



الأمانة العامة للمجلس التنفيذي
GENERAL SECRETARIAT OF THE
EXECUTIVE COUNCIL

الجريدة الرسمية

30 نوفمبر 2015 - العدد الحادي عشر

الجريدة الرسمية

السنة الرابعة والأربعون - العدد الحادي عشر

الصفحة

القوانين:

- 3 قانون رقم (7) لسنة 2015 بشأن إنشاء هيئة الموارد البشرية
لإمارة أبوظبي.

المراسيم:

- 9 مرسوم أميري رقم (15) لسنة 2015 بشأن تعيين قضاة ووكلاه نيابة
عامة في دائرة القضاء بإمارة أبوظبي.

قرارات رئيس المجلس التنفيذي:

- 11 قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (110) لسنة 2015 بشأن التكليف
بمهام مدير عام مجلس أبوظبي للتعليم.

- 12 قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (111) لسنة 2015 بشأن التكليف
بمهام رئاسة لجنة التنمية الاجتماعية وعضوية اللجنة التنفيذية.

- 13 قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (112) لسنة 2015 بشأن التكليف
بمهام رئيس هيئة الموارد البشرية لإمارة أبوظبي بالإذابة.

التعاميم:

- 14 تعليم رقم (26) لسنة 2015 بشأن دليل الشكاوى والمقترحات والثناء
في الجهات والشركات الحكومية.

قرارات الأمين العام:

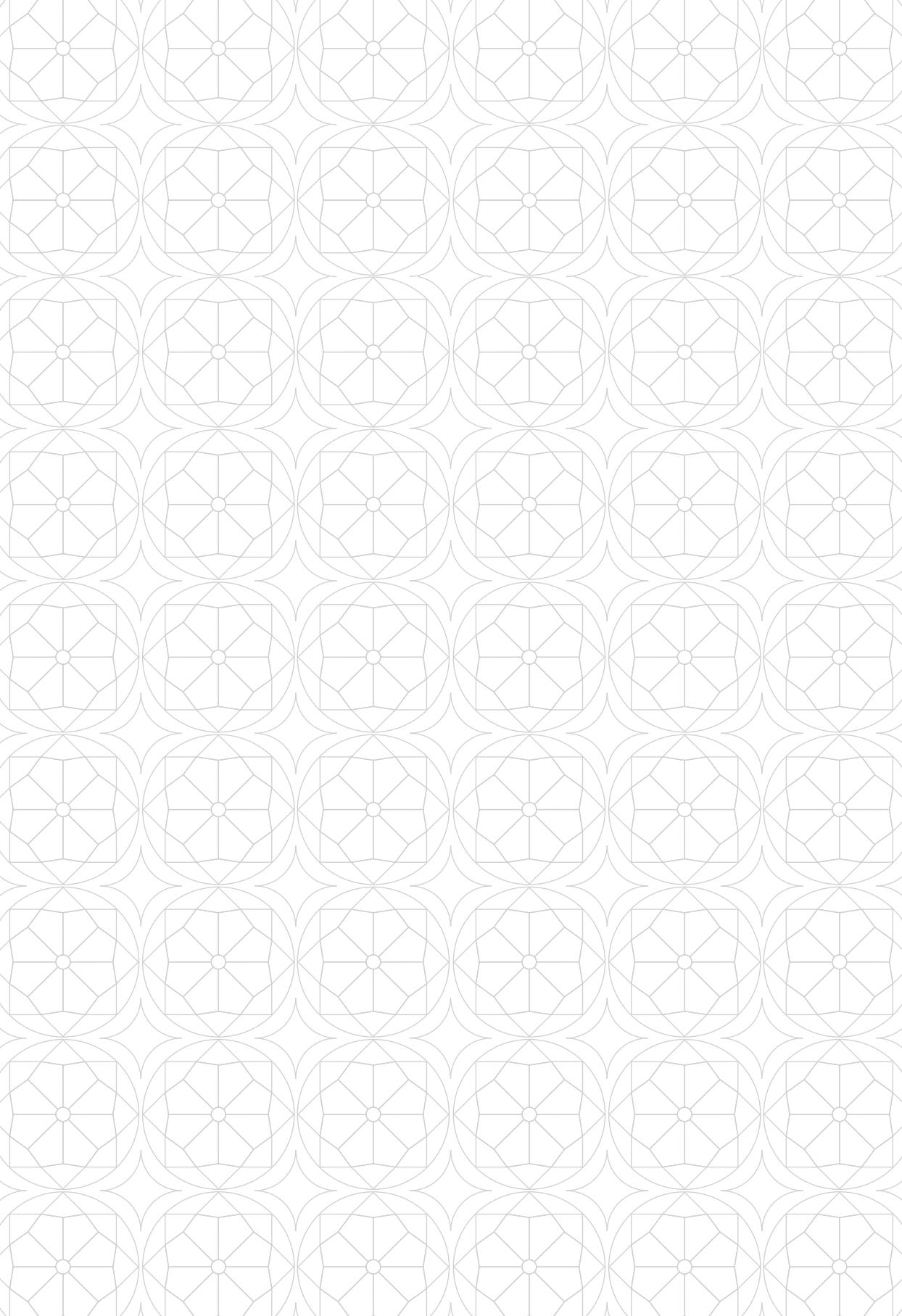
- 66 قرار الأمين العام رقم (35) لسنة 2015 بتشكيل لجنة أبوظبي لأسبوع
الابتكار.

قرارات أخرى:

- 68 قرار رئيس دائرة الشؤون البلدية رقم (262) لسنة 2015 بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون رقم (2) لسنة 2012 (المسالخ البلدية).

القوانين

القوانين



قانون رقم (7) لسنة 2015
بشأن إنشاء هيئة الموارد البشرية لإمارة أبوظبي
نحن خليفة بن زايد آل نهيان، حاكم أبوظبي.

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي والقوانين المعدلة له.
- وعلى القانون رقم (2) لسنة 1971 في شأن المجلس الاستشاري الوطني والقوانين المعدلة له.
- وعلى القانون رقم (2) لسنة 2000 في شأن معاشات ومكافآت التقاعد المدنية لإمارة أبوظبي والقوانين المعدلة له.
- وعلى القانون رقم (30) لسنة 2005 بإنشاء مجلس أبوظبي للتوطين.
- وعلى القانون رقم (1) لسنة 2006 في شأن الخدمة المدنية في إمارة أبوظبي المعدل بالقانون رقم (1) لسنة 2008.
- وعلى القانون رقم (2) لسنة 2006 في شأن الأمانة العامة للمجلس التنفيذي.
- وعلى القانون رقم (14) لسنة 2009 بشأن إخاء دائرة الخدمة المدنية.
- وبناء على ما عرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
- أصدرنا القانون الآتي:

مادة (1)

في تطبيق أحكام هذا القانون، يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرین كل منها، ما لم يدل سياق النص على خلاف ذلك:

الإمارات : إمارة أبوظبي.
الحكومة : حكومة أبوظبي.
المجلس التنفيذي : المجلس التنفيذي لإمارة.
الهيئة : هيئة الموارد البشرية لإمارة أبوظبي.
الرئيس : رئيس الهيئة.
المدير العام : مدير عام الهيئة.
الجهات الحكومية : الدوائر والهيئات والمؤسسات العامة والأجهزة والمراكز والمجالس والصناديق وأية جهة أخرى تتبع الحكومة.

الشركات الحكومية : الشركات المملوكة بالكامل للحكومة أو التي تساهمن فيها بنسبة 51% فأكثر من رأس المال.

مادة (2)

تنشأ بموجب أحكام هذا القانون هيئة عامة تسمى "هيئة الموارد البشرية لإمارة أبوظبي"، ذات شخصية اعتبارية وتتمتع بالأهلية القانونية الكاملة للتصرف، وتتبع المجلس التنفيذي.

مادة (3)

مقرّ الهيئة الرئيسي إمارة أبوظبي، ويجوز بقرار من الرئيس إنشاء فروع أو مراكز لها داخل الإمارة، وذلك بعد موافقة المجلس التنفيذي.

مادة (4)

تمارس الهيئة الصالحيات والاختصاصات الآتية:

1. رسم وتطوير السياسة العامة للموارد البشرية في الإمارة ورفعها للمجلس التنفيذي للاعتماد.
2. اقتراح التشريعات والنظم الخاصة بشؤون الموارد البشرية ورفعها إلى المجلس التنفيذي.
3. وضع وتطوير ودعم استراتيجيات وخطط وسياسات وبرامج التوطين في الجهات والشركات الحكومية في الإمارة ورفعها للمجلس التنفيذي للاعتماد، والإشراف على تنفيذها.
4. الإشراف على تنفيذ سياسات وخطط الموارد البشرية وإجراء الدراسات الازمة بشأنها بالتنسيق مع الجهات الحكومية في الإمارة.
5. إجراء ودعم الأبحاث والدراسات المتخصصة لتطوير الموارد البشرية والإدارة الحكومية.
6. التنسيق مع الجهات الحكومية لتطوير السياسات الخاصة بالموارد البشرية وتمكينها من بناء قدراتها المؤسسية بهدف الوصول إلى التميز فيها.
7. مراجعة جداول الرواتب والعلاوات والبدلات المختلفة التي تمنح للموظفين لدى كافة الجهات الحكومية وإجراء الدراسات حولها، ورفع توصياتها المتعلقة بذلك إلى المجلس التنفيذي للاعتماد.
8. وضع واعتماد الاستراتيجيات والقواعد الخاصة بالتطوير الوظيفي وتدريب وتأهيل القيادات الحكومية والموظفين بما يخدم التوجهات الاستراتيجية للحكومة.

9. التنسيق مع الجهات الحكومية فيما يتعلق بإعداد وتنفيذ برامج التدريب والتطوير الوظيفي لضمان اتساق الجهود الحكومية في هذا المجال.
10. وضع وتطوير السياسات والخطط الخاصة بالتطوير الوظيفي للجهات الحكومية، والقواعد الخاصة بالرقابة على الأداء والمتابعة للتأكد من حسن قيام تلك الجهات بمهامها بما يكفل تحقيقها للأهداف المتعلقة بشئون الموارد البشرية.
11. اقتراح الضوابط والمعايير والسياسات المتعلقة بتعيين وترقية ونقل الموظفين ومراقبة أدائهم وتقييمهم بما يتفق مع التشريعات السارية، ورفعها للمجلس التنفيذي لاعتماده.
12. التنسيق مع مجلس أبوظبي للتعليم لتحديد التخصصات الدراسية التي يلتحق بها موظفي الجهات الحكومية.
13. مراجعة مشروعات موازنات الجهات الحكومية فيما يتعلق بالموارد البشرية.
14. تنظيم وحفظ البيانات الأساسية للموظفين وكل ما يتعلق بالأمور الوظيفية باستخدام التقنيات الحديثة.
15. إصدار التوصيات الهادفة إلى توجيه البرامج التعليمية والتدريبية في المجالات الأكademية والمهنية والتقنية لحثها على مراعاة احتياجات سوق العمل في الإمارة وبما يخدم أهداف التوطين.
16. اعتماد ودعم خطط الاحلال الوظيفي ومتابعة تنفيذها بما يتواافق مع خطط التوطين المعتمدة.
17. إنشاء وتطوير أنظمة شاملة للمعلومات الخاصة بفرص العمل المتاحة للمواطنين في الجهات والشركات الحكومية والقطاع الخاص والتنسيق مع الجهات المختصة بذلك.
18. أية اختصاصات أو مهام أخرى تكلف بها من المجلس التنفيذي.

مادة (5)

على الهيئة متابعة الأداء المؤسسي للجهات الحكومية وقياس أدائها فيما يتعلق بالموارد البشرية والتوطين للتأكد من حسن قيامها بمهامها، ومدى التزامها بتشريعات الموارد البشرية، والكشف عن المخالفات بهذا الشأن في الجهات الحكومية ورفعها إلى المجلس التنفيذي مشفوعةً بتوصياتها.

مادة (6)

- للهيئة في سبيل ممارسة اختصاصاتها القيام بما يلي:
- طلب أية معلومات أو بيانات من الجهات الحكومية.
 - تكليف من تراه مناسباً بإجراء الدراسات أو البحوث أو الأعمال الازمة في ما يتعلق بالموارد البشرية في الجهات الحكومية وذلك بعد إخطار رئيس الجهة الحكومية المعنية، وللمكلف بذلك الحق في الاطلاع على الأوراق والسجلات وطلب البيانات التي يرى ضرورة الاطلاع عليها.

مادة (7)

ترفع الهيئة إلى المجلس التنفيذي تقريراً دوريأً، كل ثلاثة أشهر على الأقل، عن إنجازاتها ومراحل التقدم التي حققتها في تنفيذ المهام الموكلة إليها وأية مقترفات متعلقة بتطوير شؤون الموارد البشرية بصورة عامة.

