملين 2018 ISO10001:

حل الخلافات خارج المؤسسة 2018 ISO10003:



5,766

بطاقة موزعة

تم إطلاق مبادرة البطاقات الذكية لدخول الحدائق السكنية



95% نسبة الإنجاز

تم تنفيذ دراسة الجدوى لتعهد أعمال مركز الاتصال



100% نسبة الاستجابة للشكاوى الواردة للإدارة خلال الوقت المحدد (7 أيام عمل)

تم افتتاح مجلس لاستقبال كبار المواطنين وأصحاب الهمم قبل فترة كوفيد 19



عدد اللقاءات الافتراضية المنعقدة من قبل القياديين مع المتعاملين



202 لقاء

عدد المتعاملين 5,616



5,616 متعامل

عدد المتعاملين تم استقبالهم في المجلس البلدي من خلال شاشات ذكية خلال فترة كوفيد 19

أكثر 3 طلبات تم توثيقها من فريق الحكومة الإلكترونية

نسبة الإقبال على قنوات مركز الاتصال

11,126



استفسار عن التسجيل في الموقع الإلكتروني

8,929

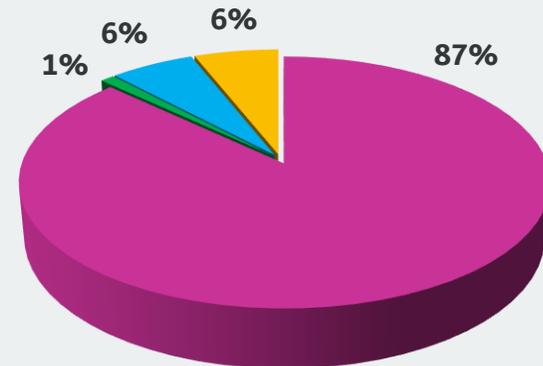


المعلومات المتعلقة بطلبات الخدمة

5,498



المساعدة في طريقة تقديم الطلبات



الهاتف

المحادثة المباشرة

البريد الإلكتروني

تطبيق 24/7

عدد المخالفات التي تمت اسقاطها وارجاع جميع الغرامات للمبالغ الاصلية.

إجمالي قيمة الغرامات بالمضاعفة

درهم **61,507,060.22**



إجمالي قيمة الغرامات الاساسية

درهم **7,589,301.65**

إجمالي عدد المخالفات  
من 2017 إلى 2019

**2,461**

المساهمة في تطبيق  
الحوافز الاقتصادية  
وتقديم الدعم للمتعاملين

## مميزات الموقع الإلكتروني المحدث

الوصول بنقرة واحدة فقط إلى معظم الخدمات وعرض الخدمات الأكثر استخداماً



تحكم بالألوان ودعم محسن عبر جميع المتصفحات



أداء محسن، ووقت تحميل أسرع، وتخزين



تمكين البحث عن البيانات الضخمة (صوت، نص، صورة)



سهولة في الاستخدام وتجربة سعيدة

## سعادة المتعاملين اللحظي عن الموقع الإلكتروني



%80

بعد التحسين 2020

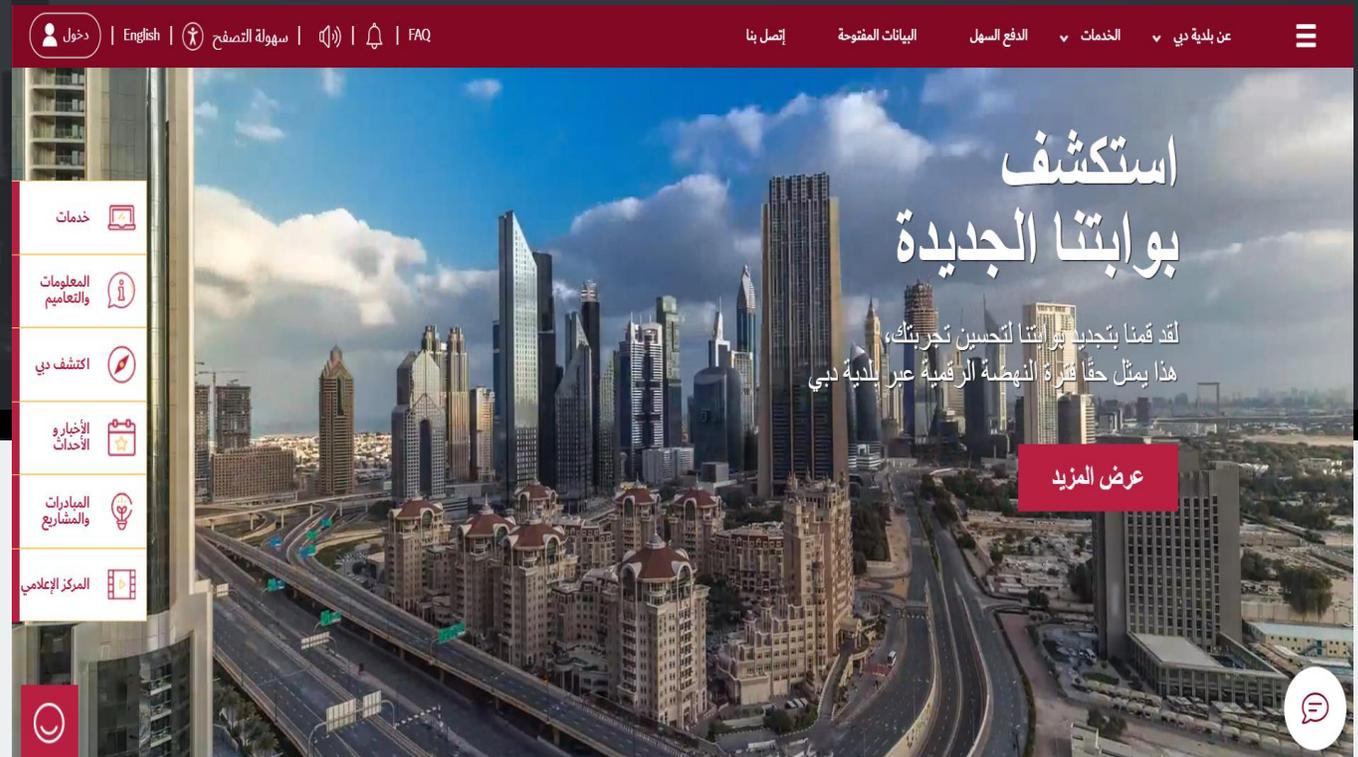


%59

قبل التحسين 2019



دبي الذكية  
SMART DUBAI  
لحياء أسعد  
HAPPY LIVING



## أهم التحسينات المنفذة والخصائص التي تم إضافتها في الموقع الإلكتروني



إزالة الصفحات المزدوجة والمكررة في الموقع الإلكتروني



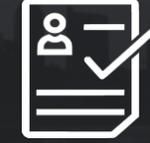
تخصيص صفحة مستغلة للمتعاملين والشركاء وتشمل (ميثاق سعادة المتعاملين، سياسة التعامل مع الشكاوى، سياسة نظام الإدارة المتكامل وسياسة نظام إدارة الشراكات)



تعديل طريقة عرض مجموعات البيانات المفتوحة وفهرستها لتوائم مؤسسة دبي للبيانات وجاري التنسيق مع المعنيين لتعديل التصميم



إضافة صفحة مستقلة للدفع (الدفع السهل) وتوضيح قنوات وتسهيلات الدفع للتسهيل على المتعامل. وتسهيل عملية الدفع من خلال جعل رقم الهاتف حقلاً غير إلزامي وإمكانية البحث عن طريق رقم الطلب وإذن الدفع.



