



## ميثاق خدمة المتعاملين

الإصدار 3.0

## 1 المحتويات

3.....	مقدمة:	1.
3.....	النطاق والأهداف:	2.
3.....	النطاق:	2.1.
3.....	الأهداف:	2.2.
4.....	تعريف:	3.
5.....	رؤيتنا ورسالتنا ومتعاملونا	4.
5.....	رؤيتنا:	
5.....	رسالتنا:	
5.....	متعاملونا:	
5.....	خدماتنا:	5.
5.....	الخدمات المقدمة للمستثمرين/ المؤسسات التعليمية	5.1.
7.....	الخدمات المقدمة للطلبة:	5.2.
11.....	الخدمات المقدمة للمدارس:	5.3.
13.....	خدمات المعاهد التدريبية	5.4.
14.....	أولياء الأمور:	5.5.
14.....	ذوو الإعاقة البصرية:	5.6.
14.....	كوادر العمل الإماراتية:	5.7.
14.....	أوقات اتمام خدمات أخرى:	5.8.
15.....	جهات تقديم الخدمات:	6.
17.....	معاييرنا في تقديم الخدمات:	7.
17.....	ماذا يمكن أن نتوقع منا؟	7.1.
17.....	ماذا نتوقع منك؟	7.2.
18.....	عند زيارتك لنا، ستجدنا:	7.3.
18.....	عند اتصالك بنا، ستجدنا:	7.4.
18.....	عند زيارتك لموقعنا الإلكتروني:	7.5.
19.....	عند زيارتك لتطبيقنا على الهواتف الذكية:	7.6.
20.....	التعامل مع الشكاوى	7.7.
20.....	التعامل مع النزاعات	7.8.
21.....	شروط الخدمة:	8.
21.....	مراقبة الميثاق ومراجعته	9.
21.....	بيانات التواصل معنا	10.

## 1. مقدمة:

تم إعداد هذا الميثاق وتجري متابعته وفقاً للإرشادات الواردة في نظام إدارة الجودة أيزو 9001:2015 ونظام إدارة الشكاوى أيزو 10002:2014، وإدارة الجودة إرشادات لحل النزاعات خارج المؤسسة أيزو ISO10003:2018 وأفضل الممارسات الدولية ولائحة السلوك المؤسسي.

ونحرص دوماً في هيئة المعرفة والتنمية البشرية على بذل قصارى جهدنا لأن نكون مُبدعين ونقدم أفضل الحلول لمتعاملينا. وقد طَبَّقنا ذلك على أرض الواقع عبر تبني نهجٍ شامل في خدمة المتعاملين، أتاح لنا تقديم تجربة متميزة لمتعاملينا تركز على تلبية احتياجات مختلف شرائح المتعاملين بأسلوب متوازن، كما أتاح لنا وضع المعايير التي يتبعها كافة موظفي الهيئة وأقسامها في مختلف مراحل العمل.

## 2. النطاق والأهداف:

### 2.1. النطاق:

- يضع "ميثاق الخدمة" معايير جودة الخدمة التي يمكن أن يتوقعها المتعاملون عند القيام بمعاملاتهم لدى هيئة المعرفة والتنمية البشرية، عبر مختلف القنوات المتاحة لتقديم الخدمة (التعامل المباشر، أو الهاتف، أو الموقع الإلكتروني، أو البريد الإلكتروني، أو غيرها).
- يشتمل الميثاق أيضاً على كيفية التعامل مع الشكاوى والنزاعات والاستفسارات المتعلقة بمختلف خدمات الهيئة.

### 2.2. الأهداف:

ويهدف هذا الميثاق إلى:

- إبلاغ متعاملينا بما هو متوقع من هيئة المعرفة من حيث خدماتها الرئيسية وعلاقتها بالمتعاملين، وبما يؤدي في نهاية المطاف إلى التخفيف من الشكاوى وحالات سوء الفهم إلى الحد الأدنى.
- إبلاغ المتعاملين بما ستقوم به الهيئة لضمان تلبية أهدافها في خدمة المتعاملين ومراعاة حقوقهم.
- إبلاغ متعاملينا بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى عند ظهور أية حالة من الاستياء، ناتجة عن الإخفاق في تلبية معايير الخدمة المتفق عليها أو الإيفاء ببنود الميثاق نفسه.

- إبلاغ متعاملينا بكيفية تقديم الشكوى أو طرح الاستفسار، والصيغة المتوقعة للحصول على رد الهيئة.
- إيضاح ما نتوقعه من متعاملينا أثناء تقديم الخدمة، لمساعدتنا في توفير خدمات أفضل لهم.
- مواصلة تحسين خدماتنا وأنظمتنا ومهارات كوادرنا وكفاءاتهم، بغرض الوصول إلى تقديم أرقى الخدمات.

