



سياسة الملاحظات والمقترحات والثناء

إن دائرة المحاكم تولي اهتماما بجميع ملاحظات ومقترحات أو الثناء التي يقدمها المتعاملين وتعتبرها فرصة لتحسين جودة خدماتها المقدمة، واستجابة لتطلعات مختلف فئات المتعاملين وانسجاما مع رؤية الدائرة نحو تقديم عدالة رائدة لمجتمع سعيد، حيث تهدف هذه السياسة إلى توضيح قنوات تقديم الملاحظات والمقترحات والثناء وآلية التعامل معها، والمدة الزمنية المتوقعة للانتهاج منها.

• تعريفات عامة :

- **الملاحظة (الشكوى):** هي وسيلة لتحقيق احتياجات المتعاملين وسماع آرائهم، حيث يقوم المتعامل بالتعبير عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات، المنتجات، العمليات، الإجراءات، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة المتوقعة سواء كان ذلك شفويا أو كتابيا أو بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكوى.
- **المقترح:** فكرة مبتكرة مقدمة من أحد المتعاملين بهدف تطوير الإجراءات أو طريقة تقديمها.
- **الثناء:** شكر أحد المتعاملين عن خدمة أو سلوك موظف بدائرة المحاكم.

• القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى والمقترحات والثناء :

الموقع الإلكتروني لدائرة المحاكم
(التواصل مع المدير العام)
أو الفخط على (إيقونة الشكاوى)
www.courts.rak.ae



الحضور الشخصي



07-2070111
تصوية رقم 333



بوابة حكومة رأس الخيمة
(الشكاوى الإلكترونية) www.rak.ae



البريد الإلكتروني
www.info@courts.rak.ae



خطوات وآلية التعامل مع الشكاوى

- 1- يقوم المتعامل بتقديم الشكوى من خلال القنوات المذكورة أعلاه مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
- 2- يتم تسجيل الشكوى في النظام المخصص.
- 3- يتلقى المتعامل تأكيد باستلام الشكوى وشكره.
- 4- يقوم فريق مختص ببحث الشكوى من خلال التواصل مع مقدم الشكوى والموظف أو الإدارة المشكو في حقها 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 الاتصال الهاتفي وإرسال رسالة نصية تحتوي على استبيان مستوى رضاه عن الحل في حال تم التقديم عن طريق موقع الدائرة الإلكتروني.
- 7- يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة بحسب منهجية إدارة الشكاوى المتبعة في دائرة المحاكم في حال عدم الرضا عن الحل.
- 8- يتم إجراء مراجعة منتظمة لكافة الشكاوى وتحليلها ودراستها واتخاذ اللازم ورفع تقرير بها إلى الإدارة العليا.

ملاحظة: الشكاوى القضائية يتم التعامل معها عن طريق مكتب التفيتش القضائي وفق إجراءات محددة.



• المدة الزمنية المتوقعة لتصرف الملاحظة (الشكوى)

التعامل مع الشكوى	الشكاوى العاجلة	الشكاوى العادية	الشكاوى المعقدة	الشكاوى القضائية
استلام الشكوى	نفس التوقيت			
التصرف في الشكوى	24 ساعة خلال أيام العمل	3 أيام عمل	15 يوم عمل	عند ورود الرد من مكتب التفتيش القضائي

• القنوات المتاحة للمقترحات:

نظام المقترحات الإلكترونية
لحكومة رأس الخيمة (الابتكار)
www.rak.ae



الموقع الإلكتروني لدائرة المحاكم
(التواصل مع المدير العام)
أو اللفظ على (إيقونة الشكاوى)
www.courts.rak.ae



الحضور الشخصي



خطوات وآلية التعامل مع المقترحات

- 1- يقوم المتعامل بتقديم المقترح من خلال القنوات المذكورة أعلاه مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
- 2- يتم تسجيل المقترح في النظام المخصص.
- 3- يتلقى المتعامل تأكيد باستلام المقترح وشكره.
- 4- يتم التواصل هاتفياً مع المتعامل إذا تطلب الأمر الحصول على تفاصيل إضافية للمقترح.
- 5- يتم إحالة المقترح إلى الإدارة المعنية لدراسة إمكانية تطبيقه.
- 6- يتم استلام المقترح في نفس الوقت ويتم معالجته وفق خطة العمل التي يحددها الفريق المكلف.

• القنوات المتاحة للثناء

الموقع الإلكتروني لدائرة المحاكم
www.courts.rak.ae



الحضور الشخصي



خطوات وآلية التعامل مع الشناء

- 1- يقوم المتعامل بتقديم الشناء من خلال القنوات المذكورة أعلاه مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
- 2- يتم تسجيل الشناء في النظام المخصص.
- 3- يتلقى إبلاغ الموظف وإدارته بالثناء.
- 4- يتم تكريم الموظفين وفق الآلية المعتمدة للتكريم بدائرة المحاكم.
- 5- يتم استلام الشناء في نفس الوقت في حين يتم إبلاغ المعنيين خلال 3 أيام عمل.