التحسين في عملية التسجيل وتحقيق التسجيل الذاتي من خلال الموافقة التلقائية للشركات المسجلة حديثاً بالاستفادة من خاصية الربط بين اقتصادية دبي



تغيير وتحديث الأيقونات الغير متلائمة مع المحتوى



إدراج النصائح الاستباقية للمتعاملين فيما يتعلق بخدمات مراكز البلدية والخدمات البيطرية لتكون مرجع توضيحي استباقي قبل طلب الخدمة



تحسين وتطوير صفحة التسهيلات المقدمة لأصحاب الهمم



العمل على دليل التطبيقات الذكية لبلدية دبي



توفير المواد المرئية من صور للموقع الإلكتروني وتوفير فيديوهات عن خدمات الدائرة والمرافق

أهم التحسينات المنفذة والمرتبطة بالخدمات في الموقع الإلكتروني

تطوير قائمة بالكلمات المفتاحية لكل خدمة لتسهيل عملية البحث عن معلومات الخدمات وتعزيز البحث الذكي



تقليل إجراءات الخدمة وإمكانية تتبع مسار المعاملة مع تفعيل الإشعارات

اكتشاف

XXXX-XX-XXXX

## إجراءات وخطوات الخدمة

- الوثائق المطلوبة
- رسوم الخدمة
- خيارات الدفع
- قنوات الخدمة والمواقع
- نوع الخدمة
- الخدمات والباقات المرتبطة
- فئة المتعاملين المستهدفة
- الشروط والأحكام
- الأسئلة المتكررة

رفع جودة وشمولية معلومات الخدمات لتلبية متطلبات المتعاملين الخارجيين والداخليين وتصنيفها لخدمات رئيسية متناسقة

مراجعة 25 حقل لكل خدمة  
اعتماد 20 خدمة رئيسية

تقليص عدد الخدمات وتقليل التكاليف وتركيز الجهود على الخدمات التي تضيف قيمة للمتعامل

من 271 إلى 177 خدمة

التدقيق والانتهاء من تحديث البطاقات التعريفية للخدمات بنسبة 100% وتطوير المسميات وفقاً لآلية ومرجعية موحدة

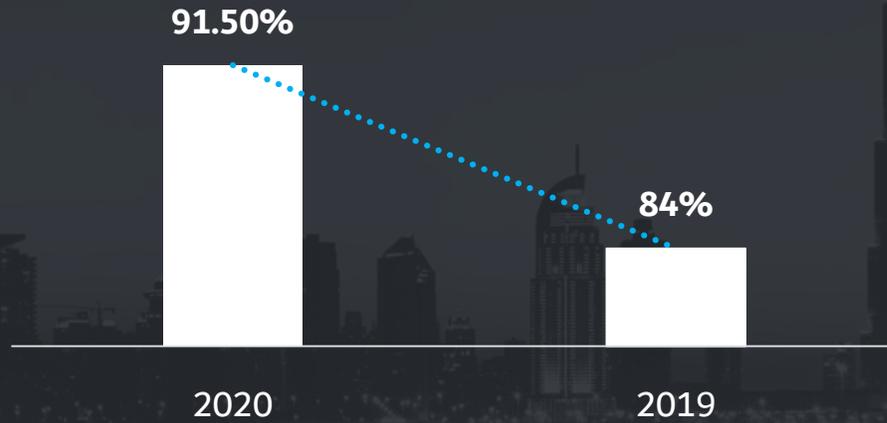
تضمين خدمات النفع العام في نطاق تطوير محتوى الدليل واستدامة تحديثها ونشرها على الموقع (ممارسة ريادية على مستوى الجهات الحكومية)

إضافة 40 خدمة نفع عام



تحقيق المركز الرابع في سعادة المتعاملين على مستوى حكومة دبي في دراسة المجلس التنفيذي 2020م

سعادة المتعاملين اللحظي (تطبيق + النتائج) Overall



رفع نتيجة سعادة المتعاملين اللحظي (تطبيق + النتائج) من 84% إلى 91.5%

2020	2019	الأوزان	
%62.23	%63	%70	نتيجة السعادة
%29.25	%21	%30	نتيجة التطبيق



# المساهمة في ترشيح الدائرة للمرحلة النهائية ضمن المبادرات المرشحة لبرنامج حمدان بن محمد للخدمات الحكومية 2020

المجلس التنفيذي  
THE EXECUTIVE COUNCIL

مركز نموذج دبي  
Dubai Model Centre

## المبادرات المرشحة لبرنامج حمدان بن محمد للخدمات الحكومية 2020

 اقتصاد دبي DUBAI ECONOMY	 ثقافة دبي DUBAI	 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY
مبادرة التجديد التلقائي	مبادرة خدمة الإرشاد والجولات الافتراضية للمتاحف	مبادرة مقننات
 RTA	 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY	 هيئة الصحة بدبي DUBAI HEALTH AUTHORITY
مبادرة ترابيط	مبادرة التقييم الذكي	مبادرة مركز سالم الذكي
 شرطة دبي DUBAI POLICE	 هيئة كهرباء ومياه دبي Dubai Electricity and Water Authority	
مبادرة بحث الحالة الجنائية	مبادرة الحياة الذكية	

@dtmcentre

برنامج حمدان بن محمد للخدمات الحكومية  
HAMDAN BIN MOHAMMED PROGRAMME FOR GOVERNMENT SERVICES

Dubai' The Model Centre  
The Executive Council  
Government of Dubai



مركز نموذج دبي  
المجلس التنفيذي  
حكومة دبي



مراقبة وقياس رضا المتعاملين ISO 10004:2018  
 نظام التعامل مع الشكاوى ISO 10002:2018  
 ميثاق إسعاد المتعاملين ISO 10001: 2018  
 نظام إدارة الشراكات ISO 44001:2017  
 حل الخلافات خارج المؤسسة ISO 10003: 2018

أهم الإنجازات المحققة

حصول الإدارة على 5 مواصفات وشهادات الأيزو 2019-2020م



مراقبة وقياس رضا المتعاملين ISO 10004: 2018

حل الخلافات خارج المؤسسة ISO 10003: 2018

ميثاق إسعاد المتعاملين ISO 10001: 2018

نظام التعامل مع الشكاوى ISO 10002: 2018

نظام إدارة الشراكات ISO 44001: 2017

وساهمت إدارة علاقات المتعاملين والشركاء مع الإدارات المعنية في حصول الدائرة على شهادات للمواصفات القياسية الدولية في مجالات مختلفة (أمن المعلومات، المخاطر، استمرارية الأعمال، الأصول، الجودة، والاستدامة ...)

## أنشطة قسم العناية بالمتعاملين

نسبة إنجاز خطة العمل

%100

تم تنظيم برامج التواصل والملتقيات الافتراضية وذكية مع المتعاملين خلال فترة كوفيد 19

### نشاط خطة التواصل مع المتعاملين

**وصف النشاط:** تغطية خطة التواصل مع المتعاملين بنسبة 100% وتحقيق شمولية في كافة المحاور في الخطة من قنوات تقديم خدمة وفئات متعاملين، وخدمات.



نسبة فئات المتعاملين تم التواصل معهم



عدد الملتقيات واللقاءات المنعقدة



عدد الفئات التي تم التواصل معها

## أنشطة قسم العناية بالمتعاملين

نسبة إنجاز خطة العمل

%100

### نشاط رحلة المتعامل

**وصف النشاط:** تنفيذ تجربة المتعامل في مواقع تقديم الخدمات لخصر فرص التحسين لتطوير تجربة المتعامل من خلال التحسين وتلبية متطلبات ومعايير 7 نجوم في المواقع الخدمية.



