



## إعلان عن فتح مركز خدمة "تسهيل" بموقع استثنائي بإمارة أبوظبي

تُعلن وزارة الموارد البشرية والتوظيف عن فتح باب قبول طلبات حقوق امتياز مراكز الخدمة "تسهيل"، التي تُرخص من قبل الوزارة لتقديم خدماتها نيابة عنها من خلال شراكة مؤسساتية مع القطاع الخاص وفق معايير برنامج الامارات للخدمة الحكومية المتميزة. قامت الوزارة بتحديد موقع متميز بمدينة مصفح بإمارة أبوظبي ليكون HUB يضمن مقر لمركز سعادة المتعاملين بأبوظبي بالاضافة إلى العلامات التجارية المرخصة من قبل الوزارة وهي: تسهيل، تقييم، تدير، توجيه، وتوافق. يتميز هذا HUB أنه الوحيد من نوعه على مستوى الدولة لتوفير جميع الجهات التي يحتاج إليها المتعامل من منطقة واحدة.

### خدمات مراكز "تسهيل" بالموقع الاستثنائي:

- خدمات مراكز تسهيل؛ طباعة واستلام وارسال الطلبات الكترونيا الى الوزارة لخدمات المنشآت وتصاريح العمل وذلك وفقا للضوابط والاحكام التي تُحددها الوزارة.
- خدمات مراكز تقييم؛ طباعة واستلام وارسال الطلبات الكترونيا الى الوزارة لخدمات التفتيش وذلك وفقا للضوابط والاحكام التي تُحددها الوزارة.

## معايير ترخيص مراكز الخدمة " تسهيل " :

### 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 فهم الزوج أو الزوجة
- أن يقدم للوزارة ضماناً بنكياً لا تقل قيمته، في جميع أوقات سريان الترخيص، عن مليون درهم فقط
- خلو سجل المرخص له بوزارة الموارد البشرية والتوطين من أي مخالفات تستدعي وقف ملف المنشآت.
- أن تكون لديه خبرة في المجال.

### 2. المنطقة الجغرافية:

- سهولة وصول المتعاملين لموقع مركز الخدمة.
- توفر المواصلات العامة عند مركز الخدمة.
- الكثافة السكانية

(جميع المعايير الجغرافية مطابقة بالموقع المتميز)

### 3. المبني:

- اختيار المكان الملائم في الدور الأرضي بحيث يتناسب مع متطلبات ذوي الإحتياجات الخاصة وكبار السن ومرتادي المركز.
- ملائمة مساحة المبني للتصميم الداخلي المعتمد
- لا تقل مساحة مركز الخدمة عن 4000 قدم مربع.
- جودة البنية التحتية للمبني بشكل عام ولمركز الخدمة بشكل خاص.
- توفر مواقف السيارات

(جميع المعايير الجغرافية مطابقة بالموقع المتميز)

### 4. مدير المركز:

- أن يكون إمارتي الجنسية
- الا 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

### معايير تشغيل مراكز "تسهيل":

تلتزم مراكز الخدمة "تسهيل" بتقديم خدماتها وفق معايير التشغيل والتي تم تطويرها بناء 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.
- إجابة العاملين في المركز اللغتين العربية والانجليزية.
- أن يكون مدير المركز من مواطني الدولة.

#### المتعاملين:

- وجود ميثاق للمتعاملين يوضح التزامات المركز تجاه المتعاملين.
- وجود تصنيف لمتعاملي المركز وفقا لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.
- توفير نظام لتلقي اقتراحات وملاحظات المتعاملين بشرط اعتماده من وزارة الموارد البشرية والتوطين
- توفير آليات لتوعية المتعاملين بالقرارات والإجراءات التي تحددها الوزارة ( مثال : الكتيبات وشاشات العرض).
- وجود مدخل لذوي الاحتياجات الخاصة.
- توفير مقاعد كافية ومريحة للمتعاملين تناسب مع عدد نوافذ تقديم الخدمة (كاونترات).
- الإلتزام بالمشاركة في الحملات الاعلامية والتسويقية التي تنظمها.
- أن لا تقل نسبة رضا المتعاملين مع المركز 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.
- تصنيف الخدمات إلى مجموعات مترابطة. (Service Grouping)
- توفير مواقف كافية للسيارات سواء مجانية أو غير مجانية تناسب 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 قنوات أخرى لتقديم الخدمات ( مثال :الموقع الالكتروني ومركز الاتصال واكشاك تقديم الخدمة... الخ.)
- 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.
- تزويد المركز بخدمة مصرفية متكاملة معتمدة بحيث تلبى احتياجات المتعاملين.
- توفير نظام المواعيد لإنجاز المعاملات.
- توفير مركز أعمال للمتعاملين في المركز.

#### **المستندات المطلوبة للتقديم:**

- السيرة الذاتية لمقدم الطلب ونبذة عن المؤسسة مقدمة الطلب.
- صورة جواز السفر وخلاصة القيد.
- صور من الرخص التجارية لنفس النشاط ( ان وجد).
- خارطة بالموقع المقترح للمركز.
- التصميم الداخلي المفصل للمركز.
- خطاب موافقة مبدئية لإيجار المركز من الجهة المالكة.

## آلية تقييم الطلبات:

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

- السيرة الذاتية لمقدم الطلب ونبذة عن المؤسسة مقدمة الطلب.
- خلو سجل مقدم الطلب من أي مخالفات.
- خبرة سابقة في تقديم خدمات عمال الخدمة المساعدة.
- 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:

6 نوفمبر 2017م	الإعلان عن طلب تقديم العروض
19 نوفمبر 2017م	الموعد النهائي لتقديم العروض
20 نوفمبر 2017م	تقييم العروض المقدمة
24 نوفمبر 2017م	الاشعار بالنتائج وبدأ تجهيز المراكز المرخصة
5 مارس 2018	افتتاح مركز خدمة

## آلية تقديم الطلبات:

تقدم الطلبات عبر البريد الإلكتروني التالي: aa.ali.alali@mohre.gov.ae

للاستفسار يرجى التواصل عبر الرقم التالي: 04-7023162