

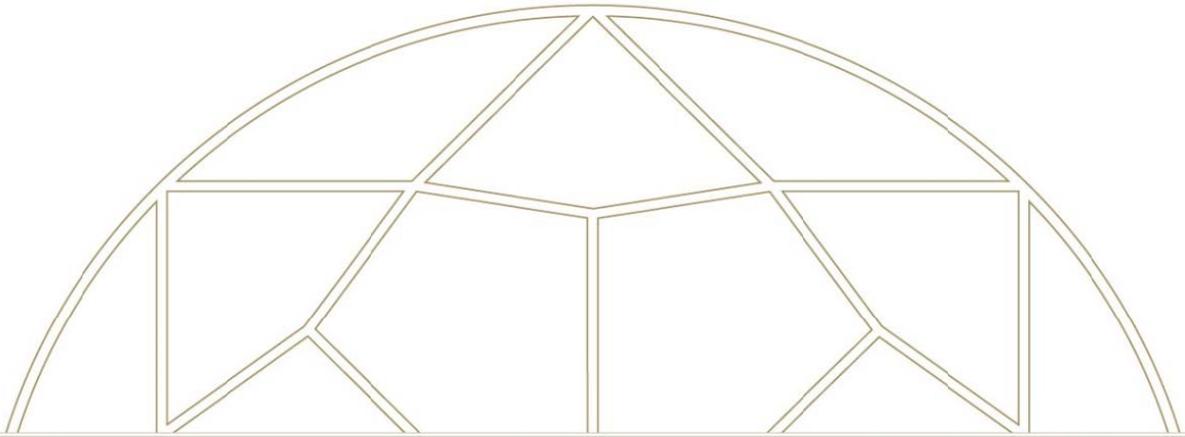


دائرة القضاء  
JUDICIAL DEPARTMENT

# اتفاقية مستوى أداء الخدمات الرقمية للنيابة العامة

فريق التحول الرقمي

2017



**جدول المحتويات:**

3	الهدف من الوثيقة:
3	خدمات النيابة العامه:
3	مستخدمي الخدمات الرقمية للنيابة العامه:
4	المسؤوليات:
4	توافقية الخدمات:
4	مستويات أداء الخدمات:
5	التصعيدات:
5	مراقبة الخدمات:
5	الشكاوي:
6	المرفقات:
6	المرفق الأول: الخدمات الفرعية (الطلبات):
9	المرفق الثاني : عينات من التقارير الخاصة الخاصة بمراقبة الخدمة:

## الهدف من الوثيقة:

تهدف اتفاقية مستوى أداء الخدمة إلى توصيف الخدمات الأساسية التي تقدمها دائرة القضاء إلى مراجعيها والمعايير القياسية المتبعة لضمان وصول الخدمات لمستحقيها بأسرع وقت ممكن وعلى أعلى درجة من الإتقان والإحترافية. تشمل هذه الوثيقة على:

- الخدمات الرقمية المقدمة من قبل دائرة القضاء عبر الموقع الرسمي لها على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) أو عبر التطبيق الرسمي للدائرة والمخصص للهواتف المتحركة.
- المعايير الأساسية التي تهدف دائرة القضاء من تحقيقها في الخدمات الرقمية المقدمة.
- آلية العمل المتبعة في حالة وجود أي مشكلة متمثلة في توفير الخدمة.

## خدمات النيابة العامة:

النيابة العامة هي جزء من السلطة القضائية بإمارة أبوظبي ينطوي عملها على مباشرة الدعوى الجزائية بالنيابة عن المجتمع والتصرف فيها. ولتحقيق ذلك، تقدم النيابة العامة عدد كبير من الخدمات للجمهور عبر المنافذ الخاصة بها. ومع التوجه العام لحكومة أبوظبي ودائرة القضاء بالتوجه نحو تحويل الخدمات الحالية إلى خدمات رقمية ، كانت خدمات النيابة العامة جزء أصيل من مشروع التحول الرقمي لخدمات دائرة القضاء. كما تشمل الخدمات الرقمية للنيابة على عدد كبير من الخدمات الفرعية (طلبات) يمكن الرجوع إليها في المرفق رقم (1).

## مستخدمي الخدمات الرقمية للنيابة العامة:

الخدمات المقدمة تحوي على طيف واسع من الخدمات التي تهدف لخدمة مكونات المجتمع المحلي سواء كانوا:

- أفراد : من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة أو المقيمين على أراضيها أو الزوار.
- المؤسسات: بمختلف تصنيفاتها وأنواعها.