عدد الورش التدريبية المنفذة



7

عدد الخدمات التي تم تغطيتها



66

عدد رحلات المتعاملين تم رسمها



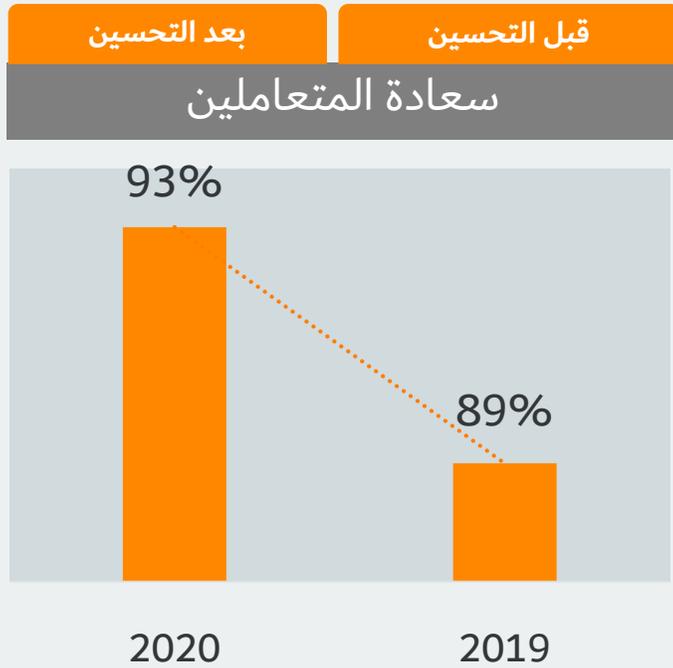
66

عدد التقارير التي تم إصدارها



6

● مثال لتحسين رحلة المتعامل

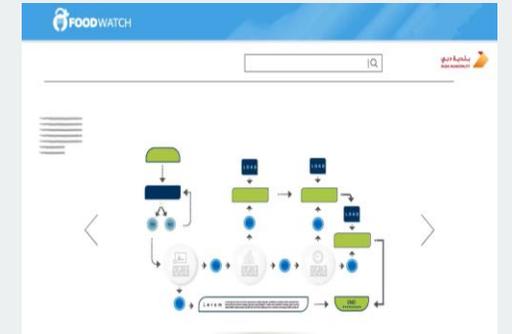
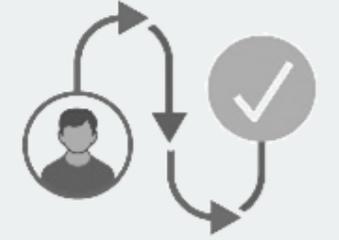


الخدمة قبل وبعد التحسين

بعد التحسين	قبل التحسين
قنوات / مراكز تقديم الخدمة	
	
منصة فود ووتش الالكترونية	مركز الكفاف
	
مركز الاتصال 800900	مركز الاتصال 800900

بعد التحسين	قبل التحسين
نوع الخدمة	
إلكترونية 	يدوية 

بعد التحسين	قبل التحسين
عدد الخطوات في رحلة المتعامل	
6 خطوات	12 خطوة



رحلة المتعامل بعد التحسين

رحلة المتعامل قبل التحسين

	بعد الخدمة و مشاركة التجربة	خطوات استلام الخدمة	خطوات اتمام اجراءات الخدمة	خطوات اتمام اجراءات الخدمة	خطوات تقديم طلب الخدمة	جمع معلومات الخدمة
خطوات رحلة العميل	تقييم تجربة المتعامل للخدمة المقدمة له	طباعة الشهادة	وصول إشعار للمتعامل بحالة الطلب عبر منصة الفود ووتش أو... وصول إشعار للمتعامل بحالة الطلب عبر منصة الفود ووتش أو...	تحميل البيانات الخاصة بالمخطط الذكي عن طريق منصة الفود ووتش...	التسجيل في منصة الفود ووتش كمؤسسة غذائية جديدة بعد استلام المتعامل...	جمع المعلومات عن الخدمة
نقاط الاتصال بالعميل	مؤشر السعادة اللحظي	منصة فود ووتش	منصة فود ووتش	منصة فود ووتش	منصة فود ووتش	موظف مركز الاتصال
القرارات	منصة فودووتش	منصة فودووتش	منصة فودووتش	منصة فودووتش	منصة فودووتش	مركز الاتصال

	بعد الخدمة و مشاركة التجربة	خطوات استلام الخدمة	خطوات اتمام اجراءات الخدمة	خطوات اتمام اجراءات الخدمة	خطوات تقديم طلب الخدمة	خطوات تقديم طلب الخدمة	خطوات تقديم طلب الخدمة	خطوات تقديم طلب الخدمة	خطوات تقديم طلب الخدمة	خطوات تقديم طلب الخدمة	جمع معلومات الخدمة
خطوات رحلة العميل	قيام العميل بالسعادة على مؤشر السعادة سواء كان رسمياً أو غير رسمياً أو محلياً...	استلام المحظوظ و... استلام الشهادة	التوقيع لمرافقة الطلب و اعتماد الأختصاصات المطلوبة	التوجه في منتصف تقديم الخدمة	التوجه في منطقة انتظار	الوصول على التذكرة	الدخول في مركز الخدمة	البحث عن المرافق	التوجه في مركز الخدمة	التواصل مع مركز معلومات الخدمة (الافتتاحية)	جمع معلومات الخدمة
نقاط الاتصال بالعميل	مؤشر السعادة اللحظي	منصة تقديم الخدمة الإلكترونية	استلام المحظوظ في الوقت المناسب	موظف تقديم الخدمة (أمازيغية / أمازيغية / أمازيغية)	سائفة انتظار	نظام الكمبيوترات	موظف استقبال	موظف الأمن	موظف مركز الاتصال 800900		
القرارات	مركز الخدمة	مركز الخدمة	مركز الخدمة	مركز الخدمة	مركز الخدمة	مركز الخدمة	مركز الخدمة	مركز الخدمة	مركز الاتصال		
القرارات									علاقات المتعاملين الشركاء		
ملاحظات									إدارة مراكز البلدية		
ملاحظات									توفر لوجيات إرشادية واضحة على الفنيين العاملة ضمن في مواقع المركز		
ملاحظات									توفر موظف مختص		
ملاحظات									إرسال رسالة نصية للمتعاملي بالم تذكرة		
ملاحظات									توفر منطقة انتظار كافية لجميع فئات المتعاملين		
ملاحظات									توفر موظفين مختصين		

نسبة إنجاز خطة العمل

%100

### نشاط دراسات سعادة المتعاملين والمجتمع

**وصف النشاط:** قياس مدى سعادة المتعاملين عن الخدمات الصريحة وخدمات النفع العام حسب المواقع، والصفحات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ومحاور تفصيلية وفئات المتعاملين... وحرص ملاحظاتهم بهدف التحسين والتطوير من خلال استبيانات السعادة والتصويت والمتسوق السري.



عدد الخدمات الصريحة التي تم تغطيتها 169

عدد خدمات النفع العام التي تم تغطيتها 32

عدد الدراسات المنفذة 277

- 76 دراسة داخلية منفذة
- 169 دراسات الصريحة
- 32 دراسات النفع العام



• تم استثناء بعض الخدمات من الدراسات التي كانت قيد الإلغاء أو تم إيقاف تقديمها بسبب كوفيد 19.... الخ

نسبة إنجاز خطة العمل

%100



%93

سعادة المتعاملين اللحظي

Index (النتائج)



%73

التطبيقات الذكية



%96

مواقع تقديم الخدمات



%90

الصفحات الإلكترونية

93,696

عدد الأصوات الواردة لبلدية دبي



%90

نسبة سعادة المتعاملين  
عن خدمات النفع العام



%93

نسبة سعادة المتعاملين  
عن الخدمات الصريحة

النتيجة العامة %87.7

المجلس التنفيذي  
THE EXECUTIVE COUNCIL



87.6%

نتيجة المتسوق السري



90.5%

نسبة سعادة المتعاملين  
عن خدمات النفع العام



85.0%

نسبة سعادة المتعاملين  
عن الخدمات الصريحة



• في عام 2019 حققت بلدية دبي المركز السادس على مستوى حكومة دبي، وفي عام 2020 حققت المركز الرابع

## أنشطة قسم العناية بالمتعاملين

نسبة إنجاز خطة العمل

%100



%85.3

نتيجة المواقع الترفيهية



%93

نتيجة المواقع الخدمية

%91.3

النتيجة العامة



### نشاط خلك جاهز

**وصف النشاط:** الاستباقية في تقييم مواقع تقديم الخدمة والعمل على تأهيلها حسب معايير المجلس التنفيذي من خلال تشكيل فرق عمل بإشراك القيادة والموظفين، مما سيؤدي إلى تحسين وتطوير المواقع بشكل ملموس.

