

دليل إدارة علاقات الموردين للمشتريات المستدامة

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
3	المقدمة	1
3	المجال	2
3	الهدف من الدليل	3
3	سياسة المشتريات	4
4	إستراتيجية المشتريات	5
5	محركات وأهداف المشتريات المستدامة	6
6	تسجيل وتصنيف الموردين	7
7	تأهيل الموردين	8
8	تقييم وتكريم الموردين	9
9	قياس سعادة الموردين	10
9	معالجة المنازعات	11
9	الشكاوى والتظلمات	12

1 | المقدمة

يهدف المركز إلى بناء علاقة وثيقة وطويلة الأمد مع مورديه بناء على أفضل الممارسات العالمية ومن أجل الوصول لأفضل مستويات الكفاءة والفاعلية الحكومية، ولتحقيق هذا الهدف تم إعداد دليل لإدارة علاقات الموردين لإرساء وبناء علاقة تفاعلية تنهض بمستوى الشراكة بين المركز ومورديه وتساهم في تحقيق نتائج ايجابية ترتقي بالأداء المؤسسي، وتعزز مفاهيم الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

2 | المجال

- يطبق هذا الدليل على كافة الموردين الذين يتعامل معهم المركز.

3 | الهدف من الدليل

- إدارة الشراكات مع الموردين بشكل فعال بما يتناسب مع طبيعة عمل المركز ونشاطاته.
- توفير موردين معتمدين ومؤهلين لرفع مستوى جودة الخدمات/المواد المقدمة من قبلهم.
- رسم عملية الاتصال والتواصل للتعرف بشكل دائم على احتياجات وتوقعات الموردين وبناء علاقات إستراتيجية معهم لتكون مدخلاً رئيساً في عملية التطوير والتحسين المستمر، وبما يضمن تحقيق أعلى مستويات السعادة لهم.
- ضمان تحقيق مبدأ الشفافية والعدالة والنزاهة من خلال تطبيق نظام إدارة الموردين.
- إدارة وتقييم وتحسين أداء الموردين وفق مؤشرات أداء دقيقة وواضحة.
- تحقيق المشتريات المستدامة والمسؤولة فيما تخدم عملية ترشيد الإستهلاك والإنفاق المتعقل.

4 | سياسة المشتريات

سياسة المشتريات:

لضمان جودة وفاعلية سياسة المشتريات بالمركز، قامت الإدارة العليا بالمركز بإعتماد سياسة المشتريات، والتي يضمن المركز من خلالها ما يلي:

- توفير إحتياجات المركز من مواد وخدمات بالجودة المطلوبة والتوقيت المحدد، وبأسعار تنافسية وبما يضمن تحقيق الكفاءة الشرائية وذلك بالتوافق مع قانون رقم (12) لسنة 2020 بشأن العقود وإدارة المخازن في حكومة دبي.
- تحقيق مفاهيم الحوكمة المؤسسية والنزاهة والمساواة والشفافية في جميع عمليات الشراء والتعاقد.
- إعطاء فرص تعاقدية متساوية والتقييم العادل لعروض الأسعار ولأداء جميع موردي المواد والخدمات.
- إعطاء تسهيلات وأولوية للعروض المقدمة من أعضاء مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- التحقيق في شكاوى وملاحظات الشركاء من الموردين ومعالجتها بكل شفافية وحرفية.
- ضمان إستمرارية الأعمال وتوريد المواد والخدمات الحيوية لإدارة عمليات المركز من خلال عقد شراكات إستراتيجية مع الموردين الحيويين.
- ترشيد النفقات وتحقيق مفاهيم الإنفاق المتعقل أثناء إدارة عملية مشتريات المركز ومنع هدر الأموال العامة.
- الحفاظ على الإستدامة البيئية والإقتصادية والمجتمعية والصحة والسلامة لجميع العاملين والمتعاملين والموردين أثناء عمليات التعاقد والشراء من خلال الإلتزام بتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية في مجال الحفاظ على البيئة وخفض البصمة الكربونية، والحفاظ على الأموال العامة لتحقيق معدلات نمو إقتصادي مستدامة، وتحقيق عمليات شراء عادلة تحفظ حقوق المجتمع.
- التحكم وضبط جودة عمليات واجراءات الشراء والتعاقد، والتحسين المستمر عليها وفق أفضل الممارسات، أيزو 20400:2017.