مادة (8)

يتولى إدارة الهيئة رئيس يصدر بتعيينه وتحديد مخصصاته قرار من رئيس المجلس التنفيذي. يكون الرئيس هو السلطة المختصة بوضع الاستراتيجية والسياسة العامة للهيئة ومتابعة تنفيذها لتحقيق أهدافها، وله أن يمارس جميع الاختصاصات الازمة لذلك، ويتولى بصفة خاصة ما يأتي:

1. إقرار خطط وأولويات العمل المطلوب إنجازه لتحقيق أهداف الهيئة.
2. إقرار الخطة السنوية والخطط طويلة الأجل والبرامج الازمة لتمكين الهيئة من تحقيق أهدافها.
3. إقرار الهيكل التنظيمي للهيئة، ورفعه إلى المجلس التنفيذي للاعتماد.
4. إصدار اللوائح المالية والإدارية التي تنظم سير العمل بالهيئة بعد موافقة المجلس التنفيذي ووفقاً للنظم واللوائح المعمول بها في الإمارة.
5. الموافقة على مشروع الموازنة السنوية والحساب الختامي للهيئة ورفعهما إلى المجلس التنفيذي للاعتماد.
6. مراجعة التقارير المالية الدورية المتعلقة بأعمال الهيئة ورفعها للمجلس التنفيذي.
7. اعتماد البرامج التدريبية الازمة لتوفير الأعداد الكافية من الكوادر المؤهلة.

مادة (9)

يكون للهيئة مدير عام يصدر بتعيينه وتحديد مخصصاته قرار من رئيس

المجلس التنفيذي، ويتولى تسيير العمل اليومي للهيئة ويمارس بصفة خاصة ما يأتي:

1. اقتراح خطط وأولويات العمل المطلوب إنجازه والمشاريع والبرامج الازمة لتنفيذ ذلك وعرضها على الرئيس.
2. الإشراف على تنفيذ الخطط والبرامج والمشاريع والأنشطة التي تشرف عليها أو تقوم بإدارتها أو تنفذها الهيئة وفقاً لأحكام هذا القانون واللوائح التي يصدرها الرئيس.
3. وضع خطط وبرامج لتأهيل وتدريب كوادر وطنية متخصصة لتنفيذ مهام ومسؤوليات الهيئة وعرضها على الرئيس للاعتماد.
4. إعداد مشروع الموازنة السنوية والحساب الختامي للهيئة وعرضهما على الرئيس.
5. اقتراح الهيكل التنظيمي للهيئة.
6. تمثيل الهيئة أمام القضاء والغير.
7. إعداد اللوائح المالية والإدارية الازمة لتنظيم سير العمل بالهيئة وفقاً للنظم واللوائح المعمول بها في الإمارة ورفعها إلى الرئيس.
8. تعين موظفي الهيئة وإنهاء خدماتهم وفق التشریعات السارية.
9. الصرف من الموازنة المعتمدة وفقاً للوائح المالية والإدارية.
10. أية اختصاصات أو مهام أخرى يكلف بها من الرئيس.
للمدير العام أن يفوض بعض اختصاصاته لأي من كبار موظفي الهيئة شريطة أن يكون التفويض كتابياً.

مادة (10)

تكون الموارد المالية للهيئة من الآتي:

1. الاعتمادات السنوية التي تخصص لها من الحكومة.
2. التبرعات والهبات التي يقبلها الرئيس بعد موافقة المجلس التنفيذي.

مادة (11)

تبدأ السنة المالية للهيئة في أول يناير وتنتهي في 31 ديسمبر من كل عام، وذلك باستثناء السنة المالية الأولى فتبدأ من تاريخ العمل بهذا القانون وتنتهي في آخر ديسمبر من العام التالي.

مادة (12)

يكون للهيئة مدققاً حسابياً أو أكثر من المدققين المعتمدين، لتدقيق الحسابات والبيانات المالية للهيئة، ويصدر بتعيينهم وتحديد أتعابهم قرار من الرئيس وذلك وفقاً للتشريعات والنظم السارية في الإمارة.

مادة (13)

يسري على موظفي الهيئة قانون ونظم الموارد البشرية المعمول بها في الإمارة.
يسري على المواطنين منهم قانون معاشات ومكافآت التقاعد المعمول به في الإمارة.

مادة (14)

ينقل موظفي مجلس أبوظبي للتوطين وموظفي قطاع الخدمة المدنية ومركز أبوظبي للقيادات الحكومية بأمانة العامة للمجلس التنفيذي إلى الهيئة، وتنقل كافة الأصول والحقوق والالتزامات إلى الهيئة.

مادة (15)

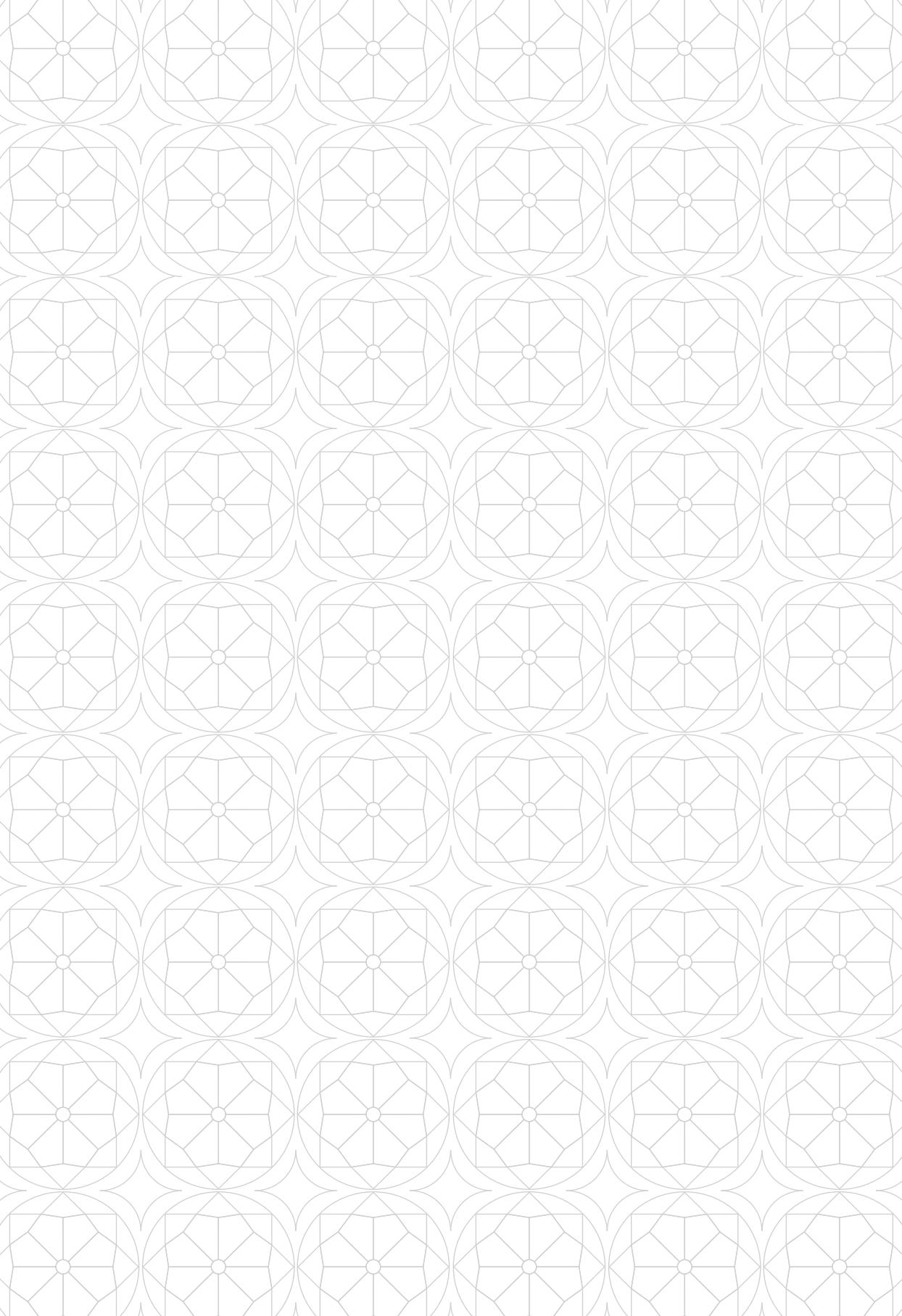
يلغى القانون رقم (30) لسنة 2005، والقانون رقم (14) لسنة 2009 المشار إليهما.
يلغى كل نص أو حكم يخالف أو يتعارض مع أحكام هذا القانون.

مادة (16)

ينفذ هذا القانون من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

خليفة بن زايد آل نهيان
حاكم أبوظبي

المراسيم



مرسوم أميري رقم (15) لسنة 2015
بشأن تعيين قضاة ووكلاً نياية عامة في دائرة القضاء بإمارة أبوظبي
نحن خليفة بن زايد آل نهيان، حاكم أبوظبي.

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي والقوانين المعدلة له.
- وعلى القانون رقم (23) لسنة 2006 بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي، والقوانين المعدلة له.
- وعلى توصية مجلس القضاء.
- وبناءً على ما عرضه رئيس دائرة القضاء.
- أصدرنا المرسوم الآتي:

المادة الأولى

يعين السادة المواطنين التاليين أسماؤهم وكلاء نياية عامة بدائرة القضاء في إمارة أبوظبي، على الفئة السادسة، وهي:

1	سالم محمد سالم عبدالله الكزدي
2	عفراء غالب محمد بوحبيل المنوري
3	سالم علي جعوة بطني الشامسي
4	محمد حمد محمد ارحمة الشامسي
5	بخيته ثلاب عيبه لال المنوري
6	سالم مبخوت مسلم عيدس الراشدي
7	حمودة شليويح علي بن حمودة الظاهري
8	مبارك سيف محمد هاشل الخيلي

المادة الثانية

يُعين السادة القضاة من جمهورية مصر العربية التالي بيانهم بدائرة القضاء، على الوظائف القضائية والفنانات المبينة قرین كل واحد منهم، وهم:

الرتبة	الوظيفة	الاسم	رقم
الأولى	قاضي نقض	أحمد الحسيني محمد يوسف محمد	1
الثانية	قاضي استئناف أول	محمد أحمد عبدالوهاب معوض	2
الثالثة	قاضي استئناف	عبدالنبي السيد عبدالمجيد غازم	3
الثالثة	قاضي استئناف	أحمد عبده فرجات السماحة	4
الثالثة	قاضي استئناف	وحيد جمال السعيد السيد	5
الثالثة	قاضي استئناف	عاصم أحمد إبراهيم مطاري	6
الثالثة	قاضي استئناف	ضياء الدين جبريل محمد زين العابدين	7
الرابعة	قاضي ابتدائي أول	سمير محمد إبراهيم إبراهيم	8
الرابعة	قاضي ابتدائي أول	محمد شعبان حسين رمضان	9
الرابعة	قاضي ابتدائي أول	محمد ماهر محمد محمد	10
الرابعة	قاضي ابتدائي أول	أحمد جمال الدين حمدي رشوان	11
الرابعة	قاضي ابتدائي أول	أحمد محمد صلاح الدين الشهيدى محمد	12

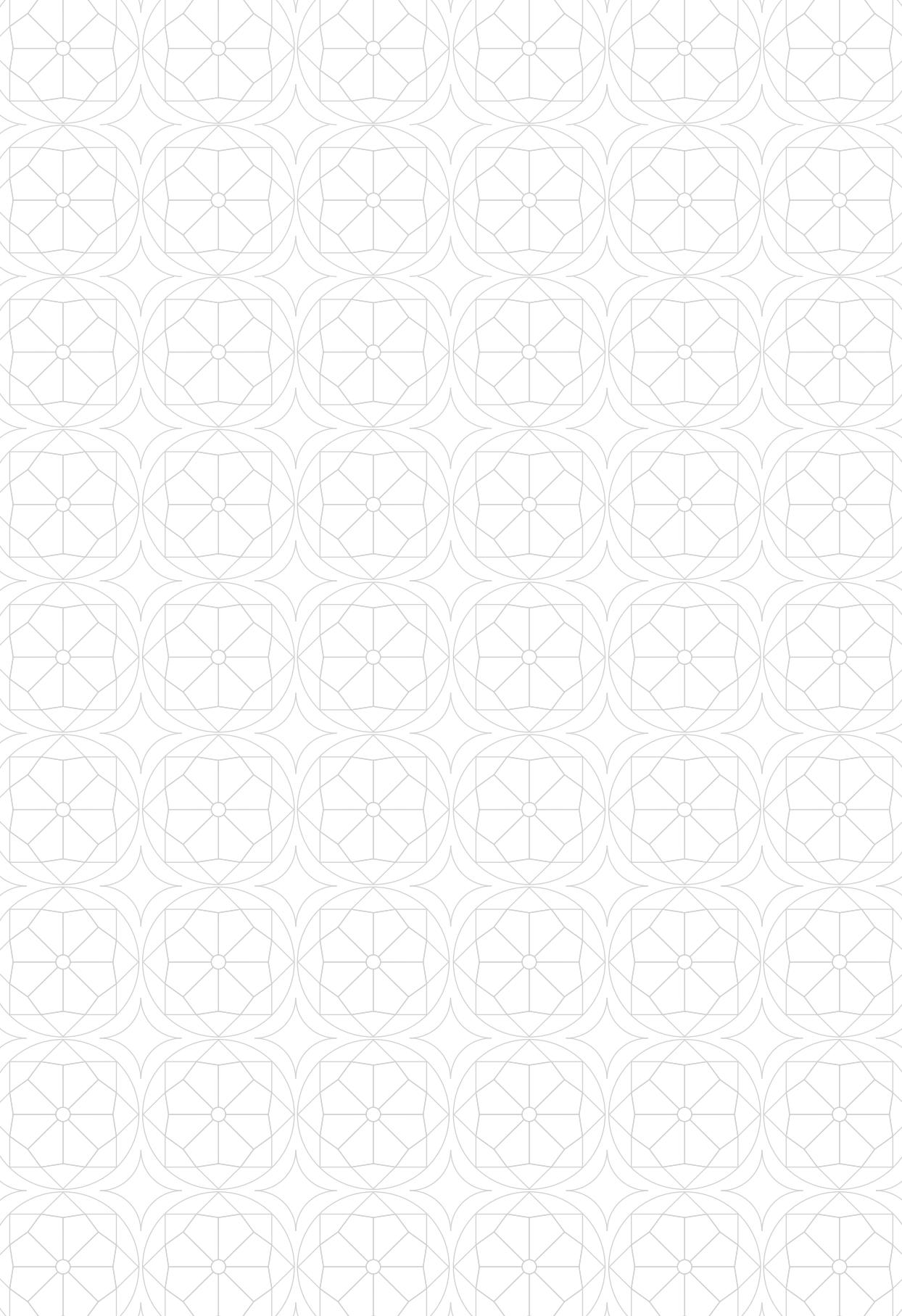
المادة الثالثة

ينفذ هذا المرسوم من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

**خليفة بن زايد آل نهيان
حاكم أبوظبي**

صدر عنا في أبوظبي
بتاريخ: 18-نوفمبر-2015م
الموافق: 6-صفر-1437هـ

قرارات رئيس المجلس التنفيذي



قرار رئيس المجلس التنفيذي
رقم (110) لسنة 2015
بشأن التكليف بمهام مدير عام مجلس أبوظبي للتعليم

نحن محمد بن زايد آل نهيان، ولـي العـهد رئيس المجلس التنفيذي.