12 مواقع خدمية

5 مواقع ترفيهية

5 مواقع أثرية

13 أسواق عامة

35

عدد المواقع التي تم تغطيتها في دراسة المتسوق السري

%87.1

نتيجة الأسواق العامة



%81.7

نتيجة المواقع الأثرية

%94.6

نتيجة محور كوفيد 19 فقط للمواقع الخدمية



## أنشطة قسم العناية بالمتعاملين

نسبة إنجاز خطة العمل

%100

### نشاط المتسوق السري

**وصف النشاط:** ضمان التزام مواقع تقديم الخدمات وموظفي الواجهة بمعايير الخدمة المتميزة والمجلس التنفيذي.

 %97.9	 %98.7	 %95.6	نسبة التزام مواقع تقديم الخدمة بمعايير الخدمة المتميزة مؤشر تشغيلي مشترك
مركز حتا	مركز الكفاف	مركز الطوار	
 %93.6	 %91.7	 %95.4	 %92.9
مختبر دبي المركزي	مقصب القصيص	عيادة الخوانيج البيطرية	مركز المنارة

%95

النتيجة العامة

## أنشطة قسم العناية بالمتعاملين

نسبة إنجاز خطة العمل

%100



%99

نسبة جودة معلومات  
تقديم الخدمة



50

عدد الخدمات التي تم  
تغطيتها تجربة المتعامل

### نشاط جودة معلومات الخدمة المقدمة للمتعاملين

**وصف النشاط:** تحديث وتعديل على المعلومات المتوفرة للمتعاملين في دليل الخدمات الإلكتروني عن الخدمات المقدمة والمستهدفة خلال السنة وضمان مطابقة المعلومات مع التفاصيل المتاحة في الواقع للمتعاملين، وذلك من خلال تنفيذ تجربة المتعامل.

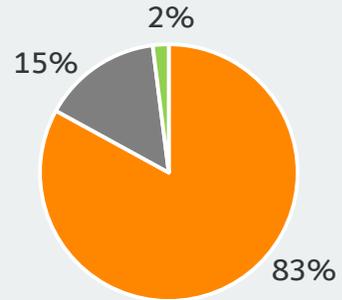
نسبة إنجاز خطة العمل

%100

### نشاط إدارة نظام الشكاوى

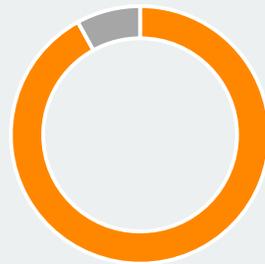
**وصف النشاط:** التعرف على أداء الوحدات التنظيمية في معالجة الشكاوى الواردة على إجراءات وخدمات الدائرة في الوقت المحدد (7 أيام عمل)، حيث يتم استلام الشكاوى من القنوات المختلفة حسب الموثق في نظام الأرس ويتم توثيقها في النظام الإلكتروني وتحويلها على الوحدات التنظيمية المعنية لمعالجتها من خلال تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

نسبة الشكاوى الفعلية المسجلة عبر القنوات المختلفة

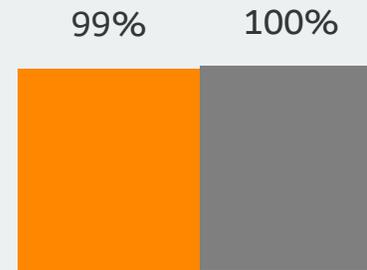


الهاتف ■ الموقع الإلكتروني ■ البريد الإلكتروني

نسبة رضا المشتككين عن نظام التعامل مع الشكاوى

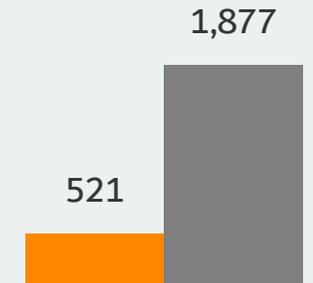


نسبة الاستجابة للشكاوى خلال الوقت المحدد (7 أيام عمل) مستوى بلدية دبي



المحقق ■ المستهدف

الشكاوى الواردة والفعلية مستوى بلدية دبي



الواردة ■ الفعلية

## أنشطة قسم العناية بالمتعاملين

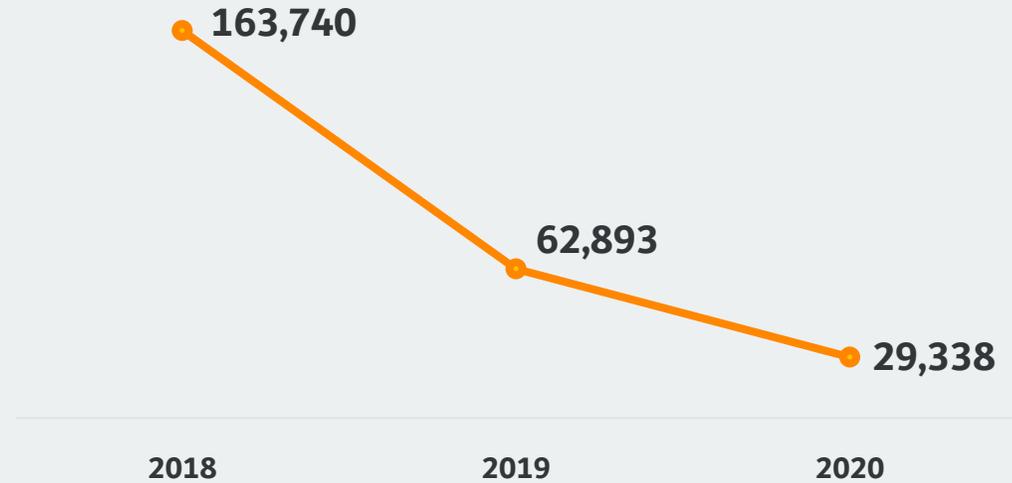
نسبة إنجاز خطة العمل  
%100

### نشاط تقليل عدد المراجعين لبلدية دبي لما لا يقل عن 80%

وصف النشاط: متابعة التقارير الدورية وعرضها على لجنة تقليل عدد المراجعين في بلدية دبي لتطبيق مبادرات تحسينية.

عدد المراجعين لمراكز المشتركة **29,338**

### عدد المراجعين لمراكز المشتركة 2018-2020م



14,855

مركز الكفاف

12,664

مركز الطوار

802

مركز حتا

1,017

مركز المنارة

نسبة إنجاز خطة العمل

%100



### نشاط زيارات القياديين

**وصف النشاط:** تفعيل دور القياديين في تحسين الخدمات من منظور المتعامل عن طريق زيارة مواقع ومراكز تقديم الخدمة ومعايشة تجربة المتعامل والاجتماع مع موظفي الواجهة بهدف تحسين الخدمات بما يخدم احتياجات المتعاملين.

