

UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF HUMAN RESOURCES
& EMIRATISATION



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الموارد البشرية
والتوظيف

إعلان مراكز "توجيه"

تُعلن وزارة الموارد البشرية والتوطين عن فتح باب قبول طلبات حقوق امتياز مراكز "توجيه"، التي تُرخص من قبل الوزارة لتقديم خدمات التوعية والتوجيه للعمال وأصحاب العمل وذلك نيابة عنها من خلال شراكة مؤسسية مع القطاع الخاص وفق معايير برنامج الامارات للخدمة الحكومية المتميزة.

تختص مراكز "توجيه" بتقديم خدمات متكاملة للمتعاملين المستهدفين في عمليات التوجيه والتوعية بأحكام قانون العمل والقرارات الوزارية المنفذة له، و أية رسائل تخص سوق العمل وثقافة مجتمع دولة الإمارات العربية المتحدة وذلك وفقاً للضوابط والاحكام التي تُحددها الوزارة.

خدمات مراكز " توجيه":

- توجيه وتوعية أصحاب العمل
- توجيه وتوعية العمال
- تقديم خدمات تسليم تصاريح العمل وعقود العمل
- تقديم خدمات اصدار شهادة العمل للعمال
- توزيع وايصال المواد والنشرات التوعوية للعمال ولأصحاب العمل

معايير ترخيص مراكز " توجيه ":

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.
- خلو سجل 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.
- قريبة من مناطق الكثافة العمالية.

3. المبنى:

- ملائمة مساحة المبنى للتصميم الداخلي المعتمد.
- لا تقل مساحة المركز عن 13,000 قدم مربع.
- جودة البنية التحتية للمبنى بشكل عام وللمركز بشكل خاص .
- توفر مواقف السيارات.

4. مدير المركز:

- أن يكون إمارتي الجنسية وله خبرة في المجال
- 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.

5. مسؤوليات مراكز "توجيه":

- ضمان تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية وبناء على اتفاقية مستوى الخدمة.
- الالتزام بالنماذج المعتمدة من قبل الوزارة.
- توجيه صاحب العمل والعامل بالحقوق والواجبات.
- ضمان ربط المركز بأنظمة الوزارة.
- توفير خدمة التطبيقات الذكية.
- ضمان سرية المعلومات والبيانات.
- الالتزام بمعايير الخدمة وفقاً لبرنامج الامارات للخدمة الحكومية المتميزة.

6. معايير تشغيل مراكز "توجيه":

تلتزم مراكز "توجيه" 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 الخدمة في زيارة واحدة وبحد اقصى ثلاث خطوات.
- وجود نظام تكريم الموظفين مثال: Employee of the month
- أن يتحلى الموظفون بالكياسة 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.
- أن يتم تقديم خدمات التوجيه بلغة مفهومة للمتعاملين.
- أن يكون مدير المركز من مواطني الدولة.

- أن يكون جميع موظفي المركز الذين يقدمون خدمات الوزارة في المركز (بإستثناء المحاضرين) من مواطني الدولة.
- أن يكون لدى المحاضرين شهادة في القانون ودورة معتمدة على الأقل في فنون الإلقاء من معهد مرخص، وأن يكونوا حاصلين على الموافقات المطلوبة من الجهات المختصة، وذلك وفقاً لما تحدده الوزارة.
- أن يلتزم موظفي المركز بالزي الموحد الذي تحدده 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
- توفير آليات لتوعية المتعاملين بالقرارات والإجراءات التي تحددها الوزارة (مثال : الكتيبات وشاشات العرض).
- 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.
- 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 وذلك وفقاً للمواعيد المحددة مسبقاً.
- 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 بالموصفات 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 للحصول على الخدمة.
- توفير مركز أعمال للمتعاملين في المركز.

المستندات المطلوبة للتقديم:

- السيرة الذاتية لمقدم الطلب.
- صورة جواز السفر.
- شهادة حسن سيرة وسلوك من الجهات المختصة لمالك المركز.
- خبرة سابقة في تقديم خدمات التوجيه لمدير 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 التوجيه 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 المنفذة 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 وبدأ تجهيز المراكز المرخصة	7 يوليو 2017 م
افتتاح أول مركز خدمة "توجيه"	ديسمبر 2017 م

آلية تقديم الطلبات:

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

للاستفسار يرجى التواصل عبر الرقم التالي:

04-2062803 04-2062887