### 3. تعاريف:

- ميثاق خدمة المتعاملين** : وعودٌ تلتزم بها الهيئة تجاه متعاملينا فيما يخص أسلوبها في التعامل، وهي تستهدف تعزيز رضا المتعاملين والخدمات المتصلة بذلك.
- معايير الخدمة** : وعودٌ تلتزم بها الهيئة تجاه متعاملينا فيما يخص أسلوبها في التعامل، ويتم التعبير عنها بشكل نوعي أو كمي.
- شكوى** : تعبيرٌ شفوي أو مكتوب يتقدم به إلى المؤسسة أحد المتعاملين معها، للإفصاح عن عدم رضاه عن العمليات أو الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة المرجوة، أو عن الأسلوب الذي تم به تقديم الخدمة.
- نزاع** : خلافٌ أو خصامٌ ينشأ بين الأطراف الخارجية المعنية، ويُطلب فيه تدخل هيئة المعرفة للتحكيم أو التوفيق بين الأطراف.
- استفسار** : تعبيرٌ شفوي أو مكتوب يقدمه إلى المؤسسة أحد المتعاملين معها للإفصاح عن رغبته/ أو حاجته للحصول على معلومات أو الاستيضاح حول إجراءات الهيئة والعمليات المتبعة لديها، وذلك لتسهيل تعامله مع إجراءات الهيئة.
- متعامل** : شخصٌ (أو مؤسسة) يتصل بهيئة المعرفة أو يرتبط معها بمعاملة للحصول على خدمة أو أكثر من خدماتها، ويندرج ضمن ذلك الطلبة وأولياء الأمور والمعلمون والمستثمرون والمؤسسات التعليمية وأصحاب العمل والباحثون عن عمل وذوي الإعاقة البصرية.
- أيام العمل** : من الأحد إلى الأربعاء من 7.30 صباحاً إلى 4.30 عصراً  
ويوم الخميس من 7.30 صباحاً إلى 2.30 ظهراً، (فيما عدا العطلات الرسمية).

#### 4. رؤيتنا ورسالتنا ومتعاملونا

##### رؤيتنا:

منظومة تعليمية متكاملة تزدهر بها دبي.

##### رسالتنا:

الارتقاء بجودة التعليم وضمان إتاحة فرص الحصول على المعرفة والتنمية البشرية من خلال الشراكة المجتمعية.

##### متعاملونا:

تقدم هيئة المعرفة خدماتها لمجموعة واسعة من المتعاملين تشمل:

الطلبة وأولياء الأمور والمعلمين والمستثمرين والمؤسسات التعليمية وأصحاب العمل والباحثين عن عمل، علاوةً على ذوي الإعاقة البصرية.

#### 5. خدماتنا:

##### 5.1 الخدمات المقدمة للمستثمرين/ المؤسسات التعليمية

أوقات إتمام الخدمة (أيام عمل)	قائمة الخدمات	
15	إصدار تصريح خدمات تعليمية - معاهد تدريبية	1
37	إصدار تصريح خدمات تعليمية - مدارس	2
37	إصدار تصريح خدمات تعليمية - تعليم عالي	3
5	تجديد تصريح خدمات تعليمية - معاهد تدريبية	4
5	تجديد تصريح خدمات تعليمية - مدارس	5
15	تجديد تصريح خدمات تعليمية - تعليم عالي	6
12	تعديل تصريح خدمات تعليمية - معاهد تدريبية	7
10	تعديل تصريح خدمات تعليمية - تعليم عالي	8
2	الموافقة على الإعلانات - معاهد تدريبية	9

2	الموافقة على الإعلانات - مدارس	10
3	الموافقة على الإعلانات - تعليم عالي	11
10	سحب تصريح خدمات تعليمية	12
10	إلغاء تصريح خدمات تعليمية - معاهد تدريبية	13
10	التوقف عن مزاولة النشاط التعليمي	14
5	إلغاء تصريح خدمات تعليمية - تعليم عالي	15
12	تغيير المساهمين - معاهد تدريبية	16
10	التنازل عن التصريح التعليمي - مدارس	17
12	تغيير المدير - معاهد تدريبية	18
12	تغيير الموقع - معاهد تدريبية	19
12	تغيير الاسم - معاهد تدريبية	20
12	إضافة مقرر / نشاط - معاهد تدريبية	21
12	إزالة مقرر / نشاط - معاهد تدريبية	22