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي والقوانين المعدلة له.
- وعلى القانون رقم (8) لسنة 2008 بإعادة تنظيم مجلس أبوظبي للتعليم.
- وبناء على ما عرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
- أصدرنا القرار الآتي:

المادة الأولى

يُكلف معالي الدكتور/ مخير خميس الخيلي بمهام مدير عام مجلس أبوظبي للتعليم بالإضافة إلى مهامه الأخرى.

المادة الثانية

ينفذ هذا القرار من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

**محمد بن زايد آل نهيان
ولي العهد
رئيس المجلس التنفيذي**

صدر عنا في أبوظبي
بتاريخ: 22 -نوفمبر-2015م
الموافق: 10-صفر-1437هـ

قرار رئيس المجلس التنفيذي
رقم (111) لسنة 2015
بشأن التكليف بمهام رئاسة
لجنة التنمية الاجتماعية وعضوية اللجنة التنفيذية

نحن محمد بن زايد آل نهيان، ولـي العهد رئيس المجلس التنفيذي.

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي والقوانين المعدلة له.
- وعلى قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (1) لسنة 2015 بشأن تشكيل اللجنة التنفيذية.
- وعلى قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (2) لسنة 2015 بشأن اللجنة التنفيذية.
- وعلى قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (5) لسنة 2015 بشأن لجنة التنمية الاجتماعية.
- وبناء على ما عرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
- أصدرنا القرار الآتي:

المادة الأولى

يُكلف معالي الدكتور/ مخير خميس الخيلي بالقيام بمهام رئاسة لجنة التنمية الاجتماعية وعضوية اللجنة التنفيذية بدلاً من معالي الدكتورة/ أمل عبدالله القبيسي.

المادة الثانية

ينفذ هذا القرار من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

محمد بن زايد آل نهيان
ولي العهد
رئيس المجلس التنفيذي

صدر عنا في أبوظبي
بتاريخ: 22 - نوفمبر - 2015 م
الموافق: 10 - صفر - 1437 هـ

قرار رئيس المجلس التنفيذي

رقم (112) لسنة 2015

بشأن التكليف بمهام رئيس هيئة الموارد البشرية لإمارة أبوظبي بالإئابة

نحن محمد بن زايد آل نهيان، ولـي العهد رئيس المجلس التنفيذي.

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي والقوانين المعدلة له.
 - وعلى القانون رقم (7) لسنة 2015 بشأن إنشاء هيئة الموارد البشرية لإمارة أبوظبي.
 - وبناء على ما عرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
 - أصدرنا القرار الآتي:

المادة الأولى

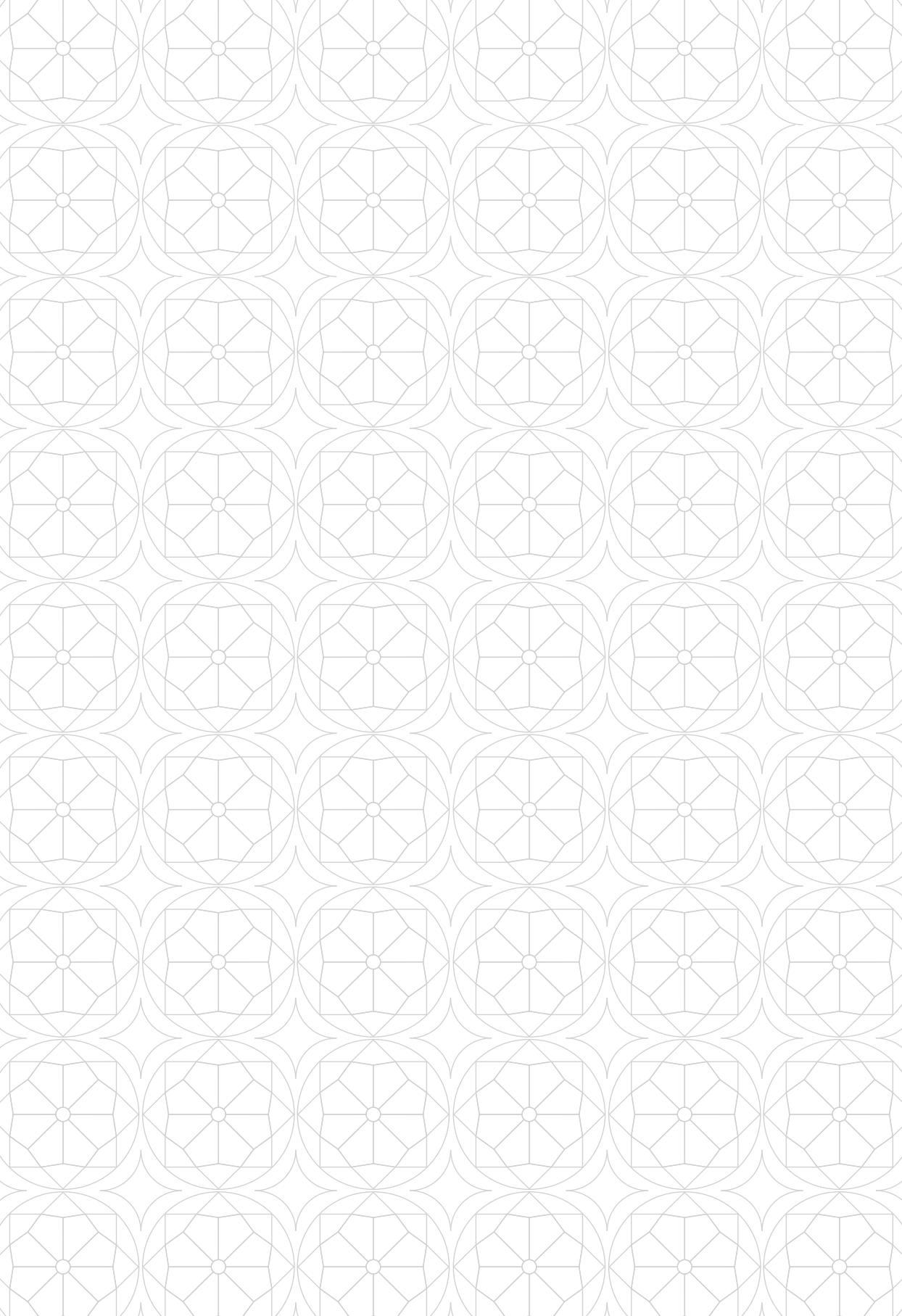
يُكلِّف سعاده / علي راشد قناص الكتبى بالقيام بمهام رئيس هيئة الموارد البشرية
لإمارة أبوظبى بالإدارة.

المادة الثانية

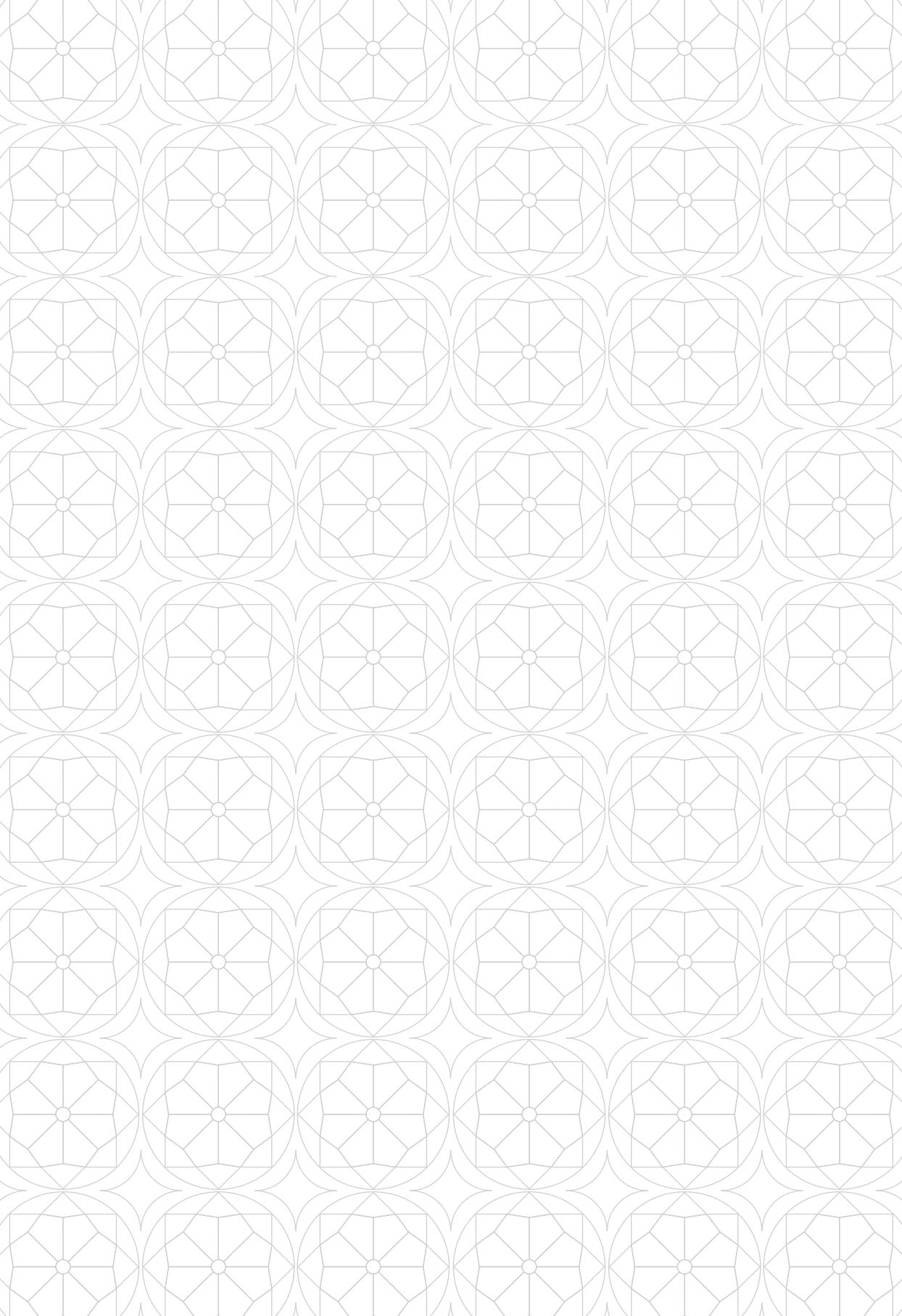
يُنفَذُ هذَا الْقَرْأَرُ مِنْ تَارِخِ صَدْرَوْهُ، وَيُنْشَرُ فِي الْجَرِيدَةِ الرَّسْمِيَّةِ.

محمد بن زايد آل نهيان
ولي العهد
رئيس المجلس التنفيذي

صدر عنا في أبوظبي
بتاريخ : 23-نوفمبر-2015م
هـ 1437-11-99



التحاميم



تحمييم رقم (26) لسنة 2015
بشأن دليل الشكاوى والمقترفات والثناء في الجهات
والشركات الحكومية
إلى كافة الجهات والشركات الحكومية في إمارة أبوظبي.
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

يهديكم المجلس التنفيذي أطيب التحيات وخلص الشكر لتعاونكم الدائم
لتحقيق المصلحة العامة.

إن دراكاً لأهمية دور المتعاملين في الارتقاء بجودة الخدمات الحكومية، وسعياً
لتحقيق رضاهם من خلال تلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم، يتبعن الالتزام
بأحكام دليل الشكاوى والمقترفات والثناء في الجهات والشركات الحكومية
المرفق، والعمل على الآتي:

- إعداد التصنيفات والمؤشرات الخاصة بالشكاوى والمقترفات كما هو موضح
بالدليل خلال ثلاثة أشهر من تاريخه وإرسالها للأمانة العامة للمجلس التنفيذي.
- رفع تقارير ربع سنوية للأمانة العامة للمجلس التنفيذي حول نتائج تطبيق
الدليل.

