

# إشراك أصحاب المصلحة

تقيم شركة تاكسي دبي حوارًا مستمرًا مع أصحاب المصلحة يمكن التواصل الشفاف ويضمن مراعاة ملاحظات أصحاب المصلحة عند اتخاذ القرار.

تتبنى شركة تاكسي دبي، إطار مشاركة واضح يتيح المراجعة المنهجية لملاحظات أصحاب ومراعاتها عند صياغة السياسات وتصميم الخدمات وتحديد الأولويات التشغيلية. الإشراك المستمر لأصحاب المصلحة يساعد الشركة على إدارة التوقعات، والاستجابة للقضايا الناشئة، وضمان تلبية متطلبات المجتمع ومواكبة المستجدات التي يشهدها القطاع.

أصحاب المصلحة	المتعاملون (الأفراد)	المتعاملون (الشركات)	المجتمعات المحلية	الشركاء والموردون	المنافسون	الجهات التنظيمية والسلطات الوطنية
<b>قنوات المشاركة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مركز اتصالات شركة تاكسي دبي</li> <li>الموقع الإلكتروني</li> <li>وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>استبيانات المتعاملين</li> <li>الزيارات الشخصية</li> <li>الشكاوى من خلال التطبيقات</li> <li>منصات أخرى لاستقبال الشكاوى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>قنوات خدمة المتعاملين من الشركات</li> <li>الاجتماعات الشخصية</li> <li>مركز اتصالات شركة تاكسي دبي</li> <li>مكتب إسعاد المتعاملين في شركة تاكسي دبي</li> <li>الموقع الإلكتروني</li> <li>استبيانات المتعاملين</li> <li>منصات الشكاوى</li> <li>قنوات الإبلاغ عن المخالفات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الموقع الإلكتروني</li> <li>وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>الأنشطة والفعاليات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاجتماعات الشخصية</li> <li>منصة شركة تاكسي دبي للمشتريات</li> <li>عمليات التدقيق على الموردين والزيارات الميدانية</li> <li>قنوات تقديم الملاحظات والإبلاغ عن المخالفات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحليل السوق</li> <li>المؤتمرات القطاعية</li> <li>المقارنة المعيارية ومقاييس الأداء</li> <li>الموقع الإلكتروني</li> <li>البيانات والتقارير المالية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>القوائم المالية والتقارير الأخرى</li> <li>الاجتماعات التشاورية وعمليات التدقيق</li> <li>المزادات</li> <li>ورش العمل والتدريب</li> <li>المؤتمرات والنقاشات</li> <li>المنصات الإلكترونية</li> <li>فعايلت المستثمرين، والمكالمات، والعروض</li> <li>التقديمية (سوق دبي المالي)</li> <li>استخدام منصات الشكاوى (هيئة الطرق والمواصلات)</li> </ul>
<b>الأولويات الرئيسية</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يُعطي المتعاملون الأولوية لخدمات نقل أمنة وموثوقة وسهولة الوصول، مدعومة بخدمة عملاء سريعة الاستجابة وحماية قوية للبيانات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يركز المتعاملون من الشركات على خدمات موثوقة وفعالة من حيث التكلفة لتلبية الاحتياجات التشغيلية والمتطلبات التنظيمية وتوقعات الاستدامة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تولي المجتمعات المحلية أهمية خاصة لحلول النقل الآمنة والشاملة التي تدعم سهولة الوصول، والمسؤولية البيئية، وتحقيق أثر إيجابي على المستوى المحلي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يولي شركاء سلسلة التوريد أولوية لإقامة علاقات مستقرة وشفافة تدعم الابتكار والممارسات الأخلاقية والتعاون طويل الأمد.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>في إطار المنافسة، تتعلق الأولويات بالمنافسة العادلة، وجودة الخدمة، وكفاءة التكلفة، والسلوك المسؤول في السوق.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تركز الجهات التنظيمية على ضرورة الالتزام الصارم باللوائح، وتعزيز الحوكمة الشفافة، وتطبيق أعلى معايير السلامة، وضمان التوافق مع أهداف التنمية الوطنية والاستدامة.</li> </ul>
<b>آلية الاستفادة من الملاحظات</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المساهمة في تحسين جودة الخدمات والسلامة وإمكانية الوصول والمنصات الرقمية وآليات معالجة الشكاوى.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>دعم تحسين نماذج تقديم الخدمات، والتخصيص، وكفاءة التكلفة، والامتثال.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المساهمة في توجيه عملية تخطيط المسارات، والمبادرات المجتمعية، وبرامج السلامة، والتدابير البيئية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>توجيه قرارات الشراء، وإدارة أداء الموردين، والتوريد الأخلاقي، والابتكار في إدارة الأسطول.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم مرئيات للتخطيط الاستراتيجي، وتحديد اعتبارات التسعير، وتعزيز الكفاءة التشغيلية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>توجيه أطر الامتثال، وتعزيز ممارسات الحوكمة، وضمان الإفصاح الشفاف، وتحقيق التوافق مع الأولويات الوطنية.</li> </ul>

أصحاب المصلحة	البنوك والمؤسسات المالية	شركات التأمين	الجمعيات القطاعية والأعمال	وسائل الإعلام	المساهمون	الموظفون والسائقون
<b>قنوات المشاركة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• منصات الخدمات المصرفية الرقمية</li> <li>• التواصل الشخصي</li> <li>• القوائم المالية والتقارير الأخرى</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بوابات التأمين</li> <li>• التواصل الشخصي (عبر البريد الإلكتروني)</li> <li>• الفحص والتفتيش</li> <li>• القوائم المالية والتقارير الأخرى</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المؤتمرات والفعاليات</li> <li>• العلاقات العامة والتواصل الإعلامي</li> <li>• المشاريع التعاونية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• البيانات الصحفية</li> <li>• المؤتمرات الصحفية</li> <li>• المقابلات</li> <li>• وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> <li>• القوائم المالية والتقارير الأخرى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• القوائم المالية والتقارير الأخرى</li> <li>• الجمعية العمومية السنوية</li> <li>• الموقع الإلكتروني للشركة</li> <li>• البيانات الصحفية</li> <li>• والنشرات الإخبارية</li> <li>• اجتماعات المستثمرين، والمؤتمرات، ومكالمات اعلان الأرباح</li> <li>• الاستفسارات عبر البريد الإلكتروني والهاتف</li> <li>• الإفصاحات التنظيمية وإعلانات السوق المالية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التواصل الشخصي</li> <li>• الاجتماعات والبريد الإلكتروني</li> <li>• الاستبيانات</li> <li>• الأنظمة والشبكة الداخلية</li> <li>• تطبيقات الهاتف المحمول</li> <li>• قنوات رفع التظلمات البشرية</li> <li>• قنوات الإبلاغ عن المخالفات</li> </ul>
<b>الأولويات الرئيسية</b>	<p>تشدد المؤسسات المالية على أهمية تحقيق أداء مالي قوي، وإدارة الفعالة للمخاطر، وضمان الشفافية، والمرونة الاستراتيجية.</p>	<p>تشدد شركات التأمين على أهمية وجود أنظمة سلامة قوية، وأعمال صيانة دورية، وتطبيق استراتيجيات فعّالة للحد من المخاطر، وضمان الامتثال المستمر للمتطلبات التنظيمية والسياسات.</p>	<p>تركز جهات القطاع على تعزيز التعاون في مجال الابتكار، وتطوير حلول التنقل المستدام، وضمان التوافق مع الأطر التنظيمية المتطورة.</p>	<p>تولي وسائل الإعلام أهمية كبرى لتلقي معلومات دقيقة وشفافة وفي الوقت المناسب، ودعمها بحوار مفتوح وبنّاء.</p>	<p>يركز المساهمون على أهمية تحقيق قيمة مستدامة على المدى الطويل، وضمان أداء مالي وتشغيلي قوي، وتعزيز ممارسات الحوكمة الفعّالة، ودمج معايير الاستدامة في العمليات.</p>	<p>توجيه الاستراتيجية وممارسات الحوكمة واعتبارات توزيع الأرباح، وتحقيق القيمة على المدى الطويل.</p>
<b>الية الاستفادة من الملاحظات</b>	<p>المساهمة في دعم التخطيط المالي، وإدارة المخاطر، وضمان الشفافية، وتخصيص رأس المال.</p>	<p>تعزيز أنظمة إدارة السلامة، وإعداد تدابير التخفيف من المخاطر، وتحسين عمليات معالجة المطالبات.</p>	<p>تمكين التعاون في مجال الابتكار، وتعزيز مبادرات التنقل المستدام، وضمان التوافق مع المتطلبات التنظيمية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التواصل الشخصي</li> <li>• الاجتماعات والبريد الإلكتروني</li> <li>• الاستبيانات</li> <li>• الانظمة والشبكة الداخلية</li> <li>• تطبيقات الهاتف المحمول</li> <li>• قنوات رفع التظلمات</li> <li>• خدمة اسأل الموارد البشرية</li> <li>• قنوات الإبلاغ عن مخالفات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مركز الموظفون والسائقون على أهمية المعاملة العادلة، وضمان بيئة عمل آمنة، وفرص التطوير المهني، وتعزيز ثقافة عمل داعمة.</li> </ul>	<p>تعزيز سياسات القوى العاملة، وتطوير برامج الرفاهية، وتحسين مؤشرات أداء السلامة، وتعزيز المشاركة.</p>