## 5.2. الخدمات المقدمة للطلبة:

تُقدّم الخدمات التالية للطلبة من خلال المؤسسات التعليمية:

قناة الخدمة	وصف الخدمة	رسوم الخدمة (مضافا إليها رسم 20 درهم رسم درهم المعرفة والابتكار)	أوقات إتمام الخدمة (أيام عمل)	قائمة الخدمات	
نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)	الموافقة على نقل الطالب من وإلى مدرسة خاصة في دبي	120 درهم تدفعها المدرسة الجديدة	5	نقل طالب	1
نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)	إلغاء سجل الطالب من النظام	بدون رسوم	فورية	حذف سجل طالب	2
نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)	دراسة طلب الطالب عند التقدم بطلب استثنائه/استثنائها من مادة	بدون رسوم	20	استثناء اللغة للحالات الخاصة	3
نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)	وضع الطالب في صف/سنة دراسية محددة بناءً على طلب المدرسة أو ولي أمره	بدون رسوم	2	تنزيل طالب (إلى مرحلة دراسية أدنى)	4
من خلال المدرسة	وضع الطالب في صف أعلى بحسب عمره وأدائه الأكاديمي	بدون رسوم	20	ترفيح طالب	5

6	تصديق شهادة معهد تدريبي	2	70	تصديق أية شهادة حضور لمساق دراسي معتمد	موافقة إلكترونية
7	تصديق شهادة تعليم عالي	10	200	ينبغي تصديق الهيئة على كافة الشهادات والمؤهلات الصادرة من مؤسسات التعليم العالي الحاصلة على تصريح أكاديمي من الهيئة	تقوم الجامعة بتقديم طلب عبر الانترنت من خلال نظام "خدماتنا الإلكترونية"
8	تصديق الشهادات الدراسية – مدارس	فورية	120 درهم إماراتي	تفعيل بطاقة تقرير المدرسة باستخدام نظام التصديق الذكي	نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)/مبنى الهيئة
9	تسجيل طالب	5	بدون رسوم	الموافقة على التحاق الطالب في مدرسة من مدارس دبي الخاصة	نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)
10	شهادة ترك طالب	فورية	120 درهم إماراتي	شهادة مصدقة تصدر عند ترك الطالب مدرسة خاصة في دبي	نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)
11	تعديل بيانات طالب	فورية	بدون رسوم	تغيير أو تحديث معلومات طالب	نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)
12	تدقيق نتائج الطلاب (الامتحانات وإعادة الامتحانات)	فورية	بدون رسوم	تحميل نتائج نهاية العام للطالب	نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)
13	ترقية طالب	فورية	بدون رسوم	ترقية الطالب إلى العام الدراسي التالي	نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)



مبنى الهيئة	إصدار بدل عن الشهادات المفقودة أو التالفة للمدارس التي أغلقت بصورة دائمة	120 درهم إماراتي	3	إصدار بدل فاقد لشهادة دراسية	14
نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)	إثبات مصدق بأن الطالب ملتحق حالياً بمدرسة خاصة في دبي	120 درهم إماراتي	فورية	شهادة استمرار دراسي	15
مبنى الهيئة	بيان عن سجّل التحاق طالب في مدارس دبي الخاصة	120 درهم إماراتي	فورية	شهادة تسلسل دراسي	16
نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)	شهادة المدرسة عن حسن سيرة وسلوك الطالب	120 درهم إماراتي	فورية	شهادة حسن سيرة وسلوك أكاديمي	17
مبنى الهيئة/من خلال المدرسة	بيان عن استكمال متطلبات التخرج	120 درهم إماراتي	فورية	معادلة الشهادة	18

قناة الخدمة	وصف الخدمة	رسوم الخدمة	أوقات إتمام الخدمة (أيام عمل)	قائمة الخدمات	
نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)	التحقق من مؤهلات الكادر التعليمي لوظيفة التدريس المقترحة	120 درهم إماراتي	5	تسجيل كادر تعليمي	1
بحسب عملية تقييم الكادر التعليمي والموقع	التحقق من مؤهلات الكادر التعليمي لوظيفة التدريس المقترحة (يتضمن اختبارات كتابية ومقابلة شخصية)	120 درهم إماراتي	بحسب جلسات التقييم	تسجيل كادر تعليمي (لغير مدرسي اللغة العربية والتربية الإسلامية)	2
نظام خدماتنا الإلكترونية	شهادة مصدقة لتسهيل عملية إصدار تأشيرة عمل لأحد أعضاء الكادر التعليمي	120 درهم إماراتي	فورية	شهادة لا مانع من إصدار تأشيرة عمل	3