مثمنين جهودكم وشاكرين لكم حسن تعاونكم

لإجراءاتكم ...
وفقاً للله ...

**د.أحمد مبارك المزروعي
الأمين العام**

للاستفسار: يرجى التواصل مع مكتب برنامج أبوظبي للتميز بالأمانة العامة للمجلس التنفيذي على هاتف رقم : 026688505 أو عبر البريد الإلكتروني: servicesadep@.ecouncil.ae
مرفق وحدة تخزين بيانات تشمل:

- دليل الشكاوى والمقترفات والثناء - الإصدار الأول.
- النماذج الخاصة بدليل الشكاوى والمقترفات والثناء.

* تطبيق أحكام هذا التعميم على الجهات والشركات الحكومية المشار إليها بالكشف المرفق.



حكومة أبوظبي
GOVERNMENT OF ABU DHABI

دليل الشكاوى والمقترحات والشائعات

الإصدار الأول 2015



جدول المحتويات

5.....	الملخص التنفيذي
5.....	الهدف من الدليل
6.....	نطاق الدليل
7.....	التعريفات
7.....	مركز اتحاد حكومة أبوظبي
8.....	معلومات رئيسية عن الشكاوى
11.....	الشكاوى
11.....	تعريف الشكوى
11.....	قوات استلام الشكوى
12.....	الموظفين المختصين بنظام الشكاوى
14.....	قيم إدارة الشكوى
15.....	أهمية نشر نظام واجراءات الشكاوى
15.....	عملية إدارة الشكوى
19.....	تصنيف الشكاوى
26.....	المعالجة
26.....	الإغلاق
27.....	شكاوى التغطيات الإعلامية
28.....	مؤشرات الأداء



29.....	10 تقارير وحدة الشكاوى
32	11 المقترفات
32	11.1 الهدف
33.....	11.2 قنوات اسلام المقترفات
34.....	11.3 مسؤوليات الجهات تجاه مقترفات المتعاملين
34.....	11.4 آلية التعامل مع المقترفات
35.....	11.5 تصنيف المقترفات
38.....	11.6 مؤشرات الأداء
39.....	11.6.1 التقارير
41	12 الشكر والثناء
41	12.1 الملخص التنفيذي
41	12.2 آلية التعامل مع الشكر والثناء
41	12.3 لماذا يقدم المتعامل الشكر
42	12.4 تكريم الموظفين
42	12.5 مجالات التكريم
42	13 التطوير المستمر
43	14 المراجع
44	15 الملحق



الفصل الأول

1 الملخص التنفيذي

تحرص حكومة أبوظبي على خلق بيئة تنافسية في مجال تقديم الخدمات للمتعاملين من أفراد ومؤسسات من حيث الرضا العام عن الخدمات في إمارة أبوظبي ، تم اعداد دليل الشكاوى و المقترنات والشائء من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي وبمشاركة الجهات الحكومية ، وذلك للعمل على رفع مستوى رضا المتعاملين وتنظيم آلية التعامل مع الشكاوى ، وفي ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات المتعاملين ، فإنه يقع على عاتق كل جهة حكومية في إمارة أبوظبي ضرورة التعامل مع الشكاوى و المقترنات والشائء وفق أفضل المعايير العالمية.

تهدف حكومة إمارة أبوظبي لزيادة رضا المتعاملين من خلال إجراءات الشكاوى و المقترنات والشائء بالتعاون مع الجهات الحكومية وذلك للعمل على:

- اقرار الجهات الحكومية بحق المتعامل في تقديم الشكوى من خلال اعتماد منهجية للشكوى و المقترنات والشائء ، واعتبار الشكوى و المقترن و سيلة قيمة للتنفيذية الراجعة ومدخلاً لتطوير خدماتها.
- دعم نظام الشكاوى الموحد لحكومة أبوظبي بكادر مدرب تدريباً جيداً للتعامل مع الشكاوى وفق دليل الشكاوى و المقترنات والشائء.
- الإسهام في تحسين الأداء الحكومي لتحقيق المصلحة العامة.
- تسهيل وتوحيد إجراءات تقديم الشكوى من قبل المتعاملين في الجهات الحكومية.
- التتحقق من التزام الموظفين بإجراءات الشكاوى و توثيقها و التعامل معها بحرفية عالية ولباقة تامة.
- توفير الأدوات والموارد اللازمة لتنفيذ آلية التعامل مع الشكاوى و المقترنات والشائء.
- توضيح مهام ومسؤوليات الموظفين المختصين بالشكوى.
- البت في الشكاوى و المقترنات بكفاءة وفعالية من خلال نظام شكاوى يمتاز بسهولة ويسر ، وسرية المعلومات المقدمة مع ضمان إنجاز و حل الشكاوى خلال فترة زمنية محددة.
- تطوير منظومة العمل في إدارة الشكاوى وفق أفضل الممارسات الدولية ، والتقييم المستمر لإجراءات الشكاوى و تقديم الاقتراحات والتعديلات اللازمة بما يتلاءم مع المصلحة العامة وحقق رضا المتعاملين وفق التشريعات السارية.
- نشر الوعي من خلال توضيح إجراءات التعامل مع الشكاوى و المقترنات للمتعاملين.
- المراجحة بشكل دوري لإجراءات التعامل مع الشكاوى و المقترنات والشائء والتأكد من فاعليتها وملاءمتها ، وضمان التحسين المستمر.

2 الهدف من الدليل

يسهول هذا الدليل جميع موظفي حكومة المتعاملين في حكومة أبوظبي المختصين بالتعامل مع الشكاوى و المقترنات والشائء، بالإضافة إلى المعنيين بتطوير الخدمات وموظفي إدارة التميز المؤسسي وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا المتعاملين ، وذلك لتحقيق أفضل المستويات في إدارة الشكاوى و المقترنات والشائء التعامل معها كوسيلة لتحسين وتطوير المنتجات والخدمات الخاصة بالجهات الحكومية.

وسعياً للتميز والتحسين المستمر تم اعداد هذا الدليل الإرشادي لضمان الارتقاء بمستوى الخدمات وتعزيز تجربة المتعامل من خلال الاستفادة من مخرجات الشكاوى والمقترحات والشائء وتحديد قنوات واجراءات الشكاوى والمقترحات، وللوصول إلى تحقيق رضا المتعاملين في الجهات الحكومية ، يتوجب أيضاً توحيد معايير قياس معالجة الشكاوى والقتونات التي تمر بها إجراءات الشكاوى والاستفادة من النتائج ، ومرافقة أداء وكفاءة آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات والشائء.

وعليه ستوفر هذا الدليل لموظفي الصف الأول والموظفين المختصين في معالجة الشكاوى توسيعه القواعد والإجراءات والمؤشرات التي تمكّنهم من الالتزام بمعايير محددة من قبل حكومة أبوظبي ، كما يحتوي على المعلومات الأساسية فيما يتعلق بتصنيف شكاوى المتعاملين وأنواعها. وعليه يكون من اختصاص كل جهة توحيد مرجع خاص بالشكاوى والمقترحات على الخدمات والمنتجات الخاصة بها ليساهم في مساعدة موظفي الصف الأول والموظفين المختصين بإدارة الشكاوى والمقترحات باتخاذ القرارات الصحيحة وبالسرعة المطلوبة في معالجة الشكاوى.

3. نطاق الدليل

يفطري هذا الدليل التفاعل اليومي لموظفي الصف الأول مع المتعاملين واجراءات استلام والتعامل مع الشكاوى والمقترحات والشائء وأنواع قنوات الاتصال بالإضافة إلى عمل تصنيف لكل من الشكاوى والمقترحات التي تهدف إلى تطوير كفاءة الموظفين وتعزيز وجودة إدارة الشكاوى والمقترحات والشائء، كما يشمل الدليل على مؤشرات أداء معالجة الشكاوى بهدف قياس مستويات رضا المتعاملين.

وحيث أنه توجد العديد من الحالات التي تستقبلها الجهات الحكومية مثل الشكاوى ، البلاغات ، الاقتراحات و الشكر والشائء وغيرها من الحالات ولا يتم التعامل معها ، أو يتم التعامل معها ولا تتحقق في النظام مما يؤثر على قياس المؤشرات الأداء ولا يتم الاستفادة من التغذية الراجعة لهذه الطلبات والتي تصب جميعها في مجال تحسين الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية

إن هذا الدليل يركز على جميع الحالات من الشكاوى والاقتراحات والشائء المقدمة من المتعاملين والتأكيد على الجهات الحكومية بضرورة تسجيل هذه الحالات في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي (CRM) . ويصب هدف الدليل في كيفية تمكين الجهات الحكومية من التعامل مع جميع الحالات كفرصة لتحسين خدماتها.

وعلى الجهات الحكومية إعداد آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات والشائء، وضرورة إعداد التصنيفات الخاصة بالشكاوى والمقترحات المتعلقة باختصاص الجهة أو بطبيعة الخدمات التي تقدمها ورفعها للأمانة العامة للمجلس التنفيذي خلال ثلاثة أشهر من تاريخ تعميم تطبيق دليل الشكاوى والمقترحات والشائء.



4. التعريفات

4.1 موظفي الصف الأول

هم موظفين و مسؤولين خدمة المتعاملين ، والذين بدورهم يقومون بتقديم الخدمات للمتعاملين وجهاً لوجه.

4.2 حارس المدينة

برنامج يعمل من خلال تطبيقات الموبايل الذكية ، ويعد من أهم قنوات تقديم الشكاوى والبلاغات من خلال التقاط محتوى رقمي (صورة ، مقطع فيديو) وعليه يقوم البرنامج بتحديد مكان الشكوى أو البلاغ وإرسالها إلى مركز اتصال حكومة أبوظبي.

4.3 الدردشات

هي أحد قنوات التواصل على المواقع الالكترونية للجهات الحكومية أو بوابة حكومة أبوظبي وتعد وسيلة اتصال بين المتعاملين والجهات الحكومية من خلال ارسال رسائل نصية في غرف الدردشة بحيث تظهر جميع الرسائل على طاولة المحادثات.

4.4 التغذية الراجعة

عبارة عن معلومات أو ملاحظات يعبر عنها المتعامل بناءً على تجربته عند الحصول على الخدمات الحكومية.

5. مركز اتصال حكومة أبوظبي

مركز حكومي يقدم خدماته للجهات الحكومية في إمارة أبوظبي على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وذلك عبر العديد من قنوات الاتصال متضمنة الهاتف (800555) والفاكس والبريد الالكتروني والدردشات وغيرها من القنوات ، باللغتين العربية والإنجليزية، ويتلقى المركز اتصالات المواطنين والمقيمين والزوار والسياح ، والشركات والهيئات الحكومية الأخرى، حيث يتم الاجابة على جميع استفساراتهم ويقدم لهم المعلومات المطلوبة ويستقبل ويسجل الشكاوى والمقربات وعليه يتم تزويد المتعامل بالرقم المرجعي ، وتم ربط الجهات الحكومية بنظام إدارة علاقات المتعاملين للتعامل الفوري مع طلبات وشكواوى واقتراحات المتعاملين وتقديم الحلول المرضية لهم.

6. معلومات رئيسية عن الشكاوى والمقترنات

6.1 أهمية الشكاوى والمقترنات

الشكاوى والمقترنات تعتبر من المعلومات المهمة التي تحصل عليها الجهة من المتعاملين، وأن آلية التعامل مع الشكاوى والمقترنات ليست متعلقة بعدد الشكاوى وحلها فقط ، ولكن ي فرص التحسين المتوفرة من خلال طلبات الشكاوى والمقترنات ، حيث أنها تتيح الفرصة للتحقيق المباشر لمعلومات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكاراً بناءً لتطوير المنتجات والخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة إنشاء نظام شكاوى ومقترنات فعال لمعالجة شكاوى المتعاملين وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا المتعاملين وتطوير الخدمات في الجهات الحكومية.

يتطلب ذلك من الإدارة العليا في كل جهة حكومية مراجعة نظام آلية التعامل مع الشكاوى والمقترنات والشأن بانتظام و ايجاد طرق لتحسين إجراءات معالجة والتعامل مع الشكاوى والمقترنات ، والتركيز بشكل خاص على التواصل والتنظيم بين إدارة الشكاوى والأدوات التشغيلية، وطرق التحسين عادة تكون من خلال الاستبيانات و متابعة احصائيات وتقارير الشكاوى والمقترنات.

يجب أن تكون الجهة مبادرة وسباقه في دراسة وتحليل معلومات الخدمات التي تؤدي إلى عدم رضا المتعاملين في مراحل أوليه لحلها، من خلال الشكاوى واللاحظات والاقتراحات المقدمة لموظفي الصنف الأول والمعنيين باسلام الشكاوى وخاصة المتكررة منها والتي تحتاج إلى ردة فعل سريعة من الجهة الحكومية ، ومراقبة أداء وكفاءة إجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترنات والشأن لضمان التحسين المستمر للخدمات الحكومية والتأكد من فعالية آلية التعامل مع الشكاوى والمقترنات والشأن.