1,284

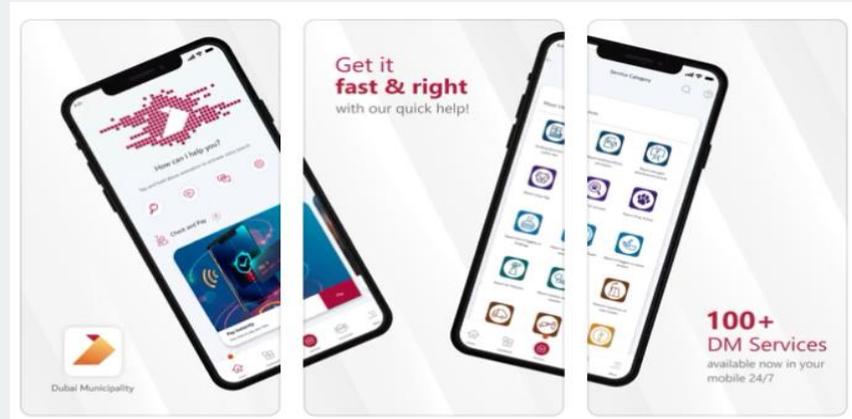
عدد الزيارات

نسبة إنجاز خطة العمل

%100

### أمثلة من أهم التحسينات المنفذة

- إطلاق نظام **تأهيل دبي الهندسي**، وهو نظام إلكتروني شامل يعتمد على الذكاء الاصطناعي، وتم فيه عمل مراجعة وتحسين شامل لآلية التصاريح، وإعادة هيكلة الخدمات، وتحويلها من 25 خدمة إلى 3 خدمات رئيسية.
- إطلاق **تطبيق موحد للدائرة** يضم جميع الخدمات المقدمة عبر قناة رقمية موحدة ومتكاملة.
- تم **إنشاء مركز إسعاد للمتعاملين**، لتقديم الخدمات ويتوفر حالياً عدد 6 كاؤنترات لخدمة المتعاملين.



### نشاط وضع ومتابعة تنفيذ الإجراءات التحسينية

- **وصف النشاط:** دراسة احتياجات ومتطلبات مختلف فئات المتعاملين من الخدمات والمواقع التابعة للدائرة، وذلك من عدة مصادر تحسينية وتحديد الإجراءات التحسينية المناسبة لها، ودراسة مدى تأثيرها على كفاءة الخدمة وتجربة المتعامل ومدى إمكانية تطبيقها، وذلك لتحديد الأطر الزمنية المناسبة لتنفيذها، ومن ثم تنفيذها وقياس أثر التطبيق.

%99.2



نسبة تنفيذ الإجراءات التحسينية والمتعلقة بتوقعات واحتياجات المتعاملين

354

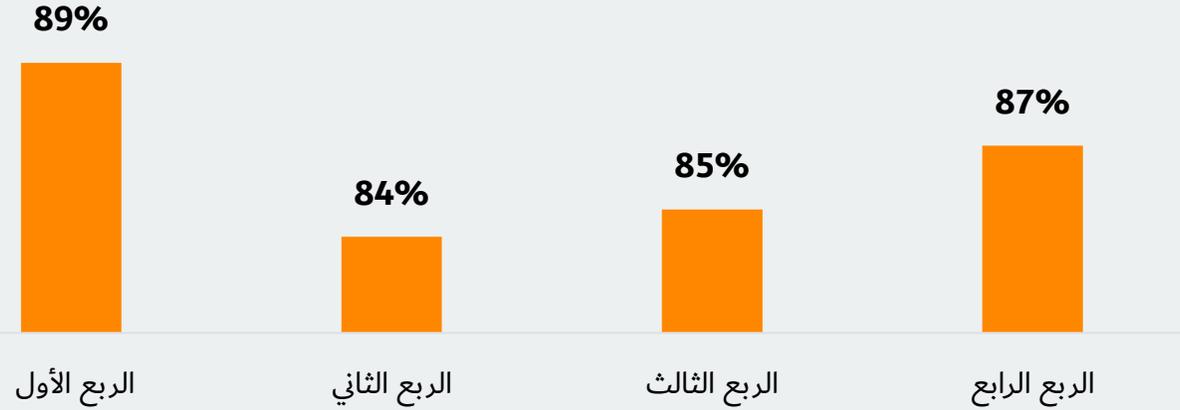
إجمالي عدد الإجراءات التحسينية الواردة

## نتائج فئة أفضل مركز اتصال - مركز نموذج دبي

نتيجة شهر ديسمبر 2020

90%

### النتائج الربعية لنموذج دبي 2020 (بشكل ربعي)



90%

ديسمبر

86%

نوفمبر

85%

أكتوبر

تحسن وارتفاع في نتائج نموذج دبي على الرغم من الفترة الحالية والوضع الراهن (كوفيد 19)، والتمكن من التغلب على التحديات بالرغم من ارتفاع في عدد المكالمات بما يقارب 96,000 مكالمة خلال 2020 بنسبة 14% عن السنة الماضية 2019م.

الفرص التحسينية التي ساهمت في رفع كفاءة مركز الاتصال ومن أهمها:

- توفير الموظف الافتراضي (فارس)
- توفير الرد الآلي للمعلومات IVR
- متابعة أداء مركز الاتصال من خلال التقارير الشهرية
- إعداد ومتابعة سجل التحسينات الشامل لمركز الاتصال

نسبة إنجاز خطة العمل  
%100

البلاغات الواردة في تطبيق دبي 24/7 و 800900

151,239



البلاغات المغلقة في الوقت المحدد

154,215



البلاغات المغلقة

154,380



البلاغات الواردة

أكثر البلاغات والخدمات تكراراً

9,664



رش الآفات الزراعية

13,351



إزالة المخلفات الحجمية

27,259



الحشرات المنزلية

## نشاط التدقيق على جودة البلاغات المغلقة في الوقت المحدد

وصف النشاط: ضمان جودة إغلاق البلاغات خلال الوقت المحدد بما يضمن إسعاد المتعاملين وتنفيذ الطلبات.

%98

جودة إغلاق البلاغات  
في الوقت المحدد

%98

نسبة بلاغات الجمهور  
المغلقة في الوقت المحدد

نسبة إنجاز خطة العمل  
%100

48,313



البلاغات المغلقة في الوقت المحدد

49,257



البلاغات المغلقة

49,331



البلاغات الواردة

85%

سعادة المتعاملين  
اللحظي عن تطبيق 24/7

\* البلاغات الواردة في تطبيق دبي 24/7 فقط

5,702



سحب مياه الصرف الصحي

6,602



طلب حشرات منزلية

12,071



إزالة المخلفات الحجمية

### نشاط Dubai 24/7

**وصف النشاط:** التحديث المستمر على تطبيق الذكي الخاص بنظام البلاغات في بلدية دبي، حيث يتم توفير الخدمات الذاتية لتسجيل بلاغ بالإضافة إلى معرفة حالة الطلب والمحادثة الذكية. بالإضافة إلى ربط بيانات المتعامل مع البلاغ عن طريق استخدام بطاقة الهوية للتأكد من تقديم الخدمة للمتعامل وإغلاق الطلب عن طريق جهاز تتبع البلاغات الذكي وضمان جودة الخدمة من خلال تعبئة استبيان رضا المتعامل عن الخدمة وتقليل عدد المكالمات الواردة عبر مركز الاتصال مما يؤثر إيجاباً عن مؤشرات مركز الاتصال.

نسبة إنجاز خطة العمل  
%100



### شكر وتقدير CERTIFICATE OF APPRECIATION

يسر إدارة علاقات المتعاملين والشركاء أن تتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى

للموظفة / فاطمة يوسف الحوسني

من إدارة شبكة ومحطات معالجة مياه الصرف الصحي

وذلك لحصولها على أفضل منسق بلاغات متميز للنصف الأول لعام 202 ضمن المعايير المعتمدة.

متمنين لها دوام التوفيق والنجاح،،

منال عبيد يعروف

مدير إدارة علاقات المتعاملين والشركاء



### نشاط لقاء منسقي البلاغات والاستفسارات

**وصف النشاط:** تحفيز منسقي/منفذي الوحدات التنظيمية لإنجاز البلاغات ضمن الوقت المحدد وحسب معايير جودة اغلاق البلاغات بهدف اسعاد المتعاملين تحفيز منسقي الوحدات التنظيمية للرد على المتعاملين، وعرض أبرز الممارسات المطبقة لدى منسقي البلاغات والاستفسارات تكريم أفضل منسقي البلاغات والاستفسارات.

60



عدد شهادات  
الشكر والتقدير

60



عدد منسقي البلاغات  
والاستفسارات المكرمين

نسبة إنجاز خطة العمل  
%100

### نشاط تقييم عمل مركز الاتصال

**وصف النشاط:** ضمان جودة الرد على المكالمات الواردة لمركز الاتصال، ضمان التزام موظفي مركز الاتصال بالمعايير الخاصة بمركز نموذج دبي، ضمان استمرارية برامج تطوير وتحسين أداء موظفي مركز الاتصال بناء على نتائج التقييم شاملة (نقاط الضعف، المستجدات، الخدمات الجديدة، التحديثات) لتحقيق أعلى مستويات تقديم الخدمة، تطوير التقارير الصادرة لفرق عمل مركز الاتصال.

91%

سعادة المتعاملين عن قناة  
800900 (الاستبيان الصوتي)

90.2%

سعادة المتعاملين  
عن مركز الاتصال

91%

سعادة المتعاملين عن  
قناة المحادثة المباشرة

92%

سعادة المتعاملين عن  
قناة البريد الإلكتروني

94% QA Score

نتيجة تقييم عمل مركز الاتصال



السيد / محمود دياب

السيد / موسى معروف

السيدة / رحيمة البناء



السيد / مهند الفنيش

السيدة / فاطمة محمود

السيد / جبران عبدالله

# المكالمات

ميثاق إسعاد المتعاملين 2018: ISO10001



**%10**

نسبة المكالمات التي لم يتم الرد عليها بعد 20 ثانية



**%68**

نسبة المكالمات التي تم الرد عليها خلال 20 ثانية

**479,300** 

إجمالي المكالمات الواردة

\*فريق الاستفسارات والبلاغات- مرتبط بالمؤشر

**%14**

نسبة الارتفاع في المكالمات

2020

**768,225**

2019

**671,662**

عدد المكالمات الواردة



جميع الفرق

**%37**

نسبة الاستفسارات من إجمالي المكالمات الواردة

**281,326** 

إجمالي مكالمات الاستفسارات فقط

**8,428**

متابعة البلاغات والشكاوى

**23,044**

أسئلة عامة

**31,158**



سفاري دبي

أكثر الاستفسارات تكراراً

للتغلب على التحدي وهو ارتفاع عدد المكالمات ونقص الموظفين خلال فترة كوفيد 19، تم تنفيذ عدة تحسينات ساهمت في رفع نتائج مركز الاتصال في الربع الرابع 2020م

29,383

عدد مكالمات الخدمة  
الذاتية للمعلومات

اعداد سجل تحسينات شامل لمركز الاتصال

استحداث نظام المحادثة التلقائية (فارس) عدد الخدمات  
(174 خدمة و 128 بلاغ)

تفعيل نظام الرد التلقائي للمعلومات عبر IVR وتم استلام:

- عدد (12,943) للاستفسار عن معلومات سفاري دبي
- عدد (12,244) للاستفسار عن الخدمات الالكترونية (تسجيل الشركات، إعادة كلمة المرور، تسجيل مستخدم جديد)
- عدد (4,196) للاستفسار عن معلومات تعديل بيانات رسوم السكن

اعداد دراسة شاملة عن تجربة المتعامل في تقديم خدمات عبر مركز الاتصال

- الرد على الاستفسارات
- تسجيل البلاغات
- تقديم الطلبات
- طلب الدعم التقني

أسهمت عملية إضافة خيار الخدمة الذاتية المعلوماتية لبعض الخدمات في انخفاض عدد ونسبة مكالمات الاستفسارات الواردة لمركز الاتصال بواقع 10% وبعده 29,383 مكالمات حيث أنه من المتوقع ان تصل عدد المكالمات إلى 310,709

نسبة إنجاز خطة العمل  
%100

### نشاط الخبر اليقين

**وصف النشاط:** الرد على الإشاعات التي تنتشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي بما يضمن طمأنة الجمهور وتعزيز ثقتها في المجالات المتعلقة ببلدية دبي مثل سلامة الغذاء، البيئة .. الخ.



الأغذية



منتجات التعقيم

أغلب الإشاعات الواردة تتعلق بالصحة والسلامة العامة وسلامة الغذاء

• [انقر هنا](#) للاطلاع على رد بلدية دبي على الإشاعات

3

عدد الإشاعات

د. نسيم رفيع  
مدير إدارة الصحة والسلامة



م. ليالي الملا  
مدير إدارة تراخيص البناء





58

عدد زيارات الشركاء التي تم استقبالها من الجهات الخارجية



36

عدد الزيارات المنفذة من بلدية دبي



41

إجمالي عدد الاتفاقيات ومذكرات التفاهم الموقعة



41 مليون درهم

الوفورات من علاقات الشراكة



3 مليار درهم

العوائد المادية من علاقات الشراكة

نسبة إنجاز خطة العمل  
%100

125

عملية مشتركة

67

خدمة مشتركة

64

مبادرة استراتيجية

11

مبادرة خطة دبي



شركاء الدوليين

22



شركاء قطاع شبه حكومي وخاص

53



شركاء القطاع الحكومي

101

### نشاط تحديث مصفوفة الشركاء

**وصف النشاط:** تحديث قائمة الشركاء الرئيسيين لبلدية دبي من القطاع الحكومي والخاص، تعريف الشريك، تحديد برامج العمل مع الشركاء، تفعيل قنوات التواصل مع الشريك، اعتماد قائمة الشركاء الرئيسيين.

7

تم إصدار وتعميم بطاقات الشركاء

استراتيجي شريك مستوى عالي

1 شبه حكومي وخاص

6 حكومي

استراتيجي شريك مستوى متوسط

6 شبه حكومي وخاص

22 حكومي

استراتيجي شريك مستوى منخفض

46 شبه حكومي وخاص

73 حكومي

نسبة إنجاز خطة العمل  
%100

## أنشطة قسم الشراكة



### نشاط التواصل مع الشركاء

**وصف النشاط:** وضع خطة للتواصل مع الشركاء سواء من القطاع الحكومي أو الخاص المحليين والدوليين بهدف تعزيز ثقة الشركاء في بلدية دبي ومتابعة ملاحظات الشركاء مع الوحدات التنظيمية من خلال استخدام قنوات التواصل المعتمدة وتنفيذ خطة التحسين مع الوحدات التنظيمية وقياس أثر تطبيق المبادرة.

%100

نسبة التواصل  
مع الشركاء

21

عدد الملتقيات  
واللقاءات المنعقدة

15

عدد الشركاء الذين  
تم التواصل معهم

نسبة إنجاز خطة العمل  
%100

### أمثلة من التحسينات المنفذة

دائرة الأراضي والأموال  
Land Department



#### إدارة تراخيص البناء

توحيد الأنظمة المستخدمة من خلال الربط الإلكتروني مما سيساهم في تقليل عدد الوثائق المطلوبة وسرعة تبادل البيانات والمعلومات المطلوبة بين الجهتين.