إستراتيجية المشتريات:

تهدف إستراتيجية المشتريات لتحقيق الأهداف والغايات المؤسسية للمركز والتي تضمن تنفيذ الرؤية والرسالة وقيم المركز وخطته الإستراتيجية والمبادرات والمشاريع وعمليات المركز التشغيلية بشكل يعزز مفاهيم الإستدامة في المجالات الإقتصادية والإجتماعية والبيئية. لذا تم تحديد مدخلات إستراتيجية المشتريات بناءً على المخاطر المتعلقة بعمليات الشراء، والأولويات والمحركات المؤثرة على نظام إدارة المشتريات المستدامة، والسياق العام المؤسسي لعمل المركز.

يمكن فريق القيادة بالمركز شعبة العقود والمشتريات للتطبيق الفاعل والأمثل لسياسة وإستراتيجية المشتريات، فقد قامت الشعبة وبالتعاون مع الوحدات التنظيمية المعنية بالمركز بتفعيل ما يلي:

- دليل إدارة علاقات الموردين.
- إنشاء سياسة وإستراتيجية المشتريات.
- تصميم عمليات وإجراءات المشتريات.
- تعزيز وترسيخ مفاهيم الإستدامة والحوكمة المؤسسية.

16 | محركات وأهداف المشتريات المستدامة

أولاً: محركات المشتريات المستدامة:

حرصاً من الإدارة العليا بالمركز على تفعيل دور المشتريات المستدامة، فقد سعت إلى تحديد محركات المشتريات المستدامة وربطها باستراتيجية خاصة بالمشتريات المستدامة، وفقاً كما يلي:

تحقيق ممارسات المشتريات العادلة:

ويتمثل ذلك في توفير فرص عادلة للمشاركة في العطاءات والترسية وتقييم الأداء وفرص التحسين وتسليم الدفعات المالية المستحقة والحفاظ على خصوصية المعلومات الخاصة بالشركات، وفقاً لمحاور المحركات التالية:

- تعزيز أخلاقيات العمل المؤسسي: يحرص المركز على نشر ثقافة وأخلاقيات العمل المؤسسي بين الموظفين، بما في ذلك إدارة العلاقات مع الموردين لضمان تحقيق مفاهيم العدالة والنزاهة والفرص المتكافئة، مما سيعزز ذلك في رفع كفاءة أداء الموردين والذي سيخدم تحقيق أهداف ورؤية ورسالة المركز.
- تعزيز التزام الموردين: حرصاً على تفعيل دور الموردين في تفعيل دور الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، يتم تطبيق مبادئ الممارسات العادلة لعمليات الشراء، ابتداءً من سلسلة التوريد وتقييم الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لعمليات الشراء مما سيسهم ذلك في رفع تحسين أداء الموردين.
- إدارة توقعات أصحاب العلاقة: يحرص المركز على حصر احتياجات وتوقعات أصحاب العلاقة بشكل دوري ومتعمق فيما يتعلق بمفاهيم الاستدامة، من خلال عقد الاجتماعات الدورية واستطلاعات الرأي وقنوات التواصل الرسمية الأخرى.
- التشريعات والقوانين: يلتزم المركز بجميع القوانين والتشريعات ذات العلاقة بعمليات الشراء، وذلك تحقيقاً لمفاهيم الشفافية والنزاهة وحوكمة عمليات الشراء بشكل يضمن الحفاظ على الاموال العامة وترشيد الانفاق الحكومي.
- تعزيز القيمة الاقتصادية للمشتريات: سعياً من إدارة المركز على تعظيم الاستفادة من المشتريات، تقوم شعبة العقود والمشتريات بتحليل تكلفة دورة حياة المنتج والذي يشمل (قيمة شراء المنتج، قيمة التركيب والتشغيل، وخدمات ما بعد البيع - الصيانة والضمان - ، والتخلص من المنتج).

