



سياسة الملاحظات والمقترحات

إن دائرة محاكم رأس الخيمة تولي اهتماماً بجميع الشكاوى والمقترحات التي يقدمها المتعاملين، وتعتبرها فرصة لتحسين جودة خدماتها المقدمة، واستجابة لتطلعات مختلف فئات المتعاملين وانسجاماً مع رؤية الدائرة "عدالة رائدة لمجتمع سعيد"، وتهدف هذه السياسة إلى توضيح قنوات تقديم الشكاوى والمقترحات وآلية التعامل معها، والمدة الزمنية المتوقعة للانتهاء 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، ويكون ذلك إما شفويًا أو كتابيًا أو بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكوى.

المقترح:

فكرة مبتكرة مقدمة من أحد المتعاملين بهدف تطوير الإجراءات أو طريقة تقديمها.

القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى

الموقع الإلكتروني لدائرة المحاكم
الضغط على (أيقونة الشكاوى)
www.courts.rak.ae

البريد الإلكتروني
info@courts.rak.ae

الهاتف
07-2070111
تحويلة رقم 333

الحضور الشخصي لمركز تقديم الخدمة
لدى مدير المركز أو موظف الاستقبال
أو موظفي إسعاد المتعاملين

البوابة الرسمية لحكومة رأس الخيمة.
الضغط على أيقونة خدمات عامة
(الشكاوى الإلكترونية)
www.rak.ae



خطوات وآلية التعامل مع الشكاوى

- 1 يقوم المتعامل بتقديم الشكاوى من خلال القنوات المذكورة أعلاه مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
- 2 يتم تسجيل الشكاوى في النظام المخصص.
- 3 يتلقى المتعامل تأكيداً باستلام الشكاوى وشكره.
- 4 يقوم فريق مختص ببحث الشكاوى من خلال التواصل مع مقدم الشكاوى والموظف أو الإدارة المشكو في حقها إذا تطلب الأمر.
- 5 يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة حال ثبوت الشكاوى وفق الأنظمة والقوانين المعمول بها في الدائرة.
- 6 يتم اعتماد حل الشكاوى وإبلاغ المتعامل بذلك عن طريق الاتصال الهاتفي.
- 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 التفتيش القضائي وفق إجراءات محددة.

المدة الزمنية المتوقعة لمعالجة الشكاوى

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



القنوات المتاحة لتقديم المقترحات

الحضور الشخصي لمركز تقديم الخدمة
لدى مدير المركز أو موظف الاستقبال أو
موظفي إسعاد المتعاملين

الموقع الإلكتروني لدائرة المحاكم
أو الضغط على (أيقونة المقترحات)
www.courts.rak.ae

البوابة الرسمية لحكومة رأس الخيمة
الضغط على أيقونة خدمات عامة
(المقترحات)
www.rak.ae

خطوات وآلية التعامل مع المقترحات

2 يتم تسجيل المقترح في النظام المخصص.

1 يقوم المتعامل بتقديم المقترح من خلال القنوات المذكورة
أعلاه مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.

4 يتم التواصل هاتفياً مع المتعامل إذا تطلب الأمر
الحصول على تفاصيل إضافية للمقترح.

3 يتلقى المتعامل تأكيداً باستلام المقترح وشكره.

6 يتم استلام المقترح ومعالجته في نفس الوقت
وفق خطة العمل التي يحددها الفريق المكلف.

5 يتم إحالة المقترح إلى الإدارة المعنية لدراسة
إمكانية تطبيقه.