لماذا لا يشتكي المتعامل

لماذا يشتكي المتعامل

- | | |
|---|---|
| • الاعتقاد بأنه لا يوجد جدوى من الشكاوى | • في حالة عدم تقديم الخدمة المطلوبة حسب التوقع. |
| • عدم توفر قنوات أو طرق لتسجيل أو تقديم الشكاوى. | • عندما لا توفر الوعود وعدم حصول المتعامل على الخدمة. |
| • عند الشعور بأنه لا يوجد أحد مستعد لتفهم شكواه أو لا يوجد أحد يستمع إليه | • رداءة الخدمة / المنتج |
| • إجراءات تقديم الشكاوى غير واضحة. | • سوء المعاملة بصفة عامة |
| • عدم اهتمام بشكوى المتعامل من قبل الموظف. | • عدم وضوح الإجراءات. |
| • سبق وأن تقدم المتعامل بشكوى أو اقتراح ولم يتم التعامل معها من قبل الجهة الحكومية. | • توفير المعلومات الخاطئة أو التوجيه الخاطئ. |
| • خوف المتعامل من الترصد له عند تقديم الشكاوى. | • الشعور بعدم الإنفاق. |
| • عدم الاستجابة لشكواه بالسرعة المتوقعة. | • طول وقت الانتظار. |
| • التصنيف الخاطئ لأهمية الحالة. | • سوء التعامل عند تقديم الشكاوى. |
| | • فقدان الوقت والمال. |
| | • إجراءات المعقّدة للحصول على الخدمة. |
| | • عدم التزام الموظف بالإجراءات. |
| | • التعدي على خصوصية معلومات المتعامل. |

6.2 احتياجات المتعامل عندما يقوم بتقديم الشكاوى

- تقديم الاعتذار له عند عدم الرضا.
- العدالة والحل المناسب.
- تصحيح الخطأ بالسرعة الممكنة واعلامه بالمستجدات.
- السرية واحترام الخصوصية.
- ضمان عدم تكرار المشكلة.
- الشفافية من خلال توضيح اجراءات الشكاوى والتحليل، والاغلاق.
- تحمل المسؤولية وتوضيح الاجراءات للمتعامل.
- سرعة الاستجابة وفقاً لأهمية الحالة.
- الشعور بالأمان.
- التحلي بالصبر والإنصات له.
- الاستماع له قبل الحكم عليه.
- تفهم وجهة نظر المتعامل.
- التعامل معه باحترام ولطف.
- تقديم الشرح له.
- تقديم الاهتمام.

الفصل الثاني

7. الشكاوى

7.1 تعريف الشكاوى

إنه من المهم توفير مصطلح لتعريف الشكاوى للمساهمة في فهم الشكاوى من قبل الجهات الحكومية ، كما يواجه بعض المتعاملين والموظفين صعوبة في التفرقة بين الشكاوى والبلاغ وعليه تم توضيح الفرق بين الحالتين في التعريفات التالية أدناه:

7.1.1 الشكاوى

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 المتنوعة ، سواء كان ذلك شفواً أو كتابياً أو بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكاوى.

7.1.2 البلاغ

هو إيصال المعلومة أو تبني الجهة متمنية القرار بالوسائل المتاحة عند حدوث ضرر أو مشكلة ، وهو عبارة عن خدمة تقدمها الجهة الحكومية بحيث يكون لها اجراء واضح ، ولا يشترط من مقدم البلاغ أن يكون متضرراً حيث يقصد به المصلحة العامة ، مثل (بلاغات إنارة الشوارع ، تسربات المياه ، طوارئ الكهرباء ، الغش والتلاعب بالأسعاف) ، ومن الممكن تقديم شكاوى على سوء تقديم الخدمة أو عدم التجاوب مع البلاغ .

7.2 قنوات استلام الشكاوى

قنوات استلام الشكاوى هي وسائل التواصل بين الجهة والمتعاملين ، حيث أن إتاحة العدد الأكبر من قنوات الاتصال يعكس اهتمام الجهة في العمل على تسهيل استقبال الشكاوى على المتعامل واهتمامها في تطوير خدماتها وعليه يجب أن لا يكون لطريقة استقبال الشكاوى أي تأثير على أهمية الشكاوى أو سير إجراءاتها ، فجميع الشكاوى تعطى نفس الاهتمام طالما تم تقديمها من أحدى القنوات المختلفة ، وبالتالي على جميع الجهات الحكومية في إمارة أبوظبي إتاحة الفرصة أمام المتعاملين لتقديم الشكاوى من خلال تفعيل جميع القنوات لاستقبال شكاوى المتعاملين والتي تعكس اهتمام الجهة الحكومية بتحقيق رضا المتعامل وتحسين الخدمات الحكومية ومنها كما هو موضح بالشكل التالي:



7.3 الموظفين المختصين بنظام الشكاوى

أشار "دليل خدمة المتعاملين" إلى قسم تطوير كفاءة الموظفين حيث وضـّح أهمية تطوير موظفي خدمة المتعاملين وإعدادهم للوصول إلى الكفاءة والفعالية لبناء العلاقات مع المتعاملين والرد على استفساراتهم وتلبية طلباتهم.

- موظفين الصف الأول والموظفين المختصين بالشكوى.
- فريق عمل التنظيم والمتابعة للشكوى والاقتراحات ، وقياس رضا المتعاملين .
- الادارة العليا والتي بدورها مراجعة التقارير ومراقبة أداء فريق عمل الشكوى وآلية التعامل مع الشكاوى ، واتخاذ القرارات المناسبة وغالباً ما تكون من ضمن اختصاص إدارة الجودة والتميز المؤسسي.

وعليه يجب على الجهة الحكومية :

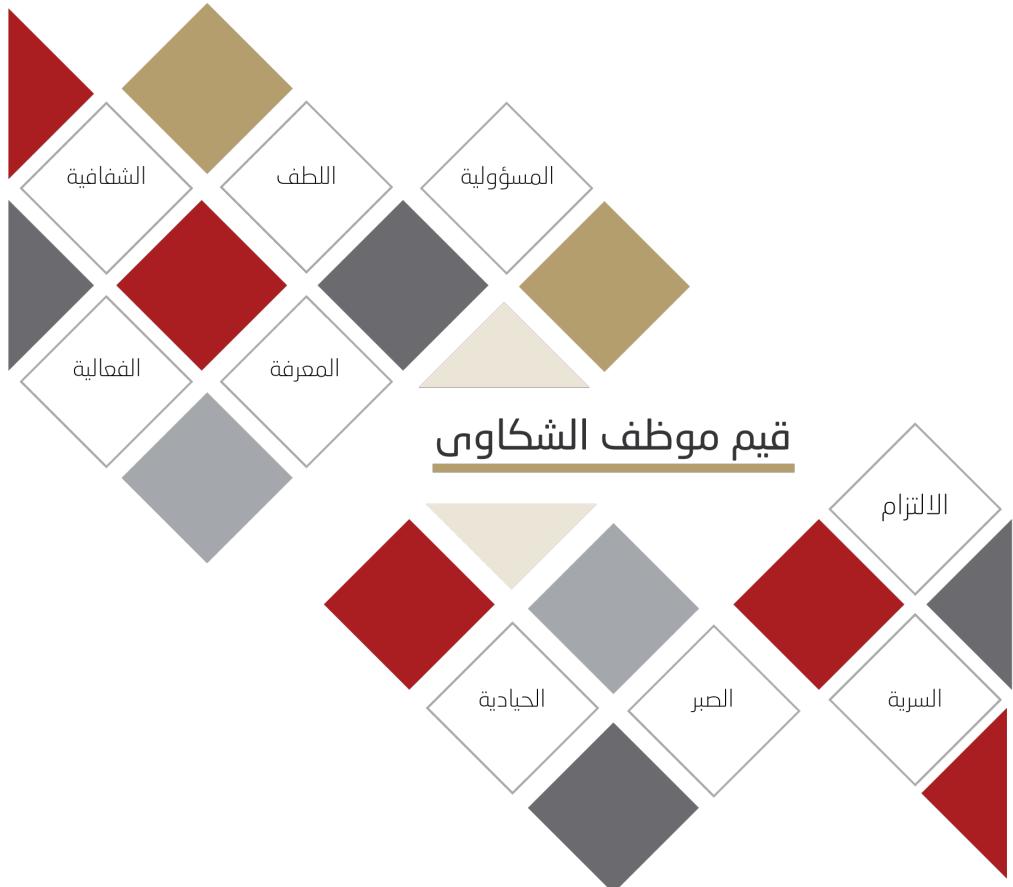
- تجهيز موظفي الصف الاول والموظفين المختصين للتعامل مع الشكاوى .
- إدراك توقعات واحتياجات المتعاملين .
- ضمان سهولة تقديم الشكاوى بإجراءات سهلة الاستخدام .
- تحليل وتقييم الشكاوى من أجل تحسين جودة منتجات والخدمات المقدمة للمتعاملين .
- أهمية التدقيق على عملية إدارة الشكاوى .
- التأكيد من أن بيانات الشكاوى متوفرة لدى الإدارة العليا .
- الالتمثال الى اجراءات التعامل مع الشكاوى والتأكد من تطبيقها .
- مراجعة فعالية و كفاءة عملية معالجة الشكاوى .
- أهمية رفع نتائج شكاوى المتعاملين ورفع المقترنات إلى الإدارة العليا لتحديد ما إذا كان يتطلب مراجعة القوانين أو الإجراءات .
- اكتشاف الثغرات أو جوانب الضعف في الخدمات المقدمة من خلال تقارير الشكاوى .
- ضمان التحسين المستمر في الخدمات المقدمة للمتعاملين وعدم تكرار تعرض المتعاملين لنفس موضوع الشكاوى .

عند تصحيح خطأ حدث لمعامل يجب على الموظف المختص عمل الآتي:

- التعاطف مع المتعامل .
- الترحيب بتلقي الشكاوى .
- تقديم الشكر للمبادرة بتقديم الشكاوى .
- الرد السريع وبأسلوب مهذب لشكوى المتعامل أو التوجيه الصحيح للجهة المناسبة .
- الاعتذار عن الخطأ أو عدم رضا المتعامل عند تقديم الخدمة .
- تزويذ المتعامل بشرح مختصر و واضح عن مسببات المشكلة .
- توضيح الاجراءات لمعامل بدقة ، لزيادةوعي المعامل وتجنب سوء الفهم وتحديد توقعاته .
- التوجيه الصحيح لمعامل .

7.4 قيم إدارة الشكاوى

يتوجب توفر القيم المبنية أدناه في المختصين عند معالجة الشكاوى حيث أنها تساهم في التعامل بين المشتكى والقسم أو الفريق المختص بإدارة الشكاوى و هي كما يلي



7.5 أهمية نشر نظام واجراءات الشكاوى

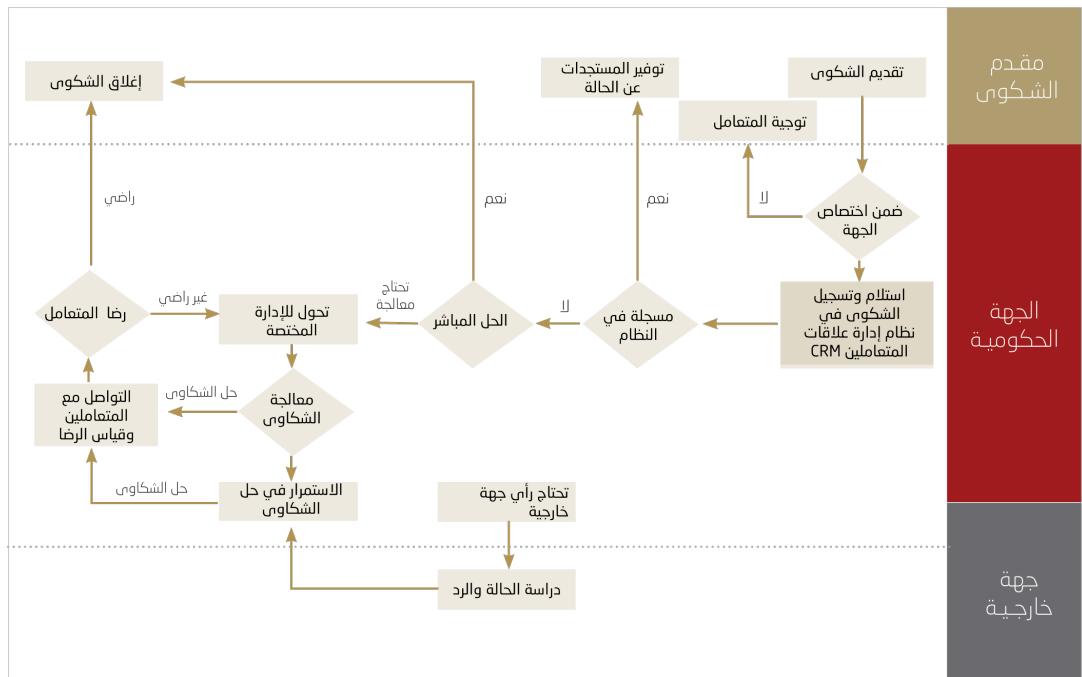
يجب أن يكون نظام واجراءات الشكاوى واضحة وسهلة، لخدمة المتعاملين وتمكينهم من تقديم الشكاوى في حالة عدم الرضا عن الخدمات المقدمة، ومن الجانب الآخر تحقيق الجهة أهدافها في الاستفادة من نظام الشكاوى، كما يجب على جميع الإدارات المختصة المشاركة في وضع اجراءات الشكاوى ومثال على ذلك القسم أو فريق العمل المعنى بالشكاوى والمقترحات والثناء وإدارة خدمة المتعاملين والعلاقات العامة وإدارة الجودة والتميز المؤسسي وغيرها من الإدارات والأقسام المعنية. كما يجب على الجهات الحكومية توضيح اجراءات الشكاوى للمتعاملين بشكل مختصر وسهل وذلك ابتداءً من تقديم الشكاوى وانتهاءً بالإغلاق مع توضيح اجراءات الاستئناف أو عدم الرضا عن اغلاق الشكاوى، وتوضيح قنوات استلام الشكاوى والقسم المسؤول وأرقام التواصل، وذلك من خلال وضعها في أماكن واضحة بالجهة الحكومية وضمان سهولة الوصول إليها أو الاطلاع عليها.