تحقيق الإستدامة البيئية:

تسعى إدارة المركز إلى عملية تعزيز تطبيق مفاهيم الاستدامة البيئية من خلال ضبط عمليات المركز التشغيلية وتحويلها إلى عمليات صديقة بالبيئة، وفق متطلبات معايير المواصفة القياسية الدولية أيزو 14001:2015، والتي تنعكس بدورها على سلسلة التوريد وتقييم أداء الموردين وفقاً للمعايير، ووفقاً لمحاور المحركات التالية:

- المتعاملين: يحرص المركز على توفير بيئة آمنة لإدارة عمليات المركز الداخلية والخارجية والتي تؤثر وتتأثر بالمجتمع المحيط بالمركز. كما تولي قيادة المركز أهمية خفض الأثر الكربوني على البيئة وترشيد استهلاك الموارد البيئية وتمكين عمليات إعادة التدوير، وذلك بما يتماشى مع توقعات المتعاملين. (راجع نظام إدارة البيئة والصحة والسلامة المعتمد بالمركز).

تعزيز الإستدامة المجتمعية (المسؤولية الاجتماعية):

تحرص إدارة المركز على التنمية المستدامة للمجتمع، من خلال تعزيز العمل التطوعي لدى موظفي المركز، وتعزيز العمليات الشرائية من أعضاء مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وكذلك المؤسسات والجمعيات التعاونية التي تدعم الإقتصاد والمجتمع المحلي، وفقاً لمحور المحرك التالي:

- السياسة العامة والتوجهات الحكومية: توجه قيادة المركز بضرورة مواكبة التوجهات الحكومية ذات العلاقة بتمكين الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية من خلال دعم المشتريات من أعضاء مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتعزيز الشراكات معهم. كما تسعى الإدارة إلى الالتزام بالقوانين والتشريعات التي تدعم إدارة الموارد (المالية وغير المالية) المتاحة لها بشكل فعال وبكفاءة عالية مما يعزز من رفح الميزة التنافسية للمركز.

ثانياً: أهداف المشتريات المستدامة:

تقوم إدارة المركز بتحديد أهداف المشتريات المستدامة بعد تحديد استراتيجية المشتريات المستدامة ومحركاتها، وذلك وفقاً لما يلي:

المشتريات العادلة:

- طرح نسبة 50% من مشتريات تقنية المعلومات على نظام E-Supply.
- التقييم العادل (المنهج والموضوعي) لأداء كافة الموردين بنسبة 100%.

الإستدامة البيئية:

- تخصيص نسبة 15% لتقييم الموردين الملتزمين بأفضل الممارسات البيئية والصحة والسلامة وتقديم الموردين لشهادات أو اعتمادات دولية ذات العلاقة.

الإستدامة الاجتماعية (المسؤولية الاجتماعية):

- تخصيص نسبة 20% من قيم الموازنات المرصودة للمشتريات والتعاقدات المعتمدة لصالح أعضاء مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- التعاقد بنسبة 100% مع المؤسسات التي تدعم المجتمع المحلي من موردي مواد التموين.

7 | تسجيل وتصنيف الموردين

- يقوم المورد بالتسجيل من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز ورفاق الرخصة التجارية سارية المفعول ورفاق شهادة عضوية في مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وذلك في حال عضويته في المؤسسة.
- تقوم شعبة العقود والمشتريات بطلب تسجيل الموردين في نظام تخطيط الموارد الحكومية GRP من قبل مؤسسة حكومة دبي الذكية وكذلك التسجيل في نظام E-Supply من قبل الموردين (حسب رغبة المورد).
- تقوم شعبة العقود والمشتريات بتصنيف الموردين على حسب الأسواق والنشاط المعتمد في المركز، وفقاً لتحليل الأسواق المؤثرة على احتياجات المركز وتوريدها كالتالي:

سوق/نشاط أجهزة وبرمجيات وخدمات تقنية المعلومات	سوق/نشاط المواد الغذائية	سوق/نشاط خدمات الإعلام والتصوير والمونتاج	سوق/نشاط تجارة الملابس
سوق/نشاط خدمات المواصلات	سوق/نشاط خدمات التموين	سوق/نشاط خدمات صيانة المباني	سوق/نشاط الخدمات الإستشارية
سوق/نشاط المطبوعات	سوق/نشاط توريد الأثاث	سوق/نشاط خدمات تنظيف المباني و توفير المستخدمين	سوق/نشاط خدمات الترجمة
سوق/نشاط القرطاسية	سوق/نشاط الديكورات	سوق/نشاط خدمات حراسة المباني	سوق/نشاط خدمات التعهيد
سوق/نشاط مكاتب السفريات	سوق/نشاط بيع الأجهزة الإلكترونية (أجهزة)	سوق/نشاط خدمات مكافحة الحشرات	سوق/نشاط الخدمات التدريبية
سوق/نشاط الدعايا والإعلان	سوق/نشاط تنظيم الفعاليات	سوق/نشاط خدمات بيع الزهور والنباتات ووصياتها	أسواق و نشاطات أخرى

تقوم شعبة العقود والمشتريات بالتأهيل المسبق للموردين، وذلك من خلال الآتي:

- الإدارة المعنية: تقيم فنيا وتحدد طبيعة وحجم الأعمال ومدى كفاءة المورد قبل التعاقد.
- شعبة العقود والمشتريات: تقيم العروض المقدمة من الموردين ماليا بحيث يتم عرض كافة الأسعار مع تحديد القيم الضريبية.

كما يطلب من المورد توفير التالي:

- توفير الرخصة التجارية الصادرة من الجهة المختصة.
- توفير الشهادة الضريبية.
- توفير البيانات البنكية.
- توفير عضوية سارية المفعول للشركات المسجلة لدى مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- توفير ملف الشركة وقائمة العملاء ، وتوضيح بالخبرات الفنية والمشاريع السابقة.
- توفير شهادات اعتماد الجودة إن وجدت.
- توفير النماذج وعمليات تجريبية حال طلبها.

و يطلب من المورد الإلتزام بالتالي:

- الاطلاع والتقيد بقانون رقم (12) لسنة 2020 بشأن العقود وإدارة المخازن في حكومة دبي، لضمان الفهم المتعمق للموردين بالإجراءات المتبعة في شعبة العقود والمشتريات في المركز.
- الاطلاع والتقيد بمتطلبات نظام المشتريات المستدامة المتعلقة بالحفاظ على البيئة وتقليل الأثر الكربوني للمشتريات وتنمية المجتمع المستدامة.
- اطلاع الموردين على دليل إدارة علاقات الموردين للمشتريات المستدامة، لضمان الفهم المتعمق للموردين لمحاو الإستهدامة البيئية والاقتصادية والإجتماعية أثناء تقديم المنتجات / الخدمات.
- الاطلاع والتقيد بمتطلبات أنظمة الجودة والصحة والسلامة من خلال النظام الإداري المتكامل.
- يشترط أن تتوفر في المورد الشروط الفنية والمهنية لموضوع التعاقد.
- يشترط أن لا يكون المورد محروما من الإشتراك في المناقصات والممارسات التي يجريها مركز دبي للإحصاء.
- يشترط في من يتعاقد معه المركز أن لا يكون من العاملين فيه وأن لا يكون له صلة قرى من الدرجة الأولى مع المسؤولين المعنيين بالتعاقد.
- أية شروط أخرى تلزم لاتمام عملية التعاقد بشكل ناجح وفعال للطرفين.

- تقوم شعبة العقود والمشتريات بتقييم أداء الموردين بشكل نصف سنوي وفق معايير محددة وبما يضمن توافق المواد / الخدمات المقدمة مع متطلبات المركز، ومن ثم يتم إخطار الموردين بنتائج التقييم بكل شفافية.
- تقوم شعبة العقود والمشتريات بتصنيف نتائج تقييم الموردين وفق مصفوفة تقييم الأداء أدناه:

مصفوفة تقييم أداء الموردين:

#	مزودي المواد / الخدمات	النقاط
1	التوريد في الوقت المتفق عليه	25
	قام المورد بالتوريد حسب الاتفاق بالعقد (قام المورد بتوريد المواد/الخدمات كاملة وفقاً للوقت المتفق عليه مسبقاً).	25
	قام المورد بتأخير التسليم من 1-14 يوماً (قام المورد بتوريد المواد/الخدمات ناقصة أو قام بتوريدها ولكن مخالفة للوقت المتفق عليه مسبقاً من 1 إلى 14 يوماً).	20
	قام المورد بتأخير التسليم من 15-21 يوماً (قام المورد بتوريد المواد/الخدمات ناقصة أو قام بتوريدها ولكن مخالفة للوقت المتفق عليه مسبقاً من 15 إلى 21 يوماً).	15
	قام المورد بتأخير التسليم أكثر من 21 يوماً (لم يتم المورد بتوريد المواد/الخدمات أو قام بتوريدها ناقصة أو مخالفة للوقت المتفق عليه مسبقاً أكثر من 21 يوماً).	0
2	الالتزام بجودة المنتجات / الخدمات عند التسليم	25
	تقديم المنتج / الخدمة وفق المواصفات أو عقد الاتفاق بنسبة 100% (التمتع المورد بكافة المواصفات المتفق عليها حسب الاتفاق بشكل كامل ومرض تماماً).	25
	تقديم المنتج / الخدمة وفق المواصفات أو عقد الاتفاق بنسبة 75% (التمتع المورد بأغلب المواصفات المتفق عليها حسب الاتفاق بشكل جيد).	20
	تقديم المنتج / الخدمة وفق المواصفات أو عقد الاتفاق بنسبة 50% (التمتع المورد ببعض المواصفات المتفق عليها حسب الاتفاق بشكل مقبول).	15
	تقديم المنتج / الخدمة وفق المواصفات أو عقد الاتفاق بنسبة 0% (لم يلتزم المورد بالمواصفات المتفق عليها).	0
3	التواصل و سرعة الاستجابة	15
	الرد على كافة الاستفسارات، و سهولة الوصول للشخص المعني، و حرص الشركة على الحصول على التغذية الراجعة - ممتاز (قيام المورد بالرد على الاستفسارات بشكل كامل ومرض أو قيامه بالمبادرة في متابعة آراء المتعاملين والسعي للتحسين المستمر على الخدمات/المواد)	15
	الرد على كافة الاستفسارات، و سهولة الوصول للشخص المعني، و حرص الشركة على الحصول على التغذية الراجعة - جيد جداً (قيام المورد بالرد على معظم الاستفسارات بشكل كامل ومرض أو قيامه بالمبادرة في متابعة آراء المتعاملين والسعي للتحسين المستمر على الخدمات/المواد)	10
	الرد على كافة الاستفسارات، و سهولة الوصول للشخص المعني، و حرص الشركة على الحصول على التغذية الراجعة - جيد (قيام المورد بالرد على بعض الاستفسارات بشكل جيد)	5
	الرد على كافة الاستفسارات، و سهولة الوصول للشخص المعني، و حرص الشركة على الحصول على التغذية الراجعة - ضعيف (عدم قيام المورد بالرد على الاستفسارات بشكل مرض أو التأخر في الرد على الاستفسارات بشكل غير مقبول أو مرر)	0
4	خدمات ما بعد التعاقد	20
	الاستمرارية في تقديم الدعم للخدمة / المنتج (ممتاز) (أن يقوم المورد بالالتزام باستمرارية تقديم خدمات ما بعد التعاقد بشكل مرض كتمديد فترة الضمان أو استبدال المواد التالفة بشكل سريع)	20
	الاستمرارية في تقديم الدعم للخدمة / المنتج (جيد جداً) (أن يقوم المورد بالالتزام النسبي باستمرارية تقديم خدمات ما بعد التعاقد بشكل مرض كتمديد فترة الضمان أو استبدال بعض المواد التالفة بشكل سريع نسبياً)	15
	الاستمرارية في تقديم الدعم للخدمة / المنتج (جيد) (أن يقوم المورد بالالتزام المحدود باستمرارية تقديم خدمات ما بعد التعاقد بشكل جيد)	10
	الاستمرارية في تقديم الدعم للخدمة / المنتج (ضعيف) (أن لا يقوم المورد بالالتزام باستمرارية تقديم خدمات ما بعد التعاقد أو الإخلال بشروط الاستبدال)	0
الالتزام بالمواصفات المتعلقة بمعايير الإستدامة (جوانب البيئة والاقتصادية والاجتماعية والصحة والسلامة) واستمرارية الأعمال	الالتزام بشروط وتعليمات أنظمة البيئة والصحة والسلامة ومعايير الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية واستمرارية الأعمال المعمول بها في المركز أو المذكورة في العقد + الحصول على شهادات دولية أو محلية في الالتزام البيئي / الصحة والسلامة ومعايير الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية/ استمرارية الأعمال	15
	الالتزام بشروط وتعليمات أنظمة البيئة والصحة والسلامة ومعايير الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية واستمرارية الأعمال المعمول بها في المركز أو المذكورة في العقد فقط من غير الحصول على شهادات دولية أو محلية في الالتزام البيئي / الصحة والسلامة ومعايير الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية/ استمرارية الأعمال	10
	الحصول على شهادات دولية أو محلية في الالتزام البيئي / الصحة والسلامة ومعايير الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية/ استمرارية الأعمال ولكن من غير الالتزام بشروط وتعليمات أنظمة البيئة والصحة والسلامة ومعايير الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية واستمرارية الأعمال المعمول بها في المركز أو المذكورة في العقد	5
	عدم الالتزام بشروط وتعليمات أنظمة البيئة والصحة والسلامة ومعايير الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية واستمرارية الأعمال المعمول بها في المركز أو المذكورة في العقد وعدم الحصول على شهادات دولية أو محلية في الالتزام البيئي / الصحة والسلامة / الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية/ استمرارية الأعمال	0
	إجمالي النقاط	100

تصنيف نتائج تقييم أداء الموردين:

الرقم	النتيجة	التقييم	نتيجة تقييم الأداء
1	من 95 إلى 100	ممتاز	• تكريم المورد • الإبقاء على نفس الدرجة أو رفع سقف الفرص التحسينية بناء على نوع الخدمة / المواد المقدمة
2	من 85 إلى 94	جيد جداً	• الإبقاء على نفس الدرجة أو رفع سقف الفرص التحسينية بناء على نوع الخدمة / المواد المقدمة
3	من 75 إلى 84	جيد	الإبقاء على نفس الدرجة أو رفع سقف الفرص التحسينية بناء على نوع الخدمة / المواد المقدمة
4	من 65 إلى 74	مقبول	• التواصل مع المورد لإبداء الملاحظات بغرض تطوير ورفع الأداء وإعادة تأهيل المورد
5	من 0 إلى 64	دون المستوى	• تعليق / أو حظر التعامل مع المورد بناء على نوع الخدمة / المواد المقدمة

إعادة تأهيل الموردين:

تقوم شعبة العقود والمشتريات بإعادة تأهيل الموردين بناءً على درجات تقييم أداء الموردين، حيث يتم التواصل مع المورد الحاصل على تقييم "مقبول" لاطلاعه على نتيجة التقييم كتابياً وإبداء الملاحظات الخاصة لذلك بغرض تحسين الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة التي يجب أن يتبناها المورد لرفع مستوى الخدمات/المنتجات المقدمة للمركز.

تمنح شعبة العقود والمشتريات فرصة واحدة فقط للمورد الحاصل على تقييم "مقبول" لتحسين أدائه، وإذا لم يطرأ أي تحسين على الأداء يتم حظر التعامل مع المورد.

10 | قياس سعادة الموردين

في إطار تطوير وتحسين الخدمات والارتقاء بأداء عملية التوريد، ولتحقيق تواصل متميز مع الموردين، وتعزيز الشراكة للنهوض بمستوى الخدمات المقدمة، يقوم مركز دبي للإحصاء بتنفيذ استبيان سعادة الموردين للوقوف على مستوى وجودة العلاقة معهم ضمن محاور ومستويات مختلفة، حيث يتم هذا الاستبيان بشكل نصف سنوي مع كافة الموردين.

11 | معالجة المنازعات

- في حال حدوث نزاع بين الطرفين يتم الرجوع الى قانون رقم (12) لسنة 2020 بشأن العقود وإدارة المخازن في حكومة دبي أو الفصل بين الطرفين بالطرق الودية والاجتماعات وفي حالة عدم الاتفاق يتم اللجوء لمحاكم دبي.

12 | الشكاوى والتظلمات الخاصة بالموردين

يتم استلام الشكاوى والتظلمات الخاصة بالموردين عن طريق البريد الإلكتروني، أو الإجتماعات الموثقة، أو عبر الإستمبيان الذي يطلقه المركز أو عبر بوابة الشكاوى الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي. وتعرض الشكاوى على الجهة المعنية ليتم البت في الشكاوى وإفادة المورد، أو تحال الشكاوى إلى اللجنة المختصة في حال تطلب الأمر.
متاح للموردين قنوات التواصل أدناه:

<https://ecomplain.dubai.gov.ae/>

info@DSC.gov.ae