(عبر الانترنت)					
نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)	بيان المصادقة على تعيين أحد أعضاء الكادر التعليمي في وظيفة التدريس المقترحة	120 درهم إماراتي	فورية	إخطار تعيين موظف	4
مبنى الهيئة/من خلال المدرسة	إثبات مصدق يفيد بأن أحد أعضاء الكادر التعليمي يعمل حالياً في مدرسة من مدارس دبي الخاصة	120 درهم إماراتي	فورية	شهادة الاستمرارية في العمل	5
مبنى الهيئة/من خلال المدرسة	شهادة مصدقة تصدرها المدرسة عند إنهاء خدمات أحد أعضاء الكادر التعليمي	120 درهم إماراتي	فورية	شهادة إنهاء خدمات	6
مبنى الهيئة/من خلال المدرسة	شهادة مصدقة تصدرها المدرسة عند استقالة أحد أعضاء الكادر التعليمي	120 درهم إماراتي	فورية	شهادة ترك العمل	7
نظام خدماتنا الإلكترونية (عبر الانترنت)	التحقق من طلب المدرسة في إضافة المزيد من الصفوف أو المواد إلى مهام كادر تعليمي موجود	بدون رسوم	5	تكليف كادر تعليمي بالصفوف والمواد	8

5.3. الخدمات المقدمة للمدارس:

قناة الخدمة	وصف الخدمة	رسوم الخدمة	أوقات إتمام الخدمة (أيام عمل)	قائمة الخدمات	
نظام خدماتنا الإلكترونية	إصدار التصريح التعليمي لمدرسة خاصة جديدة ( تعمل على أسس تجارية)	50000	37	إصدار التصريح التعليمي لمدرسة خاصة جديدة ( تعمل على أسس تجارية)	1
نظام خدماتنا الإلكترونية	إصدار التصريح التعليمي لمدرسة خاصة جديدة (لا تعمل على أسس تجارية)	20000	37	إصدار التصريح التعليمي لمدرسة خاصة جديدة (لا تعمل على أسس تجارية)	2
نظام خدماتنا الإلكترونية	طلب تجديد إصدار التصريح التعليمي لمدرسة خاصة (تعمل على أسس تجارية)	35000	5	طلب تجديد إصدار التصريح التعليمي لمدرسة خاصة (تعمل على أسس تجارية)	3
نظام خدماتنا الإلكترونية	إصدار التصريح التعليمي لمدرسة خاصة جديدة (تعمل على أسس تجارية)	14000	5	طلب تجديد إصدار التصريح التعليمي لمدرسة خاصة (لا تعمل على أسس تجارية)	4
نظام خدماتنا الإلكترونية	طلب تغيير المنهاج العلمي (لمدرسة خاصة تعمل على أسس تجارية)	20,000	30	طلب تغيير المنهاج العلمي (لمدرسة خاصة تعمل على أسس تجارية)	5
نظام خدماتنا الإلكترونية	طلب تغيير المنهاج العلمي (لمدرسة خاصة لا تعمل على أسس تجارية)	10,000	30	طلب تغيير المنهاج العلمي (لمدرسة خاصة لا تعمل على أسس تجارية)	6
نظام خدماتنا الإلكترونية	طلب نقل مبنى مدرسة إلى موقع جديد	5,000	15	طلب نقل مبنى مدرسة إلى موقع جديد	7
نظام خدماتنا الإلكترونية	توسيع المبنى الحالي للمدرسة	5,000	15	توسيع مبنى المدرسة القائم	8
نظام خدماتنا الإلكترونية	تغيير الاسم القديم للمدرسة باسم جديد	5,000	10	تغيير اسم مدرسة	9

نظام خدماتنا الإلكترونية	إضافة صف دراسي جديد	5,000	10	إضافة صف دراسي جديد	10
نظام خدماتنا الإلكترونية	تعيين مدير جديد للمدرسة	5,000	20	تعيين مدير مدرسة	11
نظام خدماتنا الإلكترونية	طلب الموافقة على التنازل عن التصريح التعليمي	5,000	10	طلب الموافقة على التنازل عن التصريح التعليمي	12
نظام خدماتنا الإلكترونية	طلب الإعلان عن المدرسة الخاصة	100	2	طلب الإعلان عن المدرسة الخاصة	13
نظام خدماتنا الإلكترونية	إصدار شهادة عدم ممانعة أو لمن يهمله الأمر بأي شأن يتعلق بالمدرسة الخاصة	500	-	طلب إصدار شهادة عدم ممانعة أو لمن يهمله الأمر بأي شأن يتعلق بالمدرسة الخاصة	14
نظام خدماتنا الإلكترونية	تعديل الرسوم المدرسية	500	5	طلب تعديل الرسوم المدرسية	15
نظام خدماتنا الإلكترونية	اعتماد الأنشطة والبرامج المدرسية السنوية	500	-	طلب اعتماد الأنشطة والبرامج المدرسية السنوية.	16
			سنوية	الرقابة المدرسية	17

