

غرفة دبي
DUBAI CHAMBER

دليل إدارة الشكاوى والتعامل الاستباقي مع المشكلات في غرفة دبي

إصدار 2.0
2021

جدول المحتويات

4	مقدمة الدليل
4	أهداف إصدار الدليل
4	نطاق تطبيق الدليل
5	إصدارات الدليل
6	1. التوجه الاستباقي لحل المشاكل
8	2. استلام الشكاوى
9	3. التقييم الأولي للشكاوى
11	4. الاستجابة للشكاوى
12	5. تصعيد الشكاوى
13	6. إغلاق الشكاوى وآليات التظلم
14	7. التحليل الدوري للشكاوى
15	ملخص المسؤوليات



رسالتي للجميع: الاقتصاد أولويتنا، وأنتم شركاؤنا، ويدنا بيدكم سنأخذ الإمارات نحو مستقبل اقتصادي متجدد ومزدهر وراسخ. هدفنا أن تكون دبي عاصمة الاقتصاد الأولى في العالم



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد
آل مكتوم

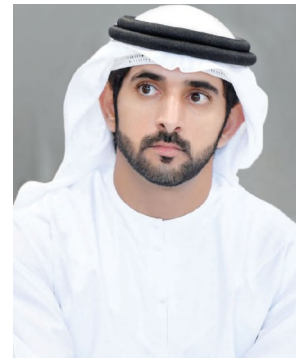




نمضي بثقة وبروابط قوية مع العالم في
تحقيق رؤية صاحب السمو الشيخ محمد
بن راشد للوصول بتجارة دبي إلى تريليوني
درهم خلال خمس سنوات وإضافة 200
مدينة جديدة لشبكة شركائنا التجاريين



صاحب السمو الشيخ حمدان بن محمد
آل مكتوم



مقدمة الدليل

حرصاً من غرفة دبي على تقديم أفضل قيمة لمتعاملينا وجعل رحلتهم معها سلسلة ومتجانسة ضمن مختلف القنوات، وحرصاً على الاستماع لصوتهم وضمان حقوقهم يأتي إصدار هذا الدليل لإدارة آليات التعامل مع الشكاوى وتوضيح التوجه الاستباقي لدى الغرفة لحل المشكلات.

كما يأتي إصدار هذا الدليل انطلاقاً من حرص غرفة دبي على الالتزام بمعايير نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات.

أهداف إصدار الدليل

- قامت غرفة دبي بإصدار هذا الدليل بهدف تحقيق ما يلي:
- تعزيز التوجه الاستباقي لغرفة دبي في حل المشكلات
- تعزيز أساليب حوكمة إدارة الشكاوى في غرفة دبي
- توضيح خطوات التعامل مع الشكاوى الواردة والأطر الزمنية ذات الصلة
- توضيح التزام غرفة دبي لإسعاد متعاملينا من خلال التعامل الفعال مع الشكاوى

نطاق تطبيق الدليل

ينطبق هذا الدليل على الشكاوى الواردة عبر مختلف القنوات وتشمل:

- ◆ مركز الاتصال المجاني الخاص بالغرفة (800-CHAMBER)
- ◆ مركز الشكاوى الإلكتروني الخاص بحكومة دبي (e.complain)
- ◆ الموقع الإلكتروني لغرفة دبي
- ◆ التطبيق الذكي الخاص بغرفة دبي
- ◆ البريد الإلكتروني (customercare@dubaichamber.com)
- ◆ زيارة مركز سعادة المتعاملين/ محطات الخدمة الذاتية
- ◆ صفحة غرفة دبي عبر موقع تويتر
- ◆ صفحة غرفة دبي عبر موقع فايسبوك
- ◆ صفحة غرفة دبي عبر موقع لينكد إن
- ◆ صفحة غرفة دبي عبر موقع إنستاغرام

إصدارات الدليل

وصف التغيير	التاريخ	
الإصدار الأول للدليل بشكله الشمولي	مارس 2019	1
الإصدار الثاني للدليل بعد تعديل الشكل وإضافة جزئيات التعامل الاستباقي مع المشكلات وتحديث عدد من الأقسام	أكتوبر 2021	2

1. التوجه الاستباقي لحل المشاكل

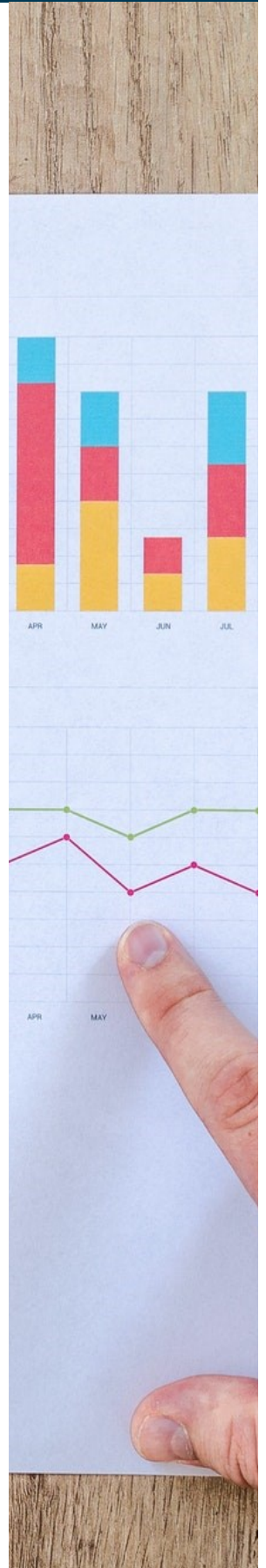
تحرص غرفة دبي على تحديد التوجهات المستقبلية الخاصة بها والتي قد تؤدي إلى التأثير على سلاسة تجربة مختلف الفئات المعنية مع الغرفة وتضع لها الحلول بشكل مسبق، يشمل ذلك ولا يقتصر على ما يلي:

- وضع خطط متكاملة لنشر توجهها الاستراتيجي للمعنيين
- التواؤم بشكل كامل مع التوجهات الحكومية في إمارة دبي المرتبطة بتقديم الخدمات وتطوير الأداء
- وضع وتنفيذ خطة لإدارة التغيير المرتبط بالتحول الرقمي في تقديم الخدمات
- جدولة أي تحديثات على الأنظمة الرقمية الخاصة بالغرفة خارج ساعات العمل
- الاستعانة بالدروس المستفادة من المشاريع السابقة المرتبطة بتقديم الخدمات للمتعاملين في المشاريع المستقبلية المرتبطة بذات المجال
- دراسة أفضل الممارسات العالمية والاستفادة منها في تطوير قنوات تقديم الخدمات ومتطلبات الحصول على الخدمات والقدرات الخاصة بغرفة دبي في هذا المجال

تقوم غرفة دبي بتحديد فرص الحد من حصول المشاكل المستقبلية من خلال العديد من الممارسات التي تشمل ولا تقتصر على ما يلي:

- تقييم المخاطر المرتبطة بمختلف جوانب العمل سواء كانت مرتبطة بمجالات العمل الرئيسية (Core Business) أو الداعمة (Support Units) ووضع الإجراءات الكفيلة بمنع حصولها.
- تعزيز التواصل الداخلي بين مختلف الوحدات التنظيمية ضمن خطة شمولية بقنوات متعددة.
- تعزيز ثقافة العمل ضمن فرق من خلال إطلاق العديد من فرق العمل المشكلة من عدة وحدات تنظيمية (Cross-Functional) لتنفيذ المشاريع والمبادرات في غرفة دبي.

1.1



1.2

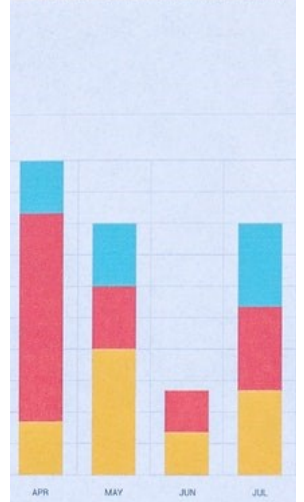
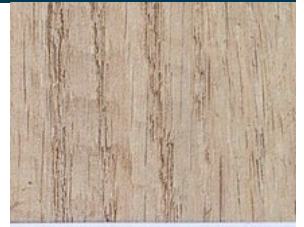
في حال تواجدت مشاكل مستقبلية تبين من خلال التحليل عدم إمكانية تفاديها بشكل كامل، تقوم غرفة دبي باتخاذ الإجراءات الكفيلة بتقليل أثارها على المعنيين داخل وخارج غرفة دبي، تشمل هذه الإجراءات ولا تقتصر على ما يلي:

- وضع واختبار فعالية إجراءات لضمان استمرارية الأعمال في حال حصول ظروف استثنائية أسهمت في حصول خلل في تقديم خدمات الغرفة ضمن القنوات الرقمية.
- اتخاذ خيار التأمين على الموظفين والممتلكات لتقليل الآثار المادية وغير المادية الناتجة من حصول أي ظروف طارئة.
- وضع سياسات وإجراءات عمل لتخفيف آثار المخاطر في حال حصولها.

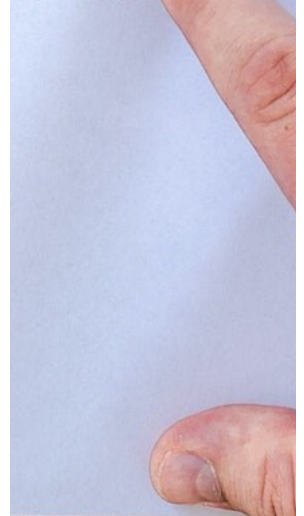
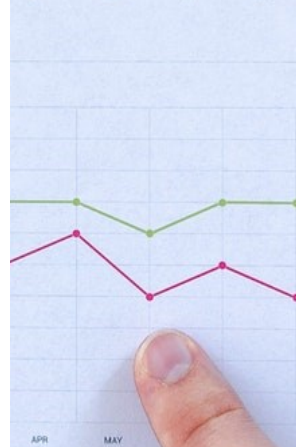
في حال حصول المشاكل كعدم تحقيق بعض مستهدفات الأداء أو ورود الشكاوى أو انخفاض مؤشرات سعادة المتعاملين أو سعادة الموظفين، يتم تحديد الأسباب الجذرية للمشاكل عند حدوثها باستخدام أدوات علمية مثل:

- الأسباب الخمسة (5 Whys)
 - تحليل إيشيكاوا (تحليل عظم السمكة Fishbone)
 - جلسات العصف الذهني (Brainstorming)
 - مجموعات التركيز (Focus Groups)
- كما يتم وضع وتنفيذ الخطط الكفيلة بمنع حصول هذه المشاكل مستقبلاً قدر الإمكان.

1.3



1.4



2. استلام الشكاوى

حرصاً من غرفة دبي على تسهيل آلية تقديم الشكاوى من قبل المتعاملين، قامت بتوفير عدة قنوات لتقديم الشكاوى وتشمل:

- ◆ مركز الاتصال المجاني الخاص بالغرفة (800-CHAMBER)
- ◆ مركز الشكاوى الإلكتروني الخاص بحكومة دبي (e.complain)
- ◆ الموقع الإلكتروني لغرفة دبي
- ◆ التطبيق الذكي الخاص بغرفة دبي
- ◆ البريد الإلكتروني (customercare@dubaichamber.com)
- ◆ زيارة مركز سعادة المتعاملين/ محطات الخدمة الذاتية
- ◆ صفحة غرفة دبي عبر موقع تويتر
- ◆ صفحة غرفة دبي عبر موقع فايسبوك
- ◆ صفحة غرفة دبي عبر موقع لينكد إن
- ◆ صفحة غرفة دبي عبر موقع إنستاغرام

يتم توفير بعض البيانات الأساسية من قبل المتعامل مثل رقم العضوية أو الرقم الموحد أو رقم الرخصة التجارية. بالإضافة إلى نبذة حول الشكوى، ويتم إرفاق أي أدلة داعمة.

يقوم منسق الشكاوى الرئيسي بإنشاء رقم مرجعي لشكوى المتعامل يمكنه من خلالها متابعة حالة إغلاق شكواه. في حالة الشكاوى الواردة من مركز الشكاوى الإلكتروني الخاص بحكومة دبي يتم استخدام الرقم المرجعي الوارد من الموقع.

يتم إرسال رسالة بريد إلكتروني و/أو رسالة نصية قصيرة إلى المتعامل تشتمل تأكيد استلام الشكوى ومستهدف حلها بالإضافة إلى الرقم المرجعي الخاص بها.

2.1

2.2

2.3

2.4



3. التقييم الأولي للشكاوى

يتم تحديد ما إن كانت الشكاوى الواردة هي شكاوى فعلية، استناداً على التعريف التالي:

”الشكاوى هي بيان شفاهي أو مكتوب يقدم من أحد الفئات المعنية بعمل غرفة دبي كالمتعاملين أو الشركاء أو الموردين أو المجتمع المحلي، من خلال أي من القنوات المعتمدة في غرفة دبي، يعبر فيه المشتكي عن عدم سعادته في أي من مراحل رحلته مع غرفة دبي بما يشمل الحصول على معلومات الخدمة، التقديم للخدمة، التواصل أثناء سير الإجراءات واستلام الخدمة“

في حال لم تحقق الشكاوى الواردة متطلبات التعريف أعلاه، كأن تكون طلباً أو مقترحاً، يتم تحويل المقترح أو الطلب للوحدة التنظيمية المعنية وإبلاغ المتعامل.

في حال كانت الشكاوى التي تم استلامها تختص مجال عمل جهة أخرى في إمارة دبي، يتم تحويل الشكاوى عليها بشكل مباشر في حال تم استلام الشكاوى عبر مركز الشكاوى الإلكتروني الخاص بحكومة دبي، وفي حال تم استلامها عبر القنوات الخاصة بغرفة دبي يتم إبلاغ المتعامل بالجهة المعنية بشكواه.

في حال حققت الشكاوى الشروط، يتم تصنيفها وفق الأهمية وفق ثلاثة مستويات:

- ◆ **الشكاوى العادية:** الشكاوى التقليدية التي ترد من المتعاملين والتي لا تحقق شروط الشكاوى العاجلة أو المعقدة، ويتم حلها خلال 3 أيام عمل من تاريخ استلامها.
- ◆ **الشكاوى العاجلة:** الشكاوى التي تتطلب العمل على حلها بشكل مستعجل والتي لها تأثير كبير على سمعة غرفة دبي ويخضع تقديرها للمنسق، ويتم حلها خلال يوم عمل واحد من وقت استلامها.
- ◆ **الشكاوى المعقدة:** الشكاوى التي تتعلق بموضوعات ذات طبيعة خاصة وقد يتطلب حلها تعاون أكثر من وحدة تنظيمية أو جهة خارجية وتتم معالجتها خلال 7 أيام عمل من استلامها.

3.1

3.2

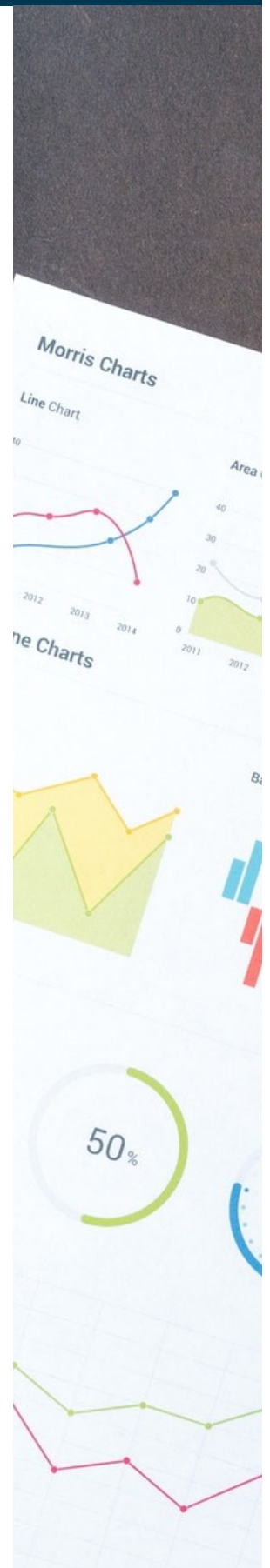
3.3

3.4



3.5 يتم بناءً على فهم محتوى الشكاوى تحويلها إلى منسق الشكاوى في الوحدة التنظيمية المعنية بحلها.

3.6 في حال ارتأت الوحدة التنظيمية التي تم تحويل الشكاوى إليها عدم اختصاصها بموضوع الشكاوى، يتم التواصل مع المنسق الرئيسي للشكاوى خلال 5 ساعات عمل من استلام الشكاوى، مع توضيح سبب عدم الاختصاص وماهية الوحدة التنظيمية المعنية. ويقوم منسق الشكاوى الرئيسي في غرفة دبي بتحويل الشكاوى إلى منسق الشكاوى في الوحدة التنظيمية المعنية.



4. الاستجابة للشكاوى

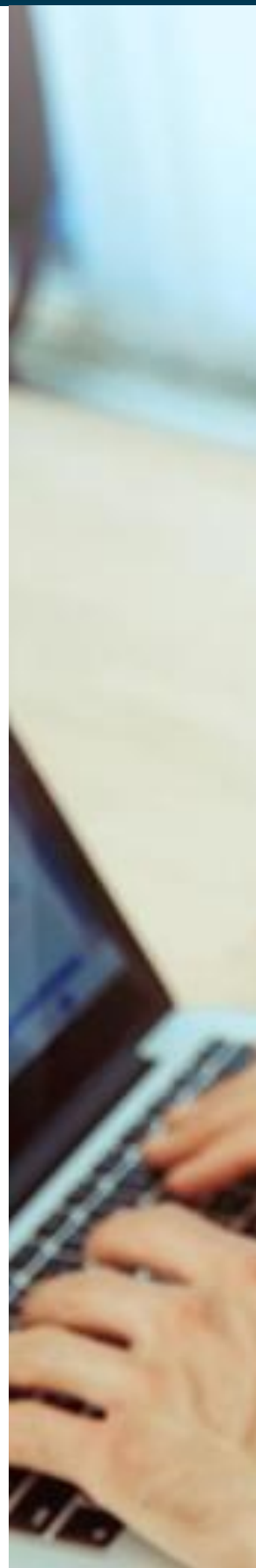
4.1 يقوم منسق الشكاوى في الوحدة التنظيمية المعنية بالتواصل مع مقدم الشكاوى هاتفياً أو من خلال مكالمة عبر الفيديو (Virtual meeting) خلال 8 ساعات عمل من استلام الشكاوى العادية وخلال 2 ساعة عمل للشكاوى العاجلة لفهم تفاصيلها بشكل أكبر.

4.2 في حال كانت الشكاوى عادية، يقوم مدير الوحدة التنظيمية المعنية بتشكيل فريق داخلي لحل الشكاوى وذلك ضمن المستهدف الزمني الموضوع وهو 3 أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى.

4.3 في حال كانت الشكاوى عاجلة، يتم رفع الأمر لرئيس فريق تطوير الخدمات في غرفة دبي أو من ينوب عنه، ويقوم بمتابعة حلها بشكل شخصي مع مدير الوحدة التنظيمية المعنية، الذي يقوم بدوره بتشكيل فريق داخلي برئاسته لحل المشكلة.

4.4 في حال كانت الشكاوى معقدة، يتم رفع الأمر للرئيس والمدير التنفيذي لإصدار التوجيه المناسب، بما يشمل ولا يقتصر على:
- في حال كان بالإمكان حل الشكاوى داخلياً ضمن صلاحيات غرفة دبي وقدراتها المتاحة، يتم تشكيل فريق داخلي من الوحدات المعنية لحل الشكاوى ضمن الإطار الزمني المحدد.
- في حال كان بالإمكان حل الشكاوى داخلياً ضمن صلاحيات غرفة دبي لكن لم تتواجد القدرات التقنية أو غيرها في الوقت الحالي، يتم العمل على إيجاد أفضل خيار بديل ممكن للمتعامل.
- في حال شمل حل الشكاوى جهات أخرى خارج غي غرفة دبي، يتم توجيه المعنيين في غرفة دبي بالتواصل مع المعنيين في تلك الجهة وفق البروتوكولات المعمول بها لحل الشكاوى.

4.5 تمتلك فرق العمل المعنية التي تم تشكيلها لحل الشكاوى صلاحية التواصل مع المشتكي للاستيضاح عن بعض الجزئيات بشكل أكبر أو لطلب وثائق أو إثباتات، على أن يتم الاحتفاظ بأدلة موثقة على عمليات التواصل.



5. تصعيد الشكاوى

5.1 قبل 24 ساعة من موعد إغلاق الشكاوى المحدد للشكاوى العادية أو المعقدة، وفي حال عدم إغلاق الشكاوى مسبقاً، يقوم المنسق الرئيسي للشكاوى في غرفة دبي بالتواصل مع منسق الوحدة التنظيمية المعنية للوقوف على حالة إغلاق الشكاوى.

5.2 في حال عدم إغلاق الشكاوى ضمن الوقت المحدد أو في حال لم تتعاون الوحدة التنظيمية المعنية بحل الشكاوى، يتم اتباع مصفوفة التصعيد التالية:

المستوى التالي للتصعيد	مستوى المسؤولية الحالي	
مدير الوحدة التنظيمية التي تم تنسيب الشكاوى لها	المنسق الرئيسي للشكاوى في غرفة دبي	1
رئيس فريق تطوير الخدمات	المنسق الرئيسي للشكاوى في غرفة دبي	2
الرئيس والمدير التنفيذي	رئيس فريق تطوير الخدمات	3

5.3 لرئيس فريق تطوير الخدمات في غرفة دبي صلاحية رفع أي شكاوى للرئيس والمدير التنفيذي بهدف إيجاد حل لها بشكل سريع بما يحقق المستهدفات الموضوعية ويزيد من معدلات سعادة المتعاملين.



6. إغلاق الشكاوى وآليات التظلم

- 6.1** يقوم منسق الشكاوى في الوحدة التنظيمية المعنية بإبلاغ منسق الشكاوى الرئيسي في غرفة دبي عند إغلاق الشكاوى.
- 6.2** يقوم منسق الشكاوى الرئيسي بإغلاق الشكاوى، ويتحقق من إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) و/أو بريد إلكتروني للمشتكي موضحاً به نتيجة الشكاوى المقدمة.
- 6.3** يمتلك المشتكي حق التظلم على نتيجة حل الشكاوى، وذلك خلال 5 أيام عمل من تاريخ إبلاغه بإغلاق الشكاوى، وذلك من خلال أي من القنوات التالية:
- الموقع الإلكتروني لغرفة دبي
- مركز الشكاوى الإلكتروني الخاص بحكومة دبي (e.complain)
- 6.4** في حال تقديم المشتكي تظلاً على نتيجة حل الشكاوى، يتم تحويل التظلم من قبل منسق الشكاوى الرئيسي إلى لجنة التظلمات في غرفة دبي مرفقاً به الأدلة الثبوتية اللازمة على أن يتم مناقشة التظلم في الاجتماع التالي للجنة، على أن لا تزيد الفترة الزمنية بين تاريخ التظلم وتاريخ مناقشته عن 15 يوم عمل.
- 6.5** يتم إبلاغ المشتكي بنتيجة التظلم عند اتخاذ القرار بشأنها، وذلك عن طريق البريد الإلكتروني و/أو الرسائل النصية القصيرة (SMS) على أن يكون هذا هو القرار النهائي، كما يتم إبلاغ المشتكي بالخطوات التالية في حال عدم رضاه عن القرار المتخذ.
- 6.6** يقوم المنسق الرئيسي للشكاوى في غرفة دبي أو من ينوب عنه بعرض الشكاوى المستلمة وحالة إغلاقها على فريق تطوير الخدمات بشكل ربع سنوي كحد أدنى. كما يتم استعراض الشكاوى الواردة وحالة إغلاقها في التقرير التشغيلي الخاص بإدارة العضوية والتوثيق التجاري بشكل شهري.



7. التحليل الدوري للشكاوى

يقوم المنسق الرئيسي للشكاوى في غرفة دبي بالتنسيق والاجتماع مع الوحدات التنظيمية المعنية في غرفة دبي بتنفيذ تحليل للأسباب الجذرية للشكاوى، مع التركيز على الشكاوى الأكثر تكراراً وذلك باستخدام أدوات علمية مثل:

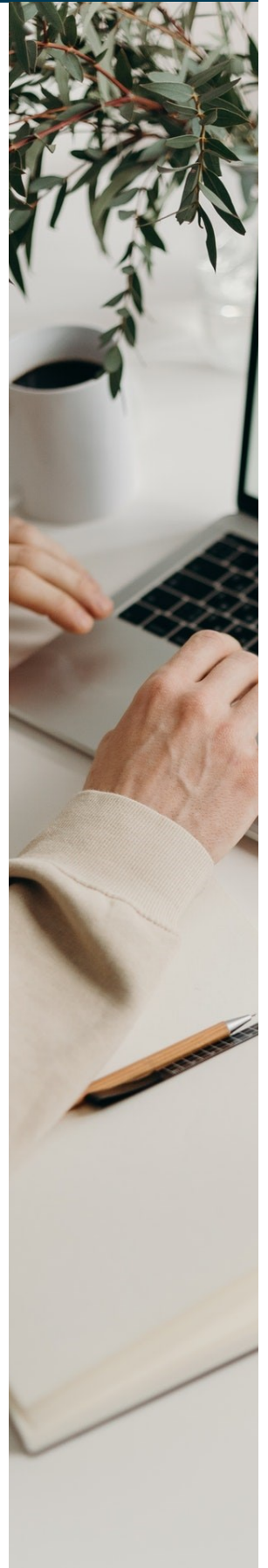
- الأسباب الخمسة (5 Whys)
- تحليل إيشيكاوا (تحليل عظم السمكة (Fishbone)
- جلسات العصف الذهني (Brainstorming)
- مجموعات التركيز (Focus Groups)

7.1

يتم أخذ نتائج الشكاوى السابقة في الحسبان أثناء ما يلي:

- تحديث استراتيجية غرفة دبي
- تحديث استراتيجية تطوير الخدمات الخاصة بغرفة دبي
- تحديث أي استراتيجيات تخصصية خاصة بغرفة دبي
- تحديث الخطط التشغيلية الخاصة بمختلف الوحدات التنظيمية في غرفة دبي
- تحديث الخطة التشغيلية الخاصة بمركز سعادة المتعاملين

7.3



ملخص المسؤوليات

رئيس / أعضاء لجنة تطوير الخدمات:

- مناقشة الشكاوى ومسبباتها الجذرية بشكل دوري
- المتابعة الدورية لمؤشرات إغلاق الشكاوى ضمن المستهدف
- المتابعة المباشرة للشكاوى العاجلة
- التعامل مع الشكاوى التي يتم تصعيدها



المتعامل:

- تقديم الشكاوى وفق القنوات المعتمدة
- توفير الأدلة الثبوتية عند الحاجة
- تقديم تظلم في حال عدم الرضا عن نتيجة حل الشكاوى



منسق الشكاوى الرئيسي:

- استقبال الشكاوى وترميزها وتصنيفها وفق الأهمية
- متابعة تأكيد استلام الشكاوى للمشتكي
- التواصل الأولي مع المتعامل لفهم طبيعة الشكاوى إن لزم
- توزيع الشكاوى على الوحدات التنظيمية المعنية
- متابعة إغلاق الشكاوى وفق المستهدف
- تصعيد الشكاوى في حال عدم التعاون أو الاستجابة ضمن الإطار الزمني المحدد



منسق الشكاوى الفرعي:

- التحقق من انطباق الشكاوى على الوحدة التنظيمية التي يمثلها منسق الشكاوى الفرعي وتحويلها للمعنيين
- متابعة إغلاق الشكاوى وفق الأطر الزمنية المحددة
- التواصل مع المتعامل لأي بيانات أو معلومات إضافية
- إبلاغ منسق الشكاوى الرئيسي بإغلاق الشكاوى