كما يمكن نشر نظام واجراءات الشكاوى من خلال الوسائل المبينة أدناه:

- وضع منشورات وعلامات توضح أماكن تقديم الشكاوى وآلية التعامل معها في منصات خدمة المتعاملين.
- النماذج، الطلبات والرسائل.
- الكتيبات أو أي دليل تستخدمه الجهة.
- الإعلانات أو الحملات الإعلانية الخاصة بالجهة.
- تغليف منتجات الجهة أو مطبيعتها.
- برامج الهواتف الذكية.
- الواقع الإلكتروني.
- وسائل التواصل الاجتماعي.

7.6 عملية إدارة الشكاوى

توضح عملية إدارة الشكاوى المراحل التي تمر بها الشكاوى بدايةً من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل وانتهاءً بالإغلاق، تعترف آلية إدارة عملية الشكاوى الموضحة أدناه إرشادية للجهات الحكومية والتي توضح ضرورة استقبال وتسجيل الشكاوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين وإغلاقها وقياس رضا المتعامل، وعليه يمكن أن تكون لكل جهة حكومية إجراءات خاصة بها للتعامل مع الشكاوى بناءً على طبيعة عمل الجهة أو طبيعة الخدمات التي تقدمها، ويجب أن تكون هذه الإجراءات مكتوبة وواضحة للموظفين والمتعاملين.



7.6.1 مراحل تقديم الشڪوى

من الضروري تزويد المتعامل بالخيارات المتاحة لتقديم شكواه عبر الأسلوب أو الطريقة التي يفضلها ، كما أنه من المهم الاستفادة من الشكاوى المقدمة، والنظر إليها على أنها فرصة لتحسين عملية ممارسة الأعمال أو تحسين الإجراءات ، وتطوير منهجية تقديم الخدمة وغيرها، وتمر مرحلة تقديم الشكوى بخطوات رئيسية تبدأ بالاستقبال والتسجيل ثم التصنيف والمعالجة وتنتهي بالإغلاق.





7.6.2 استقبال الشكاوى

- أهمية تشكيل فريق عمل مختص بالشكاوى يتبع الإدارة العليا في جميع الجهات الحكومية في إمارة أبوظبي.
- على أن يكون فريق العمل مختص في التعامل مع الشكاوى، مدربين ومؤهلين باحترافية في نظام الشكاوى.
- ضرورة إدراج الجهة ضمن نظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM) والذي يمكّن الموظفين من تسجيل تذكرة اضافة، تصنيف، معالجة وإغلاق الشكاوى، بالإضافة إلى القدرة على تقييم معالجة الشكاوى واستخراج التقارير.

- من المهم أن يتم اختيار مكان مناسب وسهل الوصول لتقديم الشكوى في حالة الحضور الشخصي توفير جميع قنوات تقديم الشكوى وذلك من خلال الموقع الإلكتروني ، تطبيق الهاتف الذكي ، صندوق الشكوى وغيرها
- ضرورة تنقيف المعامل لكي يكون على دراية كافية بكيفية تقديم الشكوى وأماكن وقنوات تقديمها

على الجهات الحكومية ضرورة استلام طلبات وشكواوى المعاملين
التي تخص الجهة المقدم لها الشكوى والتعامل معها بحرفية وبشكل
فوري ، والتأكد على عدم توجيه أو تحويل المعاملين للأمانة العامة
للمجلس التنفيذي أو جهات أخرى

7.6.3 تسجيل الشكوى

يجب عند تسجيل الشكوى مراعاة الآتي:

- التأكد من أن الشكوى تقع ضمن اختصاص الجهة الحكومية قبل تسجيلاها، وفي حال لم تكن ضمن الاختصاص يتوجب على الموظف المختص توجيه المعامل للجهة المختصة إن أمكن.
- على الموظف المختص الاستفسار والاستيقاظ عن جميع المعلومات من المعامل حسب طبيعة ونوع الشكوى.
- بعد التأكد من مضمون ومحفوظ الشكوى يتم إعلام المعامل بالإجراءات والمدة الزمنية المطلوبة لحل الشكوى.
- يتم البدء بتسجيل الشكوى، وذلك من خلال قيام الجهة الحكومية بتسجيل الشكوى في نظام إدارة علاقات المعاملين (CRM) ، وضمان وصول رقم الحاله لمقدم الشكوى بالطرق المتبعة للتمكن من متابعة طلبه.
- عند تسجيل شكوى جديد يتوجب على الموظف تزويد المعامل بالرقم المرجعي للشكوى ليتسنى للمعامل متابعة الشكوى.
- في حال رغب المعامل بمتابعة شكوى قائمة ، يقوم موظف وحدة الشكوى بمراجعة النظام باستخدام الرقم المرجعي الخاص بالشكوى.

تقسم عملية تسجيل الشكوى إلى نوعين وهما:

- تسجيل موظف الجهة الحكومية: حيث يقوم الموظف بتسجيل الشكوى في نظام إدارة علاقات المعاملين(CRM) الخاص بالشكوى من خلال حضور المعامل أو قيامه بالاتصال هاتفياً أو من خلال إحدى القنوات أو وسائل الاتصال الخاصة بالجهة.

- تسجيل ذاتي: حيث يقوم المتعامل بتسجيل الشكوى من خلال قنوات الاتصال الذاتية مثل البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني...الخ. وذلك بضرورة ربط قنوات التواصل مع نظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM) لضمان توحيد قاعدة البيانات.

7.7 تصنيف حسب درجة تعقيد الشكوى

تصنيف الشكوى يعد من أهم المراحل التي تساهم في سهولة تخزين المعلومات الخاصة بالشكواوى واستدراجها وسرعة الوصول إليها ومعرفة السبب الرئيسي للمشكلة ورفع التوصيات بشأنها، حيث يتوجب توفير الحقول الخاصة بالتصنيف وذلك حسب التصنيفات التي تحددها الجهة بناءً على اختصاصها أو طبيعة الخدمات التي تقدمها ووضع مؤشرات القياس الخاصة بهذه التصنيفات للتمكن من حل الشكوى في الوقت المناسب مثل الشكاوى مرتفعة الأهمية، وعليه يجب أن تكون هذه التصنيفات والمؤشرات معتمدة من الادارة العليا للجهة.

ويتوجب على الجهات الحكومية اعداد قائمة بتصنيفات الشكاوى الواردة لها ومؤشرات القياس الخاصة بالشكواوى وارسالها للأمانة العامة للمجلس التنفيذي خلال ثلاثة أشهر من تاريخ تعميم تطبيق دليل الشكاوى والمقترحات والشأن من خلال تعبأة نموذج تصنيف الشكاوى (ملحق رقم 1).

وبناء على ما تقدم سيتم توضيح تصنيفات الشكاوى العامة ، وسيتم التطرق لبعض الأمثلة على تصنيفات الشكاوى الخاصة التي سترشد الجهات الحكومية لإعداد التصنيفات الخاصة بالشكوى المرتبطة بطبيعة الخدمات التي تقدمها.

7.7.1 تصنيف حسب نوع الشكوى

سهولة التعامل مع إدارة الشكاوى وضمان وصول الشكوى للقسم أو الإدارة المختصة يتطلب على الجهة وضع تصنيف للشكوى حسب الخدمات التي تقدمها ، مما له أثر كبير في سهولة استدراج التقارير التحليلية عن الشكاوى وإمكانية تحديد الخدمات التي تتركز عليها أغلب الشكاوى وإمكانية تحديد التغيرات و مجالات التحسين.

يختلف تصنيف الشكوى من جهة إلى أخرى وذلك على حسب الخدمات والمنتجات التي تقدمها الجهة ، ان قيام الجهة بدراسة وتحليل منتجاتها وتحقيق خدماتها يساهم في تسهيل تشخيص المعوقات وتحديد مجالات التحسين بسهولة وأكثر دقة ، بحيث يكون هذا التصنيف ضمن القطاعات العامة مثل القطاع الصحي ، الاجتماعي ، الثقافي ، الاقتصادي ، سياحي ، رياضي ، البيئة ، الأمن والبنية التحتية ، ومن الأمثلة على تصنيفات الشكاوى العامة وتصنيفات الشكاوى التخصوية بالجهات الحكومية:

مؤشر قياس إغلاق الحالات

أمثلة على التصنيف حسب نوع الشكوى

حالات تغلق خلال يوم من استلام الشكوى

حالات تغلق خلال يوم من استلام الشكوى

حالات تغلق خلال يوم من استلام الشكوى

حالات تغلق خلال 3 أيام من استلام الشكوى

حالات تغلق خلال شهر من استلام الشكوى

عدم وضوح الاجراءات	اعطل النظام
ظهور سلوك الموظف	زمن الانتظار
الازدحام	عدم الرد على الهاتف
توفر معلومات الخدمة	المدة الزمنية للحصول على الخدمة
تكلفة الخدمة	طريقة تقديم الخدمة
شركاء الجهة في تقديم الخدمة	طرق الدفع
كفاءة الموظفين ومدى معرفتهم	مكان تقديم الخدمة
انتهاء الخصوصية	نظام من مخالفات
مخالفة الاجراءات	متطلبات الحصول على الخدمة
عدد الموظفين	تأثير في حل الشكوى

شكوى على مدرسة	مدرس/طالب
تأمين صحي	مشرف حافلة
العناية الطبية	انتهاء صلاحية الأدوية
تسمم غذائي	تقدير طبي
باعة متوجلون	أعذبة فاسدة
شكوى على التقنيش	مواقف
جودة الأعلاف المدعومة	التسجيل والقول بالمدارس
دعم المشاريع	توظيف
الأماكن السياحية	شكوى على طبيب
النوادي الرياضية	فنادق
خطأ طبي	تشخيص طبي

تعتبر هذه التصنيفات إرشادية ، للتوضيح وليس على سبيل الحصر

7.7.2 تصنیف حسب درجة تعقید الشکوی

درجة تعقید الشکوی مرتبط بالإجراءات الازمة للتعامل مع الشکوی أو لحل الشکوی ، أو المدة الزمنية لحل الشکوی ، فإن تداخل اجراءات التعامل مع الشکوی وكثرةها يؤدي إلى زيادة تعقیدها وبالتالي زيادة المدة الزمنية المطلوبة لحل الشکوی.

وفيما يلي بعض التصنیفات الإرشادية لتمكن الجهات الحكومية من تصنیف الشکاوی حسب تعقیدها:

التصنیف	الوصف	مؤشرات أداء الإغلاق على سبيل المثال
شكوی مخففة	وهي عبارة عن الشکاوی على الخدمات التي تتطلب اجراءات مطلولة لحلها ، أو في حالة تعدد مقدمي الخدمة ، ومنها الشکاوی المتداخلة اجراءاتها مع أكثر من جهة أو الشکاوی التي تتطلب دراسة أو تشكيل لجنة فنية لحلها (مثال شکاوی الأخطاء الطيبة أو المطالبات المالية)	حالات يتم اغلاقها خلال 30 يوم من استلام الشکوی
شكوی درجة	وهي الشکاوی على الخدمات التي تشتري في تقديمها أكثر من جهة وبصعب تحديد الجهة المسؤولة (مثل شکاوی الطرق والإنارة).	حالات يتم اغلاقها خلال ثلاثة أيام من استلام الشکوی
الشكاوی الروتينية	هي عبارة عن الشکاوی على الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية وتقع ضمن اختصاصها وهي الشکاوی التي لا تسم بالتعقید وذات اجراءات واضحة للجهة (مثال شکوی على الآخرين)	حالات يتم اغلاقها خلال يوم من استلام الشکوی

تعتبر هذه التصنیفات إرشادية ، للتوضیح ولیست على سبيل الحصر

تصنیف حسب تعقید الشکوی

7.7.3 ترتيب مدى خطورة / أهمية الشكوى

يجب أن تصنف خطورة وأهمية الشكوى حسب طبيعة الخدمات التي تقدمها الجهة ، ويكون الترتيب من اختصاص الجهة وذلك بناءً على الخدمات التي تقدمها وعليه يتم تحديد مدى خطورة وأهمية الشكوى ، حيث أن ذلك يساعده في تحديد أولويات البدء بحل الشكاوى وغالباً ما تكون الشكاوى شديدة الأهمية أو الخطورة والتي لها تأثير على صحة الإنسان وسلامته بالإضافة إلى مدى تأثير الشكوى على البيئة، بحيث يكون الترتيب كالمثال التالي:



وبناء على ما تقدم عند اعداد التصنيفات يجب الأخذ بعين الاعتبار بأن درجة التعقيد لها تأثير مباشر على تحديد مؤشر إغلاق الحاله وذلك بناءً على درجة تعقيد الإجراءات أو الإجراءات المتخذة لحل الشكوى واغلاقها ، مع مراعاة درجة أهمية الشكوى ، وعليه سيتم مناقشة التصنيفات العامة والخاصة مع الجهات الحكومية بعد ارسالها للأمانة العامة للمجلس التنفيذي للاعتماد النهائي واعتماد مؤشر إغلاق الحاله لكل ترتيب في نموذج موحد كالمقترح التالي :

أمثلة على تصنيف الشكاوى

نوع الشكوى	التعقيد	مؤشر إغلاق الشكوى من وقت استلامها
شكوى على موظف	روتينية	يوم
طرق الدفع	روتينية	يوم
شكوى على قرار	روتينية	يوم
طريقة تقديم الخدمة	روتينية	3 أيام
طرق الدفع	روتينية	3 أيام
مكان تقديم الخدمة	درجة	3 أيام

جميع التصنيفات سيتم اضافتها بعد اعدادها من الجهات والاعتماد

تأمين صحي	روتينية	يوم
باعة متجولون	روتينية	يوم
توظيف	روتينية	3 أيام
دعم المشاريع	درجة	3 أيام
خطأ طبى	درجة	30 يوم

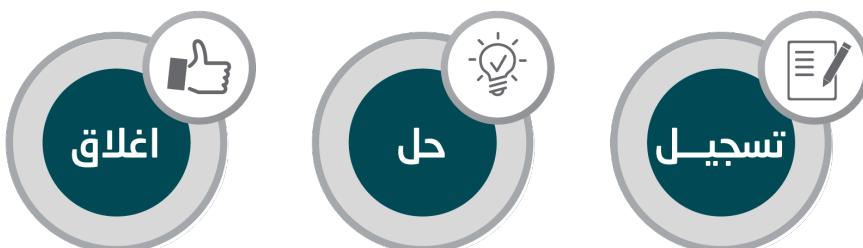
جميع التصنيفات سيتم اضافتها بعد اعدادها من الجهات والاعتماد

تعتبر هذه التصنيفات إرشادية ، للتوضيح وليس على سبيل الحصر

7.7.4 تصنیف الشکاوی حسب الإجراء

7.7.4.1 حل الشکاوی من أول اتصال

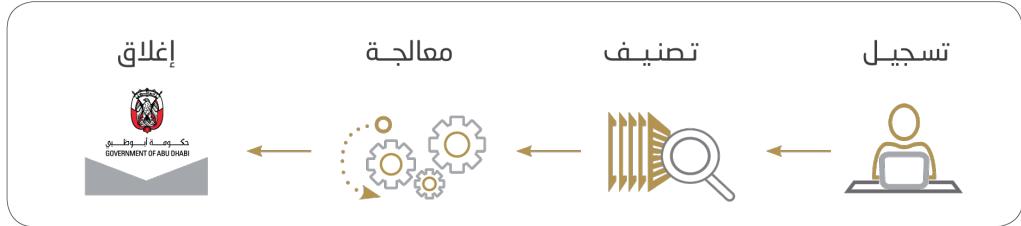
يطلب هذا النوع تمكين موظفي الصنف الأول من الاستجابة لحل الشکاوی من أول اتصال ، إن عملية إدارة الشکاوی يجب أن تتمكن موظفي الصنف الأول لكي يتم بذل كل جهد ممكّن لحل المشكلة عند أول اتصال مع تسجيلها في نظام إدارة علاقات المتعاملين لضمان الحصول على الإحصائيات الصحيحة



- يتم تسجيل الشکاوی في النظام وتحديد نوعها " حل شکاوی من أول اتصال".
- تتم عملية حل الشکاوی عن طريق تزويد المتعامل بحل الشکاوی مباشرةً وذلك من خلال:
 - معرفة و خبرة الموظف المختص
 - استخدام قسم الأسئلة الشائعة
 - الرجوع إلى قاعدة البيانات أو السياسات السارية على موضوع الشکاوی.
- في حال رضا المتعامل عن الحل يتم إغلاق الشکاوی.
- في حال عدم رضا المتعامل عن الحل يتم تحديث الشکاوی في النظام وتسجيلها ضمن الشکاوی التي تتطلب معالجة (شکاوی تتطلب معالجة) ليتم معالجتها من قبل القسم المختص.

7.7.4.2 شکاوی تتطلب معالجة

في حال لم يتمكن موظفي الصنف الأول من حلها الشکاوی من أول اتصال، فإنه يتطلب إدخال الحالة في نظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM) واتباع آلية تصنیف الحالات لتحديد الإطار الزمني لحل الشکاوی ومن ثم البدء بمعالجة الشکاوی حسب العمليات والإجراءات الداخلية للجهة ، ومن ثم اضافة الرد أو الحل النهائي في النظام لكي يتم التواصل مع المتعامل حسب الإجراءات المتبعة لإغلاق الحالات.



أنه من الضروري الانتباه إلى تمرين الشكوى عبر خطوات تقديم الشكوى من أجل ضمان تسجيل ومعالجة الشكوى بالطريقة الصحيحة، عند قيام المتعامل بالتقديم بشكوى يجب على الموظف المختص التأكد من إذا كانت شكوى مسجلة في النظام ويرغب المتعامل بمتابعتها أم شكوى جديدة يتطلب تسجيلاها.

- حيث تبدأ مرحلة تسجيل شكوى جديدة بتقديم الشكوى:
- ومن ثم البدء بمعالجتها:
- يتم تزويد المتعامل بالحل وقياس مدى رضاه ومن ثم إغلاقها.
- يتطلب هذا النوع التدقيق وضمان متابعة الإنجاز من خلال مؤشرات الأداء الخاصة بإجراءات الشكاوى

7.7.4.4 شكوى تتطلب طرف ثالث

في حال لم تتمكن فريق الشكاوى أو القسم المختص من حل الشكوى أو أن الحالة تتطلب تدخل طرف ثالث مثل أخذ الرأي القانوني ، مستشارين ، أو مراجعة جهة داخلية جهه حكومية أخرى أو جهة عالمية ، وفي بعض الحالات يتطلب حل الشكوى مشاركة أكثر من جهة مع جهات خارجية أو داخلية (مثل شكاوى الأخطاء الطبية تتطلب في بعض الأحيان رأي طرف ثالث).

- يتم تحديث بيانات الشكوى في النظام " شكوى تتطلب طرف ثالث".
- يتم عملية حل الشكوى بتحديد الطرف الثالث المشارك في معالجة الشكوى مثل (قانونيين ، مستشارين ، جهة محلية ، جهة اتحادية ، جهة عالمية)
- يتوجب على الجهات المشاركة في الشكوى التعاون والمشاركة في معالجة هذا النوع من الشكاوى والبدء بمناقشتها ودراستها من خلال تنظيم الاجتماعات الخاصة بذلك إذا طلب الأمر.
- يتم تحديد الجهة المعنية للتواصل مع المتعامل وغالباً ما تكون هذه الجهة هي التي تكون الشكوى من اختصاصها عن بقية الجهات المشاركة.

- تقوم الجهة المعنية بالتوافق مع المتعامل وتزويده بالحل النهائي .
- يتم قياس مدى رضا المتعامل عن حل الشكوى ومن ثم الإغلاق.

7.8 المعالجة

- علمى مثل خدمة المتعاملين أو الموظف المختص بإدارة الشكاوى التحقق من الشكوى، ومحاولة التوصل إلى حل للشكوى.
- هذه المرحلة تشمل المتابعة مع الأقسام او الإدارات المختصة بشكوى المتعامل.
- على الفريق المختص بالشكاوى العودة إلى النظام للتحقق من قائمة ملفات الشكاوى التي تحتاج إلى متابعة واتصال بالأقسام المعنية أو بالمعامل.
- الغرض من إجراءات متابعة الشكاوى تحديث بيانات التقارير اليومية (كحد أدنى) لكافحة الحالات المتعلقة بأى شكوى لم ت تعالج بعد ، والشكاوى التي تحتاج إلى تواصل مع المتعامل يتم الاتصال بالمعامل عبر قناة الاتصال المفضلة لديه.
- إذا ثبت أن الشكوى لم تعالج بعد، أو بحاجة إلى معلومات إضافية، على الموظف المختص العودة إلى آخر التدابير حول الشكوى على النظام للتحقق من وضع الشكوى و التواصل مع القسم أو الإدارة المعنية للحصول على معلومات إضافية، أو تحديث البيانات المتوفرة.
- على الموظف المختص تحديث بيانات ملف شكوى المتعامل باستمرار بناءً على المعلومات التي يحصل عليها.
- عند معالجة الشكوى من الضروري إبلاغ السائق للمتعامل و التواصل معه حتى ولو لم يتسلنى للجهة معالجة الشكوى، بفرض تزويد المتعامل بأحدث المعلومات حول وضع الشكوى.
- بعد تحديث بيانات المتعامل، على الموظف المعنى في إدارة الشكاوى التواصل مع المتعامل ومعرفة مدى رضاه عن الحل الذي تم التوصل إليه، في حال إبداء المتعامل عدم الرضا عن الحل، يجب التوضيح لمتعامل أن لديه الفرصة لتقديم استئناف ضد طريقة إغلاق الشكوى أو الحل إن رغب في ذلك.
- في حالة عدم رد المتعامل أو صعوبة الوصول إليه، يجب على الجهة معاودة التواصل مع المتعامل خلال فترة زمنية تحددها الجهة حسب طبيعة ونوع الشكوى.
- في حال عدم رضا المتعامل عن حل وإغلاق الشكوى، على ممثل خدمة المتعاملين تحديث بيانات ملف شكوى المتعامل، بما في ذلك القرار الذي تم التوصل إليه.

7.9 الإغلاق

- في مرحلة الإغلاق يتم قياس رضا المتعامل عن إجراءات التعامل وإغلاق الشكوى من قبل مركز اتصال حكومة أبوظبي حسب النظام المعمول به أو عن طريق الجهة في الحالات المعقّدة أو السرية.
- في حالة التأخير في حل الشكوى، يجب اعلام المتعامل عن سبب التأخير والوقت المتوقع للرد.
- في حالة عدم رضا المتعامل عن الحل، إنه من الضروري اتاحة الفرصة أمام المتعامل من إعادة فتح موضوع الشكوى (الاستئناف) أو النظم من إجراءات التعامل مع الشكوى ، والذي من خلاله يعبر المتعامل عن عدم رضاه عن إجراءات التعامل مع الشكوى أو إغلاق الشكوى ، وعليه يتم رفع الشكوى إلى المسؤول أو طرف ثالث من الجهة الحكومية لم يدخل ضمن إجراءات حل الشكوى (مثال إدارة التميز المؤسسي) لإعادة تقييم حل الشكوى أو الإجراءات التي تمت وإعادة تحليتها.

- ضمان تحديث النظام للشكوى المغلقة.
- العمل على تحليل الشكاوى وإضافتها في المرجع الخاص بشكاوى المتعاملين لكي يتمكن الموظفين المختصين من الاطلاع عليها بالإضافة إلى موظفي الصف الأول للتمكن من حل الشكاوى المماثلة من أول اتصال.
- كما أنه من المهم وضع الخطط التحسينية والمقترنات لتجنب تكرار نفس الشكوى.

على جميع الجهات الحكومية حصر كافة الطلبات والاستثناءات ذات الطبيعة الخدمية والتي لا يمكن حلها ضمن نطاق الجهة وتقديم المقترنات بشأنها وتنظيمها للمجلس التنفيذي

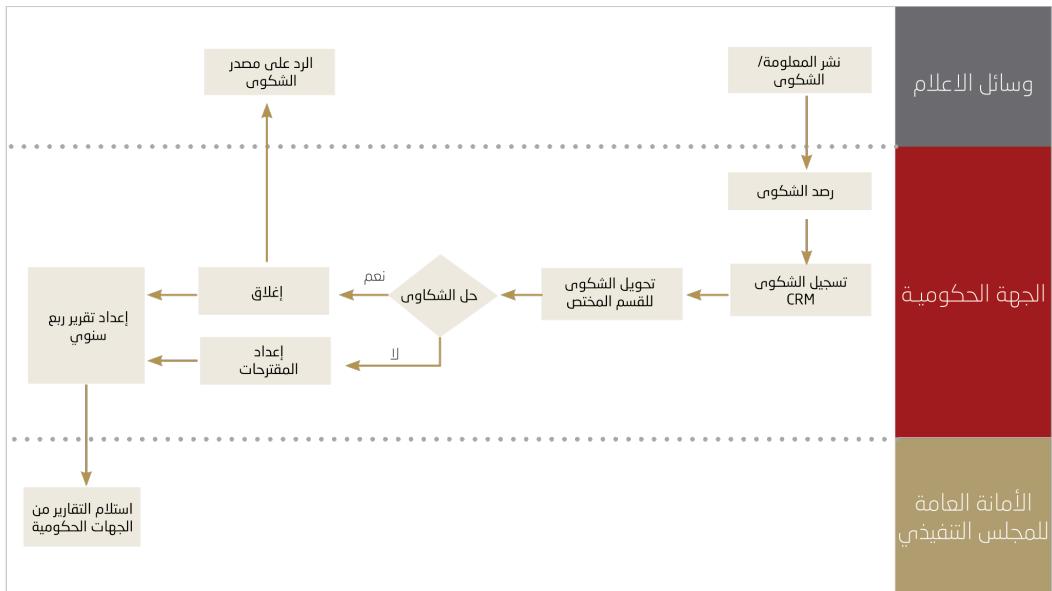
8 شكاوى التغطيات الإعلامية

هي الشكاوى الواردة أو المنشورة عبر وسائل الإعلام الآتية :

- الصحف المحلية والدولية.
- التقارير الدولية (تقارير المنظمات الدولية).
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- أي وسائل إعلامية أخرى.

