UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF HUMAN RESOURCES
& EMIRATISATION

الإمارات العربية المتحدة
وزارة الموارد البشرية
والتوطين

اعلان

مراكز الخدمة "توافق" / إمارة أبوظبي دبي

تُعلن وزارة الموارد البشرية والتوطين عن فتح باب قبول طلبات حقوق امتياز مراكز الخدمة "توافق" في مرحلتها الأولى بإمارة أبوظبي (عدد 2 مركز) وإمارة دبي (عدد 2 مركز) وذلك وفقاً لما يلي :

أولاً : تعريف مراكز الخدمة " توافق" :

هي مراكز مملوكة للقطاع الخاص ، و مرخصة من قبل وزارة الموارد البشرية والتوطين ، لتقديم خدمات علاقات العمل نيابة عنها من خلال شراكة مؤسساتية وفق معايير برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة.

ثانياً : خدمات مراكز الخدمة " توافق" :

تقوم هذه المراكز بتقديم خدمات علاقات العمل ، متمثلة في الآتي :

1. خدمات استلام طلبات المنازعات و الشكاوى العمالية ، و بحث هذه الشكاوى ، و رفع التوصيات إلى الوزارة للإعتماد و اتخاذ القرار بشأن تسوية المنازعة أو إحالتها إلى القضاء .
2. خدمات تقديم الإستشارات القانونية و الرد على الإستفسارات ذات العلاقة بعلاقات العمل.
3. أية خدمات أخرى تحددها الوزارة بهذا الشأن .

ثالثاً : معايير الترخيص و التقييم و الإختيار في مراكز الخدمة " توافق ":

تتولى الوزارة عملية التقييم و الإختيار من خلال تعيين فريق فني للتدقيق على الطلبات المقدمة ، و معاينة الموقع و تقييم الطلبات ، لإطلاق مراكز خدمة / توافق في إمارتي أبوظبي و دبي كمرحلة أولى ،و ذلك وفقاً للمعايير التالية :

1. أن يكون طالب الترخيص بالغاً من العمر إحدى وعشرين سنة، كامل الأهلية .
2. 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
3. أن لا يكون طالب الترخيص من موظفي الوزارة، أو من ذوي أقرباهم من الدرجة الأولى بما فيهم الزوج أو الزوجة .
4. أن يقدم طالب الترخيص للوزارة ضماناً بنكياً لا تقل قيمته عن مليون درهم، في جميع أوقات سريان الترخيص .
5. خلو سجل المرخص له بوزارة الموارد البشرية والتوطين من أي مخالفات تستدعى وقف ملف المنشآت.
6. تكون مدة التعاقد بين وزارة الموارد البشرية و التوطين ، والمركز المرخص له 5 سنوات .
7. سهولة وصول المتعاملين لموقع مركز الخدمة.

8. توفر المواصلات العامة عند مركز الخدمة.
9. مدى قرب المركز من مواقع السكنات العمالية .
10. إمكانية التوسع المستقبلي .
11. قيمة العروض المقدمة من قبل طالبي الترخيص (تكاليف التشغيل و الخدمات) ، حيث أن الوزارة ستتحمل تكاليف سداد قيمة الخدمات المقدمة .

رابعاً : معايير تقديم الخدمة في مراكز الخدمة " توافق" :

تلتزم مراكز الخدمة " توافق" بتقديم خدماتها وفق معايير التشغيل والتي تم تطويرها بناء على معايير برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة ، و المتضمنة الآتي :

1. المتعاملين :
   - 1.1 توفير ميثاق المتعاملين المعتمد من الوزارة و الذي يوضح إلتزامات المركز تجاه المتعاملين .
   - 1.2 الإلتزام بالتصنيف المعتمد لمتعاملي المراكز وفقاً لاحتياجاتهم و توقعاتهم .
   - 1.3 توفير نظام لتلقي المقترحات ، وملاحظات المتعاملين المعتمد من وزارة الموارد البشرية و التوطين .
   - 1.4 توفير آليات لتثقيف المتعاملين بالقرارات و الإجراءات التي تحددها الوزارة (مثال : كتيبات ارشادية و شاشات العرض و لوحات إرشادية داخلية.. الخ)
   - 1.5 الإلتزام بالمشاركة في الحملات الإعلامية والتسويقية التي تنظمها الوزارة .
   - 1.6 أن لا تقل نسبة سعادة المتعاملين عن 70 % .
2. الخدمات :
   - 2.1توفير دليل الخدمات Service Catalogue .
   - 2.2وجود لائحة تحتوي على الخدمات المقدمة و المستندات المطلوبة لكل منها .
   - 2.3 توفير الضيافة المجانية و غير المجانية للمتعاملين .
   - 2.3 وجود دورات للمياه (رجال + نساء) .
   - 2.4وجود غرف للصلاة (رجال + نساء) .
   - 2.5تزويد المركز بخدمة مصرفية متكاملة معتمدة بحيث تلبي احتياجات المتعاملين.
   - 2.6توفير خدمة الترجمة القانونية (وفقاً للغات التي تحددها الوزارة)
   - 2.7المحافظة على نظافة المرافق الصحية و مطابقة الإشتراطات في ما يتعلق بهذا الشأن .
3. قنوات تقديم الخدمة :
   - 3.1 الإلتزام بأوقات الدوام الرسمي من الساعة 8 صباحاً و حتى 8 مساء ، خلال 6 أيام عمل .
   - 3.2 ألا يزيد وقت انتظار المتعامل عن 10 دقائق لبدء الحصول على الخدمة .
   - 3.3 توفير نظام المواعيد لإنجاز المعاملات .
   - 3.4 توفير مركز أعمال للمتعاملين في المركز .
   - 3.5 اختيار المكان الملائم في الدور الأرضي بحيث يتناسب مع متطلبات ذوي الإحتياجات الخاصة و كبار السن و مرتادي المركز .
   - 3.6 توفير مواقف مجانية أو غير مجانية تتناسب مع أعداد المتعاملين .
   - 3.7 توفير مقاعد كافية و مريحة للمتعاملين تتناسب مع عدد نوافذ الخدمة .
   - 3.8 وجود مدخل خاص لذوي الإحتياجات الخاصة .
   - 3.9 وجود قنوات أخرى لتقديم الخدمات (الموقع الإلكتروني و مركز الإتصال و أكشاك تقديم الخدمة)

3.10 الإلتزام بالمواصفات والسمات التي يحددها دليل المواصفات و توفير بنية تحتية عالية الجودة .

3.11 الإلتزام بالمظهر الداخلي و الخارجي للمركز و الذي يشمل ما يلي : (الهوية المؤسسية / الملصقات / اللوحة الخارجية)

3.12 سهولة الوصول للمبنى عن طريق وجود لوحات إرشادية تقود إلى المركز و تكون واضحة .

4. كفاءة الخدمات و الإبتكار :

4.1 الإلتزام بدليل العلامة التجارية .

4.2 حصول المركز على شهادة الجودة " الآيزو" خلال ثلاث سنوات من تاريخ اعتماد الترخيص.

4.3 الإلتزام بجودة الخدمات التي تم إقرارها في عقد مستوى أداء الخدمة .

4.4 أن تكون مدى الطاقة الإستيعابية للمركز تقدر ببحث 25 ألف شكوى عمالية سنوياً كحد أدنى.

4.5 أن لا تقل صافي مساحة المركز (2500 متر مربع) .

5. الموارد البشرية :

5.1 أن يلتزم المركز بسياسات التوطين التي تقررها الوزارة (على أن تكون السياسة المبدئية متمثلة في أن يكون مدير المركز و عدد (4) من مشرفي الخدمة ، هم من مواطني الدولة) .

5.2 أن يكون عدد الموظفين من الباحثين القانونيين 50 باحث قانوني ، من حملة الشهادات الجامعية في القانون ، و أن يتحلى الموظفين بالكياسة واللباقة ، و أن يكونوا مدربين على فنون تقديم الخدمة و مهارات التوفيق و التسوية بين أطراف النزاع ، على أن لا تقل الرواتب الشهرية للباحثين القانونيين عن (10000 درهم) .

5.3 أن يكون عدد الموظفين من الإداريين 25 إداري .

5.4 توفر موظفين لاستقبال المتعاملين .

5.5 وجود موظف شامل لخدمة العملاء. (One and Done) .

5.6 أن يكون الموظفين مؤهلين و مدربين وفقاً للسياسة التي تقررها الوزارة بهذا الشأن .

5.7 أن يلتزم المركز بتوفير عدد (10) مكاتب مجهزة للموظفين المنتدبين من الوزارة .

5.8 تطبيق سياسة للحوافز و المكآفات للموارد البشرية .

5.9 الإلتزام بالزي الرسمي للموظفين و الذي سيتم اعتماده من قبل وزارة الموارد البشرية والتوطين .

5.10 توفر بطاقات تعريفية للموظفين .

6. التكنولوجيا :

6.1 ضمان ربط المركز بأنظمة الوزارة .

6.2 وجود نظام إلكتروني لتنظيم تسلسل المتعاملين Q-Matic system

6.3 وجود نظام الرقابة بالكاميرات DVR يضمن توثيق و رقابة العمليات بطريقة متميزة .

6.4 وضع كافة الخدمات و المعلومات المتعلقة بالمركز في الموقع الإلكتروني لوزارة الموارد البشرية .

6.5 توفير خدمة التطبيقات الذكية .
6.6 ضمان سرية المعلومات و البيانات .

خامساً : المستندات المطلوبة للتقديم:

1. السيرة الذاتية لمقدم الطلب ونبذة عن المؤسسة مقدمة الطلب.
2. صورة جواز السفر .
3. صور من الرخص التجارية .
4. خارطة بالموقع المقترح للمركز.
5. التصميم الداخلي المفصل للمركز.
6. خطاب موافقة مبدئية لإيجار المركز من الجهة المالكة.

سادساً : الحق في رفض العروض:

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

سابعاً : تواريخ هامة

الإعلان عن طلب تقديم العروض	10 مايو 2017م
الموعد النهائي لتقديم العروض	28 مايو2017م

ثامناً : آلية تقديم الطلبات

تقدم الطلبات عبر البريد الإلكتروني التالي: TawafQ@mohre.gov.ae

للإستفسار يرجى التواصل عبر الارقام التالية:

04-7023219 02-4183966 07-2032216