



إن دائرة القضاء - أبوظبي، تولي أهمية بجميع الشكاوى والمقترحات أو الثناء التي يقدمها المتعاملين وتعتبرها فرصة لتحسين جودة الخدمات المقدمة استجابة لتطلعات مختلف فئات المتعاملين وانطلاقاً من قيم الدائرة في خدمة الجمهور والاهتمام بالمتعاملين و انسجاماً مع رؤية الدائرة القائمة نحو التميز والفعالية في نظام قضائي مستقل وتقديم خدمات عدلية عالمية الجودة، حيث تهدف هذه السياسة إلى توضيح قنوات تقديم الشكاوى والمقترحات والثناء وآلية التعامل معها والمدة الزمنية المتوقعة للإنتهاء منها.

تعريفات عامة

- الشكوى: شكوى من المتعامل يعبر من خلالها عن عدم رضاه عن الإجراءات أو المعاملات أو أسلوب تقديمها.
- المقترح: فكرة مبتكرة مقدمة من أحد المتعاملين بهدف تطوير الإجراءات أو طريقة تقديمها.
- الثناء: شكر أحد المتعاملين عن خدمة أو سلوك موظف بدائرة القضاء.

القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى والمقترحات والثناء

| | | |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|
| الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي www.adjd.gov.ae | صندوق الشكاوى والمقترحات والثناء | مركز الإتصال 800 2353 |
| البريد الإلكتروني e.complain@adjd.gov.ae | الحضور الشخصي | مركز إتصال حكومة أبوظبي 800 555 |

خطوات وآلية التعامل مع الشكاوى الإدارية

1. يقوم المتعامل بتقديم الشكوى من خلال القنوات المتاحة المذكورة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
 2. يتم تسجيل الشكوى في النظام المخصص.
 3. يتلقى المتعامل تأكيداً باستلام الشكوى.
 4. يقوم فريق مختص ببحث الشكوى من خلال التواصل مع مقدم الشكوى والموظف أو الإدارة المشكو في حقهما إذا تطلب الأمر.
 5. يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة حال ثبوت الشكوى وفق الأنظمة والقوانين المعمول بها في الدائرة.
 6. يتم اعتماد حل الشكوى وإبلاغ المتعامل بذلك عن طريق الإتصال الهاتفي مع استبيان مستوى رضاه عن الحل.
 7. يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة بحسب دليل التعامل مع الشكاوى والمقترحات والثناء - حكومة أبوظبي؛ في حال عدم الرضا عن الحل.
 8. يتم إجراء مراجعة منتظمة لكافة الشكاوى وتحليلها ودراستها واتخاذ اللازم ورفع تقرير بها إلى الإدارة العليا.
- نرجو العلم أن الشكاوى القضائية يتم التعامل معها عن طريق إدارة التفتيش القضائي وفق إجراءات محددة.

المدة الزمنية المتوقعة للتصرف في الشكوى

| شكوى قضائية | شكوى معقدة | شكوى إعتيادية |
|------------------|-----------------|------------------|
| استلام الشكوى | نفس الوقت | استلام الشكوى |
| التصرف في الشكوى | خلال 30 يوم عمل | خلال 10 أيام عمل |

خطوات وآلية التعامل مع المقترحات

1. يقوم المتعامل بتقديم المقترح من خلال القنوات المتاحة المذكورة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل المقترح في النظام المخصص.
3. يتلقى المتعامل تأكيداً باستلام المقترح وشكره.
4. يتم التواصل مع المتعامل إذا تطلب الأمر للحصول على تفاصيل إضافية للمقترح.
5. يتم إحالة المقترح إلى الإدارة المعنية لدراسة إمكانية تطبيقه.

المدة الزمنية المتوقعة للتصرف في المقترح

يتم استلام المقترح في نفس الوقت، ويتم معالجته وفق خطة العمل التي يحددها الفريق المكلف.

خطوات وآلية التعامل مع الثناء

1. يقوم المتعامل بتقديم الثناء من خلال القنوات المتاحة المذكورة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل الثناء في النظام المخصص.
3. يتم إبلاغ الموظف وإدارته بالثناء.
4. يتم تكريم الموظفين وفق الآلية المعتمدة بدائرة القضاء.

المدة الزمنية المتوقعة للتصرف في الثناء

يتم استلام الثناء في نفس الوقت، في حين يتم إبلاغ المعنيين فيه خلال 3 أيام عمل.