## المسؤوليات:

المسؤولية	الجهة
اختيار الطلب الصحيح من قائمة الخدمات المتوفرة وإرفاق كافة الأوراق والمستندات المطلوبة.	طالبي الخدمة
العمل على إنجاز الخدمات المقدمة خلال الوقت لا يتجاوز الوقت المحدد لها وبأحسن أسلوب ممكن	النيابة العامة

## توافرية الخدمات:

**التسجيل** في الخدمات الرقمية للنيابة العامة متوفره 24 ساعة على مدار الأسبوع عبر الموقع الرسمي لدائرة القضاء والتطبيق الخاص بالهواتف المحمولة.

**التنفيذ** الخاص بالخدمات الرقمية والتي تتم من قبل موظفي النيابة العامة يتم خلال ساعات العمل الرسمية. بناء عليه فإن توافرية الخدمات الرقمية للنيابة العامة تكون: **5x8**.

ثمانية ساعات خلال 5 أيام في الأسبوع.

مع الأخذ بعين الاعتبار القيود المحددة على توفر الخدمة:

- جدول العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع
- فترات الصيانة المبرمجة
- فترات الصيانة غير المبرمجة

## مستويات أداء الخدمات:

تعمل النيابة العامة جاهدة على توفير جميع المستلزمات البشرية والتقنية لإنجاز الخدمات الرقمية للنيابة بما فيها الخدمات الرقمية الفرعية (الطلبات) خلال فترة لا تتجاوز **18 ساعة عمل**.

## التصعيدات:

لضمان تنفيذ الخدمات المسجلة في نظام النيابة العامة خلال مستوى أداء الخدمة المتفق عليها تعمل الجهات المختصة في النيابة العامة على تصدير تقارير خاصة بأداء الخدمات ومن ثم تقوم بتنبيه منفذي الخدمات عبر البريد الإلكتروني على النحو التالي:

نسبة الوقت المتجاوز من الوقت المحدد في مستوى أداء الخدمة			
%100	%75	%50	
رئيس النيابة	رئيس القلم الخاص بالطلب	الموظف المسؤول عن التنفيذ	الجهة المستلمة للتنبيه:

## مراقبة الخدمات:

كما تم ذكره سابقاً فإن الجهات المختصة في النيابة العامة والمتمثلة بمسؤولي الخدمات يعملون على تصدير تقارير تختص بالخدمات المسجلة في نظام النيابة العامة من مختلف المصادر (بما فيها الخدمات الرقمية) بشكل دوري للوقوف المستمر على سرعة الإنجاز وجودته والتأكد من مطابقتها للقيم المتفق عليها. ومن ثم مراجعة هذه الخدمات والآليات المتعلقة بها وإزالة أية معوقات تمنع من الوصول للأهداف المنشودة. مرفق رقم (2) يظهر عينة من التقارير المصدرة.

## الشكاوي:

تتيح دائرة القضاء والنيابة العامة، عدة وسائل وطرق لتقديم الشكاوي للجمهور من ضمنها:

- شكاوي/ اقتراحات / استفسارات والموجودة في الموقع الرسمي تحت خيار اتصل بنا

## المرفقات:

## المرفق الأول: الخدمات الفرعية (الطلبات):

اسم الخدمة	المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة
طلب إذن فتح بلاغ	1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها 2- صورة من جواز السفر والهوية 3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل
طلب استبدال كفالة على ذمة قضية جزائية	1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها 2- صورة من جواز السفر والهوية 3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل
طلب استرحام	1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها 2- صورة من جواز السفر والهوية 3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل
طلب استلام جواز سفر محجوز على ذمة قضية جزائية	1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها 2- صورة من جواز السفر والهوية 3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل 4- وكالة رسمية في حالة عدم وجود صاحب الجواز شخصياً. 5- صورة من التفويض إذا كان مقدم الطلب من الجهة التي يعمل بها الكفيل
طلب الغاء منع السفر الصادر في قضية جزائية	1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها 2- صورة من جواز السفر والهوية 3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل
طلب الغاء وقف معاملات	1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها 2- صورة من جواز السفر والهوية 3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل
طلب تصريح زيارة مسجون	1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها 2- صورة من جواز السفر والهوية

3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	<b>طلب تظلم من قرار النيابة</b>
2- صورة من جواز السفر والهوية	
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	<b>طلب تكفيل متهم محبوس</b>
2- صورة من جواز السفر والهوية	
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	<b>طلب شهادة بإلغاء الإبعاد</b>
2- صورة من جواز السفر والهوية	
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	<b>طلب شهادة بأن لديه مهلة للسداد</b>
2- صورة من جواز السفر والهوية	
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	<b>طلب شهادة لمن يهمله الأمر في قضية جزائية</b>
2- صورة من جواز السفر والهوية	
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
4- اسم الجهة التي يرغب في تقديم الشهادة إليها	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	<b>طلب فك حجز وسيلة نقل</b>
2- صورة من جواز السفر والهوية	
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
4- صورة من ملكية المركبة	
5- صورة من التفويض بإلغاء التعميم لمندوبي الجهة المالكة للمركبة	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	<b>طلب كشف قضايا المتهم</b>
2- صورة من جواز السفر والهوية	
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	<b>طلب كف بحث مؤقت</b>
2- صورة من جواز السفر والهوية	
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	<b>طلب مقابلة عضو النيابة العامة – السجناء</b>
2- صورة من جواز السفر والهوية	

3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	
2- صورة من جواز السفر والهوية	<b>طلب مخاطبة جهة</b>
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	
2- صورة من جواز السفر والهوية	<b>طلب ضم ملف القضايا</b>
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	
2- صورة من جواز السفر والهوية	<b>طلب ندب خبير</b>
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	
2- صورة من جواز السفر والهوية	<b>طلب شهادة براءة ذمة للطرف</b>
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	
1- أن يكون مقدم الطلب طرفاً بالقضية أو شخص له وكالة عن أحد أطرافها	
2- صورة من جواز السفر والهوية	
3- صورة من بطاقة المندوب لمكاتب المحاماة صادرة من وزارة العدل	<b>طلب أمر قبض دولي</b>
4- صورة من الحكم الصادر لمدة سنة أو أكثر	
5- صورته من الوكالة ان كان مقدم الطلب عن الجهة الشاكية	

## المرفق الثاني : عينات من التقارير الخاصة الخاصة بمراقبة الخدمة:

احصائية طلبات المتعاملين نيابة أوظيفي الكلية من تاريخ: الى تاريخ:						
الكل						
اسم الموظف	نوع الطلب	جهة الورد	عدد الطلبات اقل من 25 دقيقة	عدد الطلبات الكلي	متوسط وقت الانجاز بالدقائق	نسبة انجاز الخدمة
	طلب استرداد الكفالة مالية	النيابة العامة	0	5	2614.48	0.00%
	طلب استلام مضبوطات	النيابة العامة	1	1	3.12	100.00%
	طلب فك حجز وسيلة نقل	النيابة العامة	0	2	3729.31	0.00%
	طلب الخصوم صورة رسمية من الحكم	النيابة العامة	98	108	5.84	90.74%
	طلب شهادة لمن يهمله الأمر في قضية جزائية	النيابة العامة	1	10	12049.30	10.00%
	طلب صرف مبلغ مودع على ذمة القضية	النيابة العامة	7	7	0.87	100.00%
	طلب الغاء منع السفر الصادر في قضية جزائية	النيابة العامة	0	1	1369.30	0.00%
	طلب استلام جواز سفر محجوز على ذمة قضية جزائية	النيابة العامة	0	3	2981.18	0.00%
	طلب صورة ضوئية أو إلكترونية غير مصدقة من أوراق الدعوي	النيابة العامة	3	5	28.84	60.00%
	طلب إيداع مبلغ على ذمة قضية	النيابة العامة	4	4	1.28	100.00%
	طلب كشف ، قضايا المتمم	النمابة العامة	6	6	0.67	100.00%

## مؤشر خدمة المتعاملين

من تاريخ	
الى تاريخ	

#	النيابة	رقم الطلب	جهة الورد	حالة الطلب	وقت المرحلة الاولى	وقت المرحلة الثانية	وقت الانجاز
1	نيابة أبو ظبي الكلية		النيابة العامة	قيد التقديم	00:00:00:25		
2	نيابة أبو ظبي الكلية		النيابة العامة	تم الانتهاء منه	00:00:00:28	00:00:20:02	00:00:20:32
3	نيابة أبو ظبي الكلية		النيابة العامة	تم الانتهاء منه	00:00:00:41	00:00:01:36	00:00:02:17
4	نيابة أبو ظبي الكلية		النيابة العامة	قيد التقديم	00:00:00:28		
5	نيابة أبو ظبي الكلية		النيابة العامة	قيد التقديم	00:00:00:15		
6	نمابة أه ظم، الكلية		النمابة العامة	ادخال السانات			