هيئة الطرق والمواصلات  
ROADS & TRANSPORT AUTHORITY

RTA

#### إدارة مشاريع الصرف الصحي

اعتماد التنسيق المبدئي من خلال اللجنة الفرعية لتفادي اختلاف المعايير في تنفيذ المشاريع بين الدائرة والشريك.

دبي  
Culture

للثقافة

#### إدارة هيئة دبي للثقافة والفنون

العمل على إبرام مذكرة تفاهم بين هيئة دبي للثقافة والفنون وبلدية دبي لصون التراث المادي ولصون النباتات التراثية بالتخطيط والتنظيم وتسجيل المواقع التراثية لإمارة دبي في التراث العالمي.

### نشاط سجل اسعاد الشركاء

**وصف النشاط:** حصر جميع احتياجات الشركاء والإجراءات التحسينية ومتابعة تنفيذها مع الوحدات التنظيمية لضمان تنفيذ مجالات التحسين حسب احتياجات الشركاء.

%85



نسبة تنفيذ الإجراءات التحسينية والمتعلقة بتوقعات واحتياجات الشركاء

46

عدد الفرص التحسينية

## نظام دبي للتأهيل الهندسي

9 شركاء

## القروض الإسكانية

5 شركاء

## المنصة الإعلانية الموحدة

4 شركاء

دائرة الأراضي والأملاك  
Land Department



## الخارطة الموحدة

دائرة الأراضي والأملاك

هيئة الطرق والمواصلات  
ROADS & TRANSPORT AUTHORITY

RTA

## نول قناة الدخول الذكية

هيئة الطرق والمواصلات

هيئة الطرق والمواصلات  
ROADS & TRANSPORT AUTHORITY

RTA

## تحصيل رسوم مخالفات بلدية دبي

هيئة الطرق والمواصلات  
شرطة أبوظبي

شرطة أبوظبي  
ABU DHABI POLICE



الشراكات مع القطاع الحكومي



جيو دبي  
25 شريك



التكنولوجيا  
والتطبيقات الذكية  
هواوي



خيارات جديدة للدفع  
الأنصاري للصرافة



التعاون في الترويج  
والتسويق لبرواز دبي  
طيران الإمارات



مجالات الأبحاث  
والورش التدريبية  
معهد الخرسانة الأمريكي



مجالات الأبحاث والدراسات  
الجامعة الأمريكية دبي



\*الاتفاقية قيد الاجراء

الضمانات البنكية  
بنك الامارات دبي الوطني



الشركات مع القطاع  
شبة حكومي والخاص



88%



نسبة انجاز معاملات الشركاء في الوقت المحدد

76

عدد المعاملات والتكليفات الواردة

تم توقيع (25) اتفاقية ومذكرات التفاهم والتعاون، و(16) اتفاقية مستوى الخدمة.

أمثلة:-

- اتفاقيات الخارطة الموحدة
- اتفاقيات الجيومكانية (15 متضمنة مذكرة تفاهم واتفاقية مستوى خدمة)
- ملحق اتفاقية الجامعة الامريكية بدبي

نسبة إنجاز خطة العمل

%100

## أنشطة قسم الشراكة

%100

نسبة العوائد غير مادية



%100

نسبة العوائد المادية



### نشاط العوائد من علاقات الشراكة

**وصف النشاط:** يتم قياس العوائد من الاتفاقيات بمختلف تصنيف العوائد المعتمدة (عائد مادي، عائد غير مادي "مجتمعي، بيئي، إداري، معرفي") وذلك حتى يتم التأكد من فعالية الاتفاقية من خلال قياس مدى كفاءة علاقة الشراكة وقياس مدى خفض التكلفة الناتج عن كل اتفاقية، مما يساعد في حصر مدى الاستفادة مما يسهم في قياس الأثر بشكل دقيق يخدم توجهات قسم الشراكة لتطوير خطط شراكة مستقبلية تعود بالنفع بشكل عام على قطاعات بلدية دبي والشركاء على حد سواء.



هيئة الطرق والمواصلات  
ROADS & TRANSPORT AUTHORITY

RTA

رسوم مخالفات بلدية دبي

ترشيد نفقات

29,866 ( تكلفة الدرهم الواحد )

تحصيل المبالغ المالية

2,400,000 درهم

هيئة الطرق والمواصلات  
ROADS & TRANSPORT AUTHORITY

RTA

نول قناة الدخول الذكية

ترشيد نفقات

3 مليون ( تكلفة الدرهم الواحد )

تقليص الوقت المستغرق في

دخول الزائر من 2 دقيقة الى

20 ثانية لدخول الفرد الواحد

## أمثلة على أهم العوائد الناتجة عن اتفاقيات الشراكة

المبالغ بالدرهم الإماراتي



نسبة إنجاز خطة العمل

%100

## نشاط قياس سعادة الشركاء

**وصف النشاط:** رصد رأي ومقترحات الشركاء العام عن بلدية دبي وعن أكثر الوحدات التنظيمية التي يتم التعامل معها، رصد رأي ومقترحات الشركاء عن علاقات الشراكة من خلال اتفاقيات الشراكة، تحليل النتائج ووضع الإجراءات التحسينية.



%97

قطاع شبه حكومي وخاص



%95

القطاع الحكومي

نسبة سعادة شركاء بلدية دبي

نسبة إنجاز خطة العمل

%100

## أنشطة قسم الشراكة



### نشاط نجم الشراكة

**وصف النشاط:** تحفيز الوحدات التنظيمية ومنسقي الشراكة لمتابعة طلبات الشركاء وانجازها مما يسهم في رفع رضى الشركاء والاسهام في تحقيق محاور اتفاقيات الشراكة بتحقيق العوائد المتوقعة.

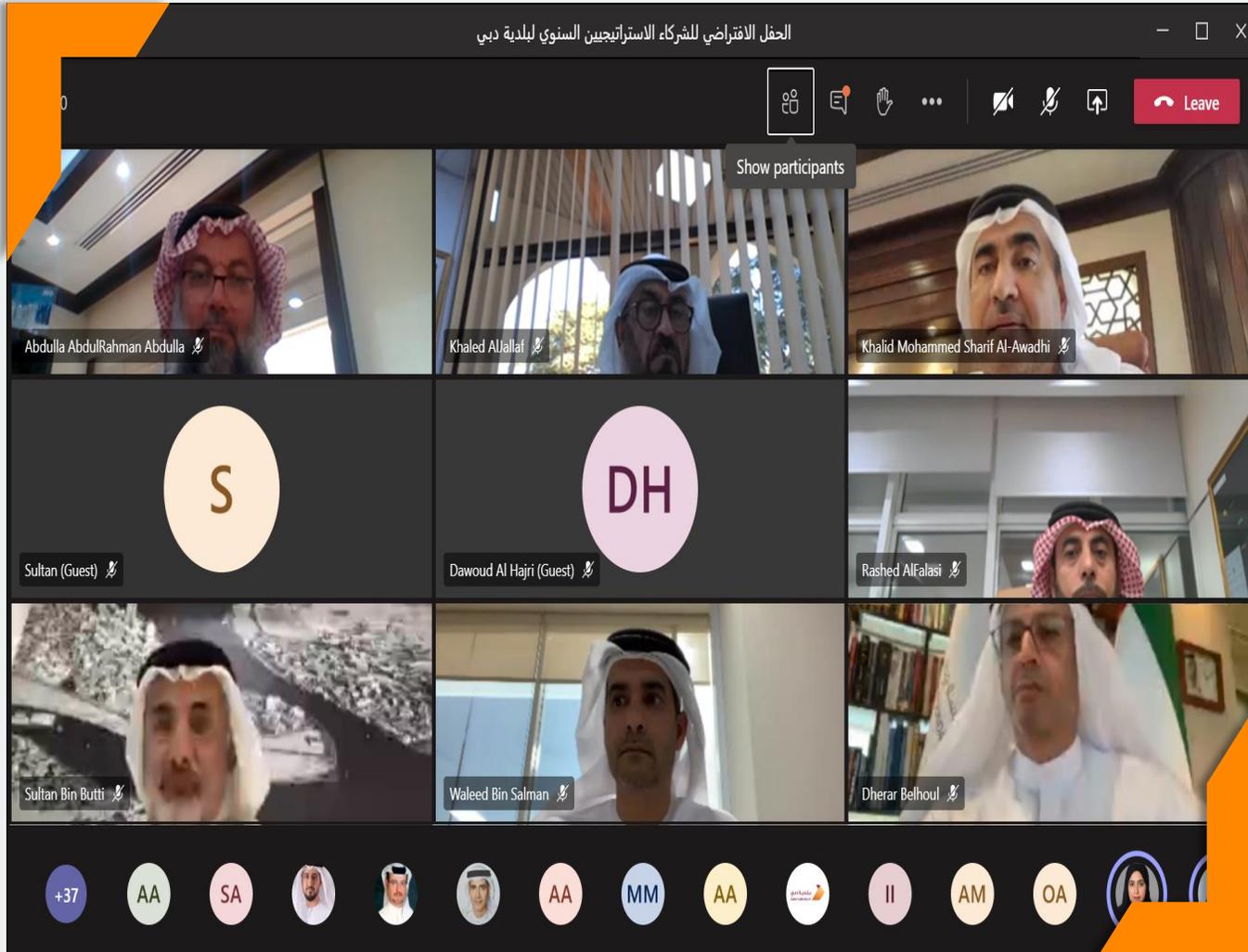
4

عدد نجوم  
الشراكة المكرمين



نسبة إنجاز خطة العمل  
%100

## أنشطة قسم الشراكة



### نشاط حفل تكريم الشركاء الاستراتيجيين لبلدية دبي 2020

**وصف النشاط:** فعالية تكريم شركاء بلدية دبي لتطوير قناة تواصل مع الشركاء وتحفيزهم لتحسين علاقات الشراكة من خلال التركيز على معايير تقييم الشركاء والتي ستركز على فئات معينة والمقترحة.

11

شركاء التصدي  
لجائحة كوفيد - 19

7

الشركاء الاستراتيجيين  
( مستوى عالي )

نسبة إنجاز خطة العمل  
%100

مقارنات مع الشركاء المحليين (51 مؤشراً)

بلدية الشارقة		هيئة مطارات دبي		هيئة دبي للطيران		جمارك دبي	
بلدية عجمان		بلدية أبوظبي		وزارة الصحة ووقاية المجتمع		اللجنة العليا للتشريعات	
		أمانة عمان الكبرى		هيئة الطرق والمواصلات		هيئة كهرباء ومياه دبي	

مقارنات مع الشركاء الدوليين (16 شريكاً)

				
غولند كوست- أستراليا	ديترويت / نيويورك- أمريكا	أوساكا- اليابان	فرانكفورت - ألمانيا	جنيف- سويسرا

(8) وحدات تنظيمية

الإدارة المالية	إدارة التسويق المؤسسي والعلاقات	إدارة العقود والمشتريات	إدارة التراث العمراني والاثار
إدارة المعرفة والابداع	إدارة الحدائق العامة والمرافق الترفيهية	إدارة مشاريع الصرف الصحي	إدارة خدمات الصحة العامة

حصول مدير إدارة علاقات المتعاملين والشركاء على جائزة الشرق الأوسط لتميز القيادات لعام 2020م



جائزة الشخصية النسائية  
القيادية في الابداع والابتكار

حصول بعض موظفي إدارة علاقات  
المتعاملين والشركاء على دبلوم السعادة

دبلوم السعادة

## بطاقة بنيان

## مبادرات مجتمعية لعام 2020م



# 21,944



عدد البطاقات التي تم إصدارها

- البطاقات الإلكترونية 2,750
- البطاقات الذاتية 19,194

مبادرة بنيان: هي عبارة عن بطاقة إلكترونية (بنيان) أطلقت تحت شعار «بنيان السعادة لحياة أفضل» وتعتبر كمبادرة مجتمعية متميزة. حيث تمنح لجميع مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة فوق ال 18 سنة مجاناً، وذلك للاستفادة من العروض والخصومات المختلفة على مواد البناء وتجهيزات المنزل، حيث تساهم البطاقة في زيادة سعادة المجتمع الإماراتي.

### إشراك الجهات الحكومية



بلدية مدينة أبوظبي  
MUNICIPALITY OF ABU DHABI CITY

تعاونت بلدية دبي مع بلدية بوظبي بتوفير جهاز بنيان لموظفيهم وذلك لتسخير كافة الامكانيات وتوفير جميع السبل للارتقاء بالدور المؤسسي الذي يصب في خدمة المجتمع.

وفقاً لأهمية منظومة إشراك الجهات الحكومية الأخرى في التعاون وتعزيز الشراكات البناءة في أي خدمة أو مبادرة، عليه تبنت بطاقة بنيان هذا النهج وقامت بتعزيزه عن طريق التعاون مع عدة جهات حكومية وبطرق مختلفة، مع وضع خطط مستقبلية بالتعاون مع دوائر حكومية مختلفة ومن إمارات مختلفة وذلك لتعزيزها لأهمية التعاون والترابط بين الجهات المختلفة وتسخيراً لكافة الامكانيات وتوفير جميع السبل للارتقاء بالدور المؤسسي الذي يصب في خدمة المجتمع.



هيئة تنمية المجتمع  
Community Development Authority



وفرت بلدية دبي 100 بطاقة لمئة عريس بمناسبة العرس الجماعي الافتراضي بالتعاون مع وزارة تنمية المجتمع وذلك اهتماماً بأن تكون البلدية جزءاً من أفراح مواطني الدولة والمساهمة في كسبهم جودة حياة وسعادة.



حكومة الشارقة  
دائرة الأشغال العامة  
Government of Sharjah  
Directorate of Public Works



تم التعاون مع وزارة الأشغال بإمارة الشارقة لتوزيع بطاقات بنيان الإلكترونية على 176 موظف، مما أدى إلى تعزيز الروابط وتحقيق السعادة لموظفي دائرة الأشغال.

## 8 أقسام متاحة في الخصومات:



المطابخ وخزائن الحائط

الأثاث

المصاعد والأنظمة الذكية

الصيانة

الصيدكور والأعمال الفنية

أحواض السباحة والأدوات الصحية

الإلكترونيات والأجهزة الكهربائية

مواد البناء

الخدمات المنزلية



مبادرات مجتمعية لعام 2020م

10 مليون وجبة



صندوق التضامن  
المجتمعي ضد كوفيد-19  
Community Solidarity Fund vs. COVID-19



مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية  
Mohammed Bin Rashid  
Al Maktoum Global Initiatives



انقر على الصورة لمشاهدة الفيديو

مكالمة واردة **47,814**

مبادرة 10 مليون وجبة:

هي أكبر حملة مجتمعية وطنية من نوعها لتقديم وجبات الطعام أو ما يعادلها من طرود غذائية وتمويلية لدعم الأفراد المحتاجين والأسر المتضررة بالتعاون مع صندوق التضامن المجتمعي ضد كوفيد-19. حيث ساهمت إدارة علاقات المتعاملين والشركاء في إدارة مركز اتصال متكامل للرد على جميع المكالمات والاستفسارات المتعلقة بالمبادرة.

شكراً لكم

بلدية دبي  
DUBAI MUNICIPALITY