5.4. خدمات المعاهد التدريبية

قنوات تقديم الخدمة	وصف الخدمة	رسوم الخدمة	أوقات اتمام الخدمة (أيام عمل)	قائمة الخدمات	
بوابة خدماتنا الإلكترونية	تقديم طلب الحصول على التصريح	5000	15	إصدار تصريح خدمات تعليمية – معاهد تدريبية	1
بوابة خدماتنا الإلكترونية	إصدار تصريح لمعهد يقدم ( من 1 إلى 2 ) نشاط تدريبي	25000			
بوابة خدماتنا الإلكترونية	إصدار تصريح لمعهد يقدم ( من 3 إلى 4 ) أنشطة تدريبية	30000			
بوابة خدماتنا الإلكترونية	إصدار تصريح لمعهد يقدم ( من 5 إلى 6 ) أنشطة تدريبية	35000			
بوابة خدماتنا الإلكترونية	إصدار تصريح لمعهد يقدم ( من 7 إلى 8 ) أنشطة تدريبية	40000			
بوابة خدماتنا الإلكترونية	تجديد تصريح لمعهد يقدم ( من 1 إلى 2 ) نشاط تدريبي	25000	5	تجديد تصريح خدمات تعليمية – معاهد تدريبية	2
بوابة خدماتنا الإلكترونية	تجديد تصريح لمعهد يقدم ( من 3 إلى 4 ) أنشطة تدريبية	30000			
بوابة خدماتنا الإلكترونية	تجديد تصريح لمعهد يقدم ( من 5 إلى 6 ) أنشطة تدريبية	35000			
بوابة خدماتنا الإلكترونية	تجديد تصريح لمعهد يقدم ( 7 وأكثر ) أنشطة تدريبية	40000			
بوابة خدماتنا الإلكترونية	تعديل تصريح خدمات تعليمية	100	12	تعديل تصريح خدمات تعليمية – معاهد تدريبية	3
بوابة خدماتنا الإلكترونية	الموافقة على الإعلانات	100	2	الموافقة على الإعلانات – معاهد تدريبية	4
بوابة خدماتنا الإلكترونية	-	-	10	سحب تصريح خدمات تعليمية	5
بوابة خدماتنا الإلكترونية	-	100	10	إلغاء تصريح خدمات تعليمية – معاهد تدريبية	6
بوابة خدماتنا الإلكترونية	-	100	12	تغيير مساهمين – معاهد تدريبية	7
بوابة خدماتنا الإلكترونية	-	100	12	تغيير مدير – معاهد تدريبية	8
بوابة خدماتنا الإلكترونية	-	100	12	تغيير الموقع – معاهد تدريبية	9

بوابة خدماتنا الإلكترونية	-	100	12	تغيير اسم - معاهد تدريبية	10
بوابة خدماتنا الإلكترونية	2500 لكل نشاط جديد إضافي	100 / 2500	12	إضافة دورة / نشاط - معاهد تدريبية	11
بوابة خدماتنا الإلكترونية	-	100	12	إزالة دورة / نشاط - معاهد تدريبية	12

#### 5.5. أولياء الأمور:

- عقد ولي الأمر والمدرسة.
- فض النزاعات.

#### 5.6. ذوو الإعاقة البصرية:

- التوظيف.
- التدريب المهني.

#### 5.7. كواد العمل الإماراتية:

- التوظيف.
- التدريب المهني.

#### 5.8. أوقات اتمام خدمات أخرى:

قناة الخدمة	وصف الخدمة	أوقات إتمام الخدمة (أيام عمل)	قائمة الخدمات	
المكالمات الهاتفية ومبنى الهيئة والدردشة الفورية والبريد الإلكتروني والنظام الإلكتروني للاقتراحات والشكاوى ووسائل التواصل الاجتماعي	فض المنازعات الناشئة بين المؤسسات التعليمية (مدارس خاصة أو معاهد تدريبية أو جامعات أو مراكز الطفولة الأولى) والطلبة أو أولياء الأمور.	10	فض المنازعات	1



المكالمات الهاتفية ومبنى الهيئة والدردشة الفورية والبريد الإلكتروني والنظام الإلكتروني للاقتراحات والشكاوى ووسائل التواصل الاجتماعي	التحقق من أية شكوى مرفوعة ضد موظفي الهيئة أو اللوائح أو القرارات الصادرة عن الهيئة وحلها.	7	حل الشكاوي	2
المكالمات الهاتفية ومبنى الهيئة والدردشة الفورية والبريد الإلكتروني والنظام الإلكتروني للاقتراحات والشكاوى ووسائل التواصل الاجتماعي	الرد على الاستفسارات حول لوائح الهيئة وخدماتها والأطراف المعنية أو الاستفسارات المتعلقة بقطاع التعليم الخاص في دبي	5	الرد على الاستفسارات	3
المكالمات الهاتفية	الرد على استفسارات المتعاملين عبر الهاتف	5 ثواني	الاستجابة للمكالمات الهاتفية	4

## 6. جهات تقديم الخدمات:

### • النظم والتصاريح:

يقوم فريق النظم والتصاريح بإصدار التصاريح للمؤسسات التعليمية الجديدة في دبي من مراكز رعاية الطفولة المبكرة والمدارس والجامعات ومعاهد التدريب، كما يتولى تنظيم رسوم المدارس عبر إطار شامل لضبط الرسوم.

### • علاقات المتعاملين:

يتولى القسم إدارة الخدمات المتعلقة بشؤون الطلبة والكادر الإداري والتعليمي للمدارس، بما في ذلك طلبات الالتحاق الخاصة للطلبة. كما يعالج القسم ملاحظات وآراء المتعاملين مع الهيئة، والواردة إليه عبر المكالمات الهاتفية أو الشكاوى أو الاستفسارات أو الاقتراحات.

- **الالتزام وضبط المسؤوليات:**

يحرص الفريق على ضمان التزام المؤسسات التعليمية الخاصة بإرشادات وتوجيهات هيئة المعرفة، مع تقديم الدعم لهذه المؤسسات في مساعيها لخدمة سكان دبي، كما يضبط العلاقة بين المدارس وأولياء الأمور، وبين المعلمين والمدارس عبر توقيع عقد يحمي حقوق كلا الطرفين.

- **جهاز الرقابة المدرسية في دبي:**

يتولى جهاز الرقابة المدرسية وضع معايير الجودة للخدمات التعليمية في دبي، ويشرف من خلال العمليات المنتظمة للرقابة المدرسية على جودة التعليم لما يقرب من 17 منهاجاً تعليمياً مختلفاً في مدارس دبي.

- **مركز تمكين:**

يسعى المركز لتأهيل وتمكين الأفراد من ذوي الإعاقة البصرية، عبر تقديم خدمات التدريب والدعم والإرشاد. وتهدف برامج التدريب التي يقدمها مركز "تمكين" إلى تأهيل المرشحين لشغل الوظائف، عبر تقديم برامج في مجالات التدريب على تقنية المعلومات والمهارات المهنية الضرورية وتعليم اللغة الإنجليزية. وعلاوةً على ذلك، يقدم المركز خدمات للمؤسسات الراغبة في مجالات الدمج.

- **المعهد الوطني للتعليم المهني:**

تتلخص المسؤوليات الرئيسية للمعهد في تطوير كوادر تتمتع بالمرونة والمهارات العالية والجاهزية للانخراط في سوق العمل، وبحيث تشكل الأساس للابتكار والإنتاجية والمنافسة على الصعيدين الإقليمي والدولي. ويتحقق ذلك عبر تقديم برامج مرموقة تم تصميمها لتأمين الاحتياجات الراهنة والمستقبلية لسوق العمل من الكوادر الموهوبة التي تلزمه.

- **برنامج الإمارات لتطوير الكوادر الوطنية**

تأسس البرنامج بتوجيهات من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، بغرض تعزيز مشاركة المواطنين الإماراتيين في قطاعات الاقتصاد البارزة وبالأخص ضمن القطاع الخاص.

## 7. معاييرنا في تقديم الخدمات:

### 7.1. ماذا يمكن أن نتوقع منا؟

- التعامل معك بأسلوب ودي ولطيف وبمهنية عالية.
- تقديم خدماتنا بصدقٍ وعدلٍ وإنصاف، بعيداً عن أي انحياز.
- تبني سياسة الباب المفتوح مع كافة متعاملينا.
- الإنصات إلى احتياجاتك، وتعزيز خدماتنا لتفوق توقعاتك.
- ضمان دقة وجودة الخدمات المقدمة.
- الحرص على التحسين المستمر لخدماتنا وعملياتنا وفقاً لاحتياجاتك.
- الحرص على تسليم خدماتنا ضمن الإطار الزمني المحدد.
- إبقائك على اطلاع بحالة معاملتك.
- بناء علاقاتٍ إيجابية مع متعاملينا.
- التعامل مع معلوماتك بمنتهى السرية.
- الإجابة بدقة على الاستفسارات والشكاوى وطلبات فض النزاع، ضمن مدة زمنية معقولة.
- احترامك والإصغاء إليك.
- الحرص على الاستفادة من آرائك ومقترحاتك في تطوير خدماتنا.
- الالتزام بحل مشكلاتك ضمن مدة زمنية معقولة.
- الحرص على توافر واستدامة البيئة والمرافق اللازمة لضمان المستوى العالي للخدمات المقدمة.

### 7.2. ماذا نتوقع منك؟

- التعامل باحترام مع موظفينا.
- إبراز رقم المعاملة، في حال وجوده، عند التواصل معنا.
- تزويدنا - عند اللزوم- بكافة المعلومات والمستندات المطلوبة ضمن المواعيد المحددة، حتى يتسنى لنا إتمام الخدمة.

- تقديم ملاحظاتك وآرائك سواء كانت إيجابية أم سلبية، مما يتيح لنا تحسين مستوى خدماتنا عبر الاستفادة من الشكاوى والمقترحات وكلمات الثناء.
- الرد على استفسارات موظفينا في الوقت المحدد، حتى يتسنى لنا تقديم الخدمة لك ضمن مدة زمنية معقولة.

### 7.3. عند زيارتك لنا، ستجدنا:

- نتعامل بلطف وودية ومهنية عالية طيلة الوقت.
- نرحب بك من خلال فريق "حياكم".
- نُقدم لك الخدمة بمستوى خدمات كبار الشخصيات.
- نُزودك بالمعلومات المطلوبة.
- نُوفر لمساعدتك موظفين على دراية كافية.
- نجمع ملاحظاتك وآرائك حول الخدمات المقدمة.
- نداوم من 7:30 صباحاً إلى 4:30 عصراً (بتوقيت أبوظبي) من الأحد إلى الأربعاء، ومن 7:30 صباحاً إلى 2:30 ظهراً أيام الخميس.

### 7.4. عند اتصالك بنا، ستجدنا:

- نرحب بمكالمتك وتُعرفك بأنفسنا عبر اسم مؤسستنا.
- نُجيب على مكالمتك خلال 6 ثوانٍ.
- نبذل ما في وسعنا لمعالجة استفسارك خلال المكالمة. وفي حال كان استفسارك معقداً إلى حد ما، سنوافيك برِدٍ مؤقت، ونخبرك بالموعد المتوقع للرد النهائي.
- نُزودك بالمعلومات التي تحتاجها أو نُحيلك إلى الشخص الأنسب للإجابة عليك.
- نداوم من 7:30 صباحاً إلى 4:30 عصراً (بتوقيت أبوظبي) من الأحد إلى الأربعاء، ومن 7:30 صباحاً إلى 2:30 ظهراً أيام الخميس.

### 7.5. عند زيارتك لموقعنا الإلكتروني:

ستجدنا نحرص على توفير وتحديث كافة المعلومات التي تلزمك بما في ذلك:

– دليل كامل للمؤسسات التعليمية الخاصة في دبي

- تقييمات المدارس ورسومها الدراسية
  - متطلبات خدمة التصاريح التعليمية
  - منشورات الهيئة والبيانات المفتوحة
  - أخبار الهيئة
  - أنشطة المشاركة المجتمعية في الهيئة
  - الأسئلة الشائعة
  - روابط مباشرة لتطبيق الهيئة على الهواتف الذكية (التطبيق الرسمي للهيئة على الهواتف الذكية)
  - تفاصيل الوصول لمكاتب للهيئة والتواصل معنا
  - روابط مباشرة لخدمات الهيئة الإلكترونية وعقد ولي الأمر والمدرسة
  - موجز عن فريق إدارة الهيئة والأقسام والتشريعات
  - نستقبل شكاويكم واستفساراتكم ومنازعاتكم عبر موقعنا الإلكتروني
- [www.khda.gov.ae](http://www.khda.gov.ae)

## 7.6 عند زيارتك لتطبيقنا على الهواتف الذكية:

ستجدنا نحرص على توفير وتحديث كافة المعلومات التي تلزمك بما في ذلك

- دليل كامل للمؤسسات التعليمية الخاصة في دبي
- تقييمات المدارس ورسومها الدراسية
- متطلبات خدمة التصاريح التعليمية
- منشورات الهيئة والبيانات المفتوحة
- أخبار الهيئة
- أحدث مشاركات وسائل التواصل الاجتماعي
- تفاصيل الوصول لمكاتب للهيئة والتواصل معنا
- خدمات التصريح التعليمي

- روابط مباشرة لتطبيق الهيئة على الهواتف الذكية (التطبيق الرسمي للهيئة على الهواتف الذكية)
- تفاصيل الوصول لمكاتب للهيئة والتواصل معنا
- نستقبل شكاويكم واستفساراتكم ومنازعاتكم
- بوابة عائلتي السعيدة (عقد ولي الأمر والمدرسة)

## 7.7. التعامل مع الشكاوى

- في حال عدم رضاك عن خدمة من الخدمات التي قدمناها لك، أو شعورك بعدم إيفائنا بالمعايير الواردة في هذا الميثاق، عندها:
- يمكنك تقديم شكاوك عبر نظامنا الإلكتروني المتوفر على موقعنا، أو إرسالها بالبريد الإلكتروني أو الفاكس، أو الاتصال بمركز الاتصال، أو التواصل الشخصي مع كادرنا الذي يرحب بالاستماع إلى الملاحظات في الطابق الأرضي من مقر الهيئة.
- سنجاوب سريعاً وبجدية على كافة الشكاوى المقدمة.
- نعمل على تأكيد استلامنا لشكاوك ضمن يوم عمل واحد.
- نسعى إلى التحقيق في شكاوك، ونزودك بالإجراء المقترح لحلها، ونطلب ملاحظتك حول الإجراء المقترح ضمن سبعة أيام عمل من استلام شكاوك.
- شكاوى ضمن نطاقنا: أية شكاوى تخص خدماتنا أو موظفينا أو مقرنا.
- شكاوى خارج نطاقنا: أية شكاوى تخص أشخاصاً أو عوامل خارجية.

## 7.8. التعامل مع النزاعات

- في حال وجود أية خلافات أو خصامات تنشأ بين الأطراف الخارجية المعنية، فقد يُطلب تدخل هيئة المعرفة للتحكيم أو التوفيق بين الأطراف.
- يمكنك تقديم طلب لحل النزاع عبر نظامنا الإلكتروني المتوفر على موقعنا، أو إرساله بالبريد الإلكتروني أو الفاكس، أو الاتصال بنا على مركز الاتصال، أو التواصل المباشر مع كادرنا الذي يرحب بالاستماع إلى الملاحظات في الطابق الأرضي من مقر الهيئة.
- سنجاوب سريعاً وبجدية على كافة الطلبات المقدمة لحل النزاعات.
- نعمل على تأكيد استلامنا لطلبك لحل النزاع ضمن يوم عمل واحد.



- نسعى إلى التحقيق في طلبك لحل النزاع، ونزودك بالإجراء المقترح لحله، وطلب ملاحظاتك حول الإجراء المقترح ضمن عشرة أيام عمل من استلام طلبك.

## 8. شروط الخدمة:

تتوفر التفاصيل المرتبطة بمختلف الخدمات المقدمة في الهيئة، بما في ذلك شروط الخدمة وتكلفتها ومدة تقديمها، ضمن دليل الخدمات في الموقع الإلكتروني للهيئة.

## 9. مراقبة الميثاق ومراجعتة

يخضع هذا الميثاق للمراجعة والتحديث بشكل سنوي. ولضمان تحقيق رضاكم، نراقب التزام موظفينا أثناء تقديم الخدمة بالوعود التي التزمنا بها في هذا الميثاق، وذلك باتباع مجموعة من مؤشرات الأداء وقياس مستوى سعادتك على نحوٍ منتظم.

## 10. بيانات التواصل معنا

ننظر بمنتهى الأهمية لملاحظاتك وآرائك، فهي عونٌ لنا على التحسين الدائم لخدماتنا لتكون عند حُسن ظنكم.

الموقع الإلكتروني: [www.khda.gov.ae](http://www.khda.gov.ae)

البريد الإلكتروني: [info@khda.gov.ae](mailto:info@khda.gov.ae)

الهاتف: 8005432 – 800KHDA

الفاكس: +971-4-3640001

العنوان البريدي: ص.ب. 500008

موقعنا: المبنى (8)، مدينة دبي الأكاديمية العالمية، دبي، الإمارات العربية المتحدة

خريطة الموقع: <https://www.khda.gov.ae/En/AboutUs/LocationEnMap.aspx>