يجب على الجهات الحكومية رصد جميع شكاوى التغطيات الإعلامية ، وتسجيلها ضمن نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي وتحليل الحالة دراستها ، وتوفير الحل المناسب أو وضع المقترنات بشأنها إذا تطلب الأمر مع ضرورة إعلام مصدر استلام الشكوى الإعلامية (مثال جريدة الاتحاد) بالحل أو الإجراءات التي تمت بشأن موضوع الشكوى، حيث أنه تمت إضافة خانة (الوسائل الإعلامية) في نظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM) وتم إدراج المصادر الإعلامية في النظام مثل نشرة علوم الدار، صحيفة الإمارات اليوم، إذاعة نور دبي وغيرها من المصادر الإعلامية مع وسائل التواصل للمصدر (بريد إلكتروني، هاتف) وذلك لتسهيل عملية تسجيل الشكوى في النظام من قبل موظفين الجهات الحكومية ولضمان جودة البيانات المدخلة في النظام والحصول على تقارير تفصيلية عن شكاوى التغطيات الإعلامية ومسؤوله متابعة الشكوى من قبل الجهات الحكومية ، بالإضافة إلى إغلاق الشكوى عن طريق مركز اتصال حكومة أبوظبي حسب النظام المعمول به ، ويتجوّب على الجهات الحكومية اعداد تقرير ربع سنوي عن شكاوى التغطيات الإعلامية وإرساله للأمانة العامة للمجلس التنفيذي من خلال تفاصيل النموذج (ملحق رقم 2).

وفي ما يلي توضيح آلية التعامل مع شكاوى التغطيات الإعلامية بالجهات الحكومية:



9 مؤشرات الأداء

نظراً لأهمية إدارة الشكاوى وضمان جودتها فإنه يتطلب على القسم المعنى بإدارة الشكاوى إعداد مؤشرات الأداء الرئيسية والتي يتم من خلالها متابعة الشكاوى وإدارتها، وتم تقسيم مؤشرات الأداء إلى مؤشرات رئيسية يتوجب اعتمادها وتطبيقها، كما توجد مؤشرات أخرى تخصيصاً مرتبطة بتصنيف الجهة الحكومية للشكاوى وذلك حسب طبيعة الخدمات التي تقدمها الجهة أو طبيعة الشكاوى الواردة لها ، والتي تساهم في رفع جودة إدارة الشكاوى وتميزها في خدمة المتعاملين ، ويجب على الجهات الحكومية إعداد مؤشرات الأداء الخاصة بالشكاوى بعد إعداد تصنيف محمد للشكاوى ووضع المؤشرات الخاصة بإدارة الشكاوى ومعالجتها وإغلاقها بما تضمن تحقيق الأهداف المرجوة ، حيث سيتم ضمان تطبيقها من خلال تقارير نظام إدارة علاقات المتعاملين وتقارير المتعامل العربي الخاص بالأمانة العامة للمجلس التنفيذي.

ويتوجب على الجهات الحكومية تحديد مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة الشكاوى واعتمادها من الإدارة العليا ورفعها للأمانة العامة للمجلس التنفيذي خلال ثلاثة أشهر من تاريخ تعميم تطبيق دليل الشكاوى والمقتربات والثناة.

9.1 مؤشرات الأداء الرئيسية

كون أن الجهات الحكومية هي الجهة المعنية في وضع مؤشرات الأداء ، فيتعين عليها اعداد واعتماد المؤشرات الرئيسية لإدارة الشكاوى ، ويقوم مركز اتصال حكومة أبوظبي باليابة عن الجهات الحكومية بقياس أداء الجهات الحكومية من خلال نظام إدارة علاقات المتعاملين وذلك بتوفير تقارير متعددة عن أداء الجهات الحكومية المدرجة في نظام إدارة علاقات المتعاملين والتي تمكن الجهة من الاطلاع على أدائها، وفيما يلي بعض مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بإدارة الشكاوى والتي يتم قياسها من خلال مركز اتصال حكومة أبوظبي :

المقياس	الوصف
الحل من أول اتصال	الرد على الحالات التي تم انشائها في النظام من أول تواصل
قبول الحالات	قبول أو رفض الحالات التي يعينها مركز الاتصال الجهات الحكومية
الالتزام بالاطار الزمني للرد على الحالات	الرد على حالات الشكاوى ضمن الاطار الزمني للحل حسب نوع الشكوى
دقة وجودة الرد	توفير الرد الدقيق والكامن من أول تعيين

9.2 قياس رضا المتعاملين :

يهدف نظام الشكاوى في المستوى الأول إلى رضا المتعاملين ، حيث تعد الشكاوى المقدمة من المتعاملين من أهم مصادر التغذية الراجحة التي تعكس رضاهم عن الخدمات المقدمة وأالية التعامل مع الشكاوى وحلها ، الهدف من قياس رضا المتعاملين تحسين آلية التعامل مع الشكاوى وإغلاق الحالات ومن ناحية أخرى ضمان التحسين المستمر لعملية إدارة الشكاوى ، وعلى الجهات الحكومية قياس رضا المتعاملين عن النظام الداخلي للجهة للتعامل مع الشكاوى ، وضوح الإجراءات ، وإغلاق الحالات .

10 التقارير الخاصة بالشكاوى

يتطلب على الجهات الحكومية معرفة أهمية إعداد التقارير الخاصة بإدارة الشكاوى والتي يسند إليها وضع الحلول والمقترنات التحسينية، والتي تتمكن الإدارة من خلالها معرفة فرص التحسين وتحديد الخدمات والإجراءات التي تتركز عليها شكاوى المتعاملين

10.1 تقرير ربع سنوي

يتطلب إعداد تقرير دوري كل ثلاثة أشهر أو حسب ما تراه الجهة مناسباً لطبيعة عملها ، ومن ثم رفع هذه التقارير إلى الإدارة العليا أو متخد القرار على أن يتضمن عرضاً رقمياً إحصائياً لأعداد الشكاوى الواردة، تصنيف الشكاوى، الوقت المستغرق لحل الشكاوى ، و يتم تصنيف الشكاوى حسب الخدمات والأقسام وحسب التصنيفات الرئيسية لكل جهة، والتي بدورها تدعم متلدي القرار لاتخاذ القرارات المناسبة في تحسين الخدمات.

10.2 تقرير سنوي

بعد القسم المعنى بإدارة الشكاوى تقريراً سنوياً شاملًا يرفعه إلى رئيس الجهة، تقريراً رقمياً وتحليلياً يتضمن عدد الشكاوى الواردة مصنفة وفقاً لأنواعها وعدد الحالات قيد المتابعة ، ودرجات المتابعة، والردود التي تلقتها وحدة الشكاوى، ودرجات الاستجابة من الأقسام أو الجهات ذات الاختصاص. أنه من المهم أن يتضمن التقرير على مقتراحات وتحصيات ناتجة عن تحليل الشكاوى، وذلك لاتخاذ القرار المناسب حيث أن الهدف من التحليل العمل على معالجة جذور مسببات الشكاوى.

10.3 التقارير الخاصة

يقوم الفريق المعنى بالشكاوى بإعداد تقارير خاصة حول حالات معينة أو نظراً لاتكراز بعض الشكاوى على نفس الموظف أو الخدمة. أما بشأن بعض الشكاوى ذات الطبيعة الخاصة مثل خطورتها أو أنها لا تتحمل التأجيل فيتم عمل تقرير بشأنها وإرسالها للإدارة العليا، كما يجب على الإدارة العليا مراقبة أداء آلية اعداد التقارير وأالية الشكاوى بشكل عام وبشكل مستمر من خلال الاطلاع على عينة عشوائية من طلبات الشكاوى واستبيانات رضا المتعاملين.

الفصل الثالث

11 المقترنات

إن المتعامل هو محور الاهتمام وأساس تطوير الخدمات الحكومية ، وإن من المصادر المهمة لتحسين الخدمات الحكومية والوصول بها إلى مستويات استثنائية هي مقترنات المتعاملين ومعرفة احتياجاتهم حيث أن هذه الاحتياجات تعبر المحرك الرئيسي لتطوير الخدمات وذلك كونهم المتأثرين بالتعامل مع الجهات الحكومية للحصول على الخدمات ، ومن أجل تعزيز تفاعل المتعاملين ونمذهم الفرصة لطرح الأفكار والمقترنات من خلال تحسين الخدمات أو طرق الحصول على الخدمة ، يتطلب من الجهات الحكومية المبادرة في تفعيل قنوات التواصل معهم لاستلام المقترنات وتوثيقها ودراستها من قبل الأقسام المختلفة والاستفادة من المخرجات، ومن الجانب الآخر على الجهات الحكومية توجيه الشكر لمقدم المقترن أو تكريمه ، وذلك لجهودهم المبذولة وللتحفيز على تقديم المزيد من الأفكار من قبل مقدم المقترن سواء كان موظف أو متعامل أو شخص اعتباري متأثر بالخدمات الحكومية ، مما لها الاثر في المساهمة لتطوير الخدمات الحكومية ودفع عجلة التحسين في مجال خدمة المتعاملين.

ومن خلال ذلك يمكن تعريف الاقتراحات بأنها : تعبير مقدم المقترن عن أفكار جديدة أو تطويرية ذات تأثير إيجابية ملحوظة ، تضييف قيمة معنوية ، مادية أو تحسينية على الخدمات أو الجهة الحكومية.

11.1 الهدف

- توحيد آلية استقبال والتعامل مع المقترنات.
- تشجيع المتعاملين على المشاركة في تطوير وتحسين الخدمات الحكومية.
- التشجيع على تكريم أصحاب المقترنات الافكار البناءة.
- تطوير التواصل بين المتعاملين والجهات الحكومية.
- الوقوف على احتياجات المتعاملين وفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم.
- تشجيع أفراد المجتمع والموظفين على الابتكار والإبداع.
- قبول والتعامل مع أي فكرة أو مقترن.
- توفير التغذية الراجعة من قبل المتعاملين من خلال التعامل أو الحصول على الخدمات الحكومية.
- تحقيق رضا المتعاملين من خلال تحسين وتطوير الخدمات الحكومية .
- التعامل مع المقترنات بشفافية والتواصل مع مقدم المقترن.

11.2 قنوات استلام المقترفات



11.3 مسؤوليات الجهات الحكومية تجاه مقترنات المتعاملين

- تعديل قنوات استلام المقترنات لتمكين المتعاملين من سهولة تقديمها.
- توعية المتعاملين عن نظام المقترنات من خلال نشر لوحات ارشادية توضح أماكن وكيفية تقديم المقترنات ، بالإضافة إلى نشر المعلومات من خلال الاعلانات ، المطبوعات ، موقع الجهة ، تطبيقات الهواتف الذكية ، وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من الوسائل.
- تعديل وتمكين الموظفين في الصنف الاول من استقبال المقترنات وتوفير التدريب المناسب على كيفية التعامل معها.
- تعديل وتمكين الموظفين من استخدام وتسجيل المقترنات على نظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM)
- قبول والتعامل مع أي فكرة أو مقترن مقدم من المتعاملين.
- وضع آلية لاستلام والتعامل مع المقترنات ، ووضع مؤشرات الأداء لها.
- التواصل مع مقدم المقترن ، والتعامل معه بشفافية من حيث توضيح الإجراءات المتبعه.
- تأسيس برنامج مكافآت أو تقديم الشكر لمقدمي المقترنات.
- دراسة المقترنات وتحليلها من الإدارة المختصة ورفع التوصية بشأنها.
- على الإدارة العليا المتابعة لضمان تطبيق إجراءات استلام والتعامل مع المقترنات.

11.4 آلية التعامل مع المقترنات

- يتم استلام المقترنات عن طريق قنوات استلام المقترنات المحددة.
- تسجيل المقترن في نظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM)
- ضمان وصول رسالة نصية لمقدم المقترن بالرقم المرجعي والشكر على تقديم المقترن.
- تحويل المقترن للإدارة المختصة بموضوع المقترن للتصنيف.
- في حالة كان التصنيف للمقترن يشير إلى طلب تصحيف سريع (مثل ارشادية ، توفر موظف ، اضافة سياج للسلامة) ، يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة في هذا الشأن إذا كان المقترن في محله.
- المقترنات المتكررة في نفس الموضوع خلال مدة زمنية محددة ، تشير إلى وجود مشكلة تحتاج تصحيف فوري ، فيتم التعامل معها على أنها شكوى.
- تقوم الإدارة المختصة بدراسة المقترنات والجدوى من تطبيقها.
- تقوم الإدارة المختصة بموضوع المقترن بتحويله إلى إدارة أخرى للدراسة أو إبداء الرأي إذا تطلب الