

UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF HUMAN RESOURCES
& EMIRATISATION



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الموارد البشرية
والتوظيف

إعلان مراكز "تقييم"

تُعلن وزارة الموارد البشرية والتوطين عن فتح باب قبول طلبات حقوق امتياز مراكز "تقييم"، التي تُرخص من قبل الوزارة لتقديم خدمات من خلال الشراكة المؤسسية مع القطاع الخاص وفق معايير برنامج الامارات للخدمة الحكومية المتميزة. تختص مراكز "تقييم" بتقديم خدمات معلوماتية وتقييمية عن المنشآت وذلك وفقاً للضوابط والاحكام التي تُحددها الوزارة.

خدمات مراكز "تقييم":

- تقديم المعلومات عن المنشآت وفاعلية الرخص التجارية
- تقديم معلومات تقدير حجم العمل
- تسجيل السكنات العمالية في نظام السكن العمالي

معايير ترخيص مراكز "تقييم":

1. طالب الترخيص (المالك):

- أن يكون بالغاً من العمر إحدى وعشرين سنة، كامل الأهلية.
- أن لا يكون الشخص الطبيعي، أو أي من الشركاء في الشخص الاعتباري، قد حكم عليه في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، أو في جريمة من جرائم الإتجار بالبشر، أو الجرائم المنصوص عليها في قانون تنظيم علاقات العمل أو القرارات الصادرة تنفيذاً له، ما لم يكن قد ردّ إليه اعتباره إذا كان الحكم عليه بعقوبة مقيدة للحرية، أو بعد مضي سنة من تاريخ الحكم إذا كان الحكم صادراً بالغرامة
- أن لا يكون من موظفي الوزارة، أو من ذوي قرباهم من الدرجة الأولى بما فيهم الزوج أو الزوجة.
- أن يقدم للوزارة ضماناً بنكياً لا تقل قيمته، في جميع أوقات سريان الترخيص، عن مليون درهم فقط.
- خلوسجل المرخص له بوزارة الموارد البشرية والتوطين من أي مخالفات تستدعي وقف ملف المنشآت.

2. المنطقة الجغرافية:

- سهولة وصول المتعاملين لموقع المركز.
- توفر المواصلات العامة عند المركز.

3. المبنى:

- أن يتم تقديم الخدمات ضمن مراكز تسهيل بموجب اتفاقية مستوى خدمة بين مركزي تقييم وتسهيل معتمدة من الوزارة.
- توفر مقر مستقل للمنشأة المرخص لها، ومواقف لسيارات المقيمين.
- توفير غرفة عمليات لمتابعة الزيارات الميدانية للمقيمين تعتمد عليها الوزارة.
- توفير أماكن لمنتسبي الوزارة في مقر المنشأة المرخص لها.

4. مدير المركز:

- أن يكون إماراتي الجنسية ذو خبرة في نفس المجال .
- ألا يكون قد سبق الحكم عليه في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، أو في جريمة من جرائم الإتجار بالبشر، أو الجرائم المنصوص عليها في قانون تنظيم علاقات العمل أو القرارات الصادرة تنفيذاً له، ما لم يكن قد ردّ إليه اعتباره إذا كان الحكم عليه بعقوبة مقيدة للحرية، أو بعد مضي سنة من تاريخ الحكم إذا كان الحكم صادراً بالغرامة

مسؤوليات مراكز "تقييم":

1. ضمان تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية وبناء على اتفاقية مستوى الخدمة مع الوزارة.
2. الالتزام بالنماذج المعتمدة من قبل الوزارة.
3. ضمان ربط المركز بأنظمة الوزارة.

4. الإشتراك بمركز الإتصال برقم (600)
5. ضمان سرية المعلومات والبيانات.
6. الالتزام بمعايير الخدمة وفقاً لبرنامج الامارات للخدمة الحكومية المتميزة.

معايير تشغيل مراكز "تقييم":

تلتزم مراكز "تقييم" بتقديم خدماتها وفق معايير التشغيل والتي تم تطويرها بناءً على معايير برنامج الامارات للخدمة الحكومية المتميزة وتتضمن ما يلي:

جودة خدمة المتعاملين:

- وجود موظف شامل لخدمة العملاء (One and Done)
- يتم إنجاز المعاملة في زيارة واحدة وبحد اقصى ثلاث خطوات.
- وجود نظام تكريم الموظفين مثال: Employee of the month
- أن يتحلى الموظفون بالكيافة واللباقة وأن يكونوا مدربين على فنون ومهارات تقديم الخدمة وقادرين على التواصل التام مع المتعاملين وحاصلين على شهادة تدريب من المعاهد المعتمدة بوزارة الموارد البشرية والتوطين.
- إجادة العاملين في المركز اللغتين العربية والانجليزية.
- أن يكون المدير والمقيمين في المركز من مواطني الدولة.
- أن يلتزم مقيمي المركز بالزي الموحد الذي تحدده الوزارة
- توفير سيارات لمقيمي المركز حسب المواصفات والجهة التي تحددها الوزارة.

المتعاملين:

- وجود ميثاق للمتعاملين يوضح إلتزامات المركز تجاه المتعاملين.
- وجود تصنيف لمعاملتي المركز وفقاً لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.
- توفير نظام لتلقي اقتراحات وملاحظات المتعاملين بشرط اعتماده من وزارة الموارد البشرية والتوطين
- وجود مدخل لذوي الاحتياجات الخاصة.

- توفير مقاعد كافية ومريحة للمتعاملين تتناسب مع عدد نوافذ تقديم الخدمة (كاونترات).
- الإلتزام بالمشاركة في الحملات الاعلامية والتسويقية التي تنظمها الوزارة
- توفير آليات لتوعية المتعاملين بالقرارات والإجراءات التي تحددها الوزارة (مثال : الكتيبات وشاشات العرض).
- أن لا تقل نسبة رضا المتعاملين مع المركز عن 70%.

الخدمات:

- وجود دليل خدمات (Service Catalogue) .
- وجود نافذة الخدمة السريعة (كاونتر الخدمة السريعة).
- وضع كافة الخدمات والمعلومات المتعلقة بالمركز على الموقع الالكتروني لوزارة الموارد البشرية والتوطين.
- توفير مواقف كافية للسيارات سواء مجانية أو غير مجانية تتناسب مع أعداد المتعاملين.
- توفير الضيافة المجانية أو غير مجانية للمتعاملين (كافتيريا).
- أن لا يزيد وقت انتظار المتعامل عن 15 دقيقة لبدء الحصول على الخدمة.
- الإلتزام بأوقات الدوام التي تحددها الوزارة من 8 ص إلى 8 م وخلال ستة أيام عمل.
- الإلتزام بدليل العلامة التجارية.
- وجود لائحة تحتوي على الخدمات المقدمة ورسومها والمستندات المطلوبة لكل منها.
- وجود دورات مياه (رجال ونساء).

القنوات:

- وجود مكتب استعلام ونظام إلكتروني لتنظيم تسلسل المتعاملين. (Q – Matic System)
- الإلتزام بالمواصفات والسمات التي يحددها دليل المواصفات وتوفير بنية تحية عالية الجودة.
- سهولة الوصول للمبنى عن طريق وجود لوحات إرشادية تقود إلى المركز وتكون واضحة.
- توفير نظام المواعيد لإنجاز المعاملات.
- توفير مركز أعمال للمتعاملين في المركز.

التصميم الداخلي لمراكز "تقييم":

المستندات المطلوبة للتقديم:

- السيرة الذاتية لمقدم الطلب.
- صورة جواز السفر.
- شهادة حسن سيرة وسلوك من الجهات المختصة لمالك المركز.
- خارطة بالموقع المقترح للمركز.
- التصميم الداخلي المفصل للمركز (وذلك بعد الرجوع إلى التصميم المعتمدة في الوزارة)
- خطاب موافقة مبدئية لإيجار المركز من الجهة المالكة للموقع.
- دراسة جدوى المشروع وتشمل المناطق / الإمارة المراد تغطيتها في عمليات التقييم ويمكن أن يشمل أكثر من إمارة.

آلية تقييم الطلبات:

تتولى لجنة تقييم طلبات ترخيص المراكز التدقيق على الطلبات المقدمة ومعاينة المواقع والتقييم ورفع النتائج للاعتماد وفقاً للمعايير التالية:

- السيرة الذاتية لمقدم الطلب.
- خلو سجل مقدم الطلب من أي مخالفات لأحكام قانون العمل والقرارات الوزارية المنفذه له.
- الخبرة في الإدارة والتشغيل.

الحق في رفض العروض:

- للوزارة الحق في رفض العروض المقدمة ولا تلتزم بدفع أي تكاليف قد يتحملها مقدم الطلب لإعداد هذه العروض.

تواريخ هامة:

الإعلان عن طلب تقديم العروض	10 مايو 2017 م
الموعد النهائي لتقديم العروض	28 مايو 2017 م
تقييم العروض المقدمة	من 28 مايو لغاية 29 يونيو 2017
الاشعار بالنتائج وبدء تجهيز المراكز المرخصة	7 يوليو 2017 م
افتتاح أول مركز خدمة "تقييم"	سبتمبر 2017 م

آلية تقديم الطلبات:

تقدم الطلبات عبر البريد الإلكتروني التالي: Taqieem@mohre.gov.ae
للاستفسار يرجى التواصل عبر الرقم التالي: 02-4183864 – 02-4183871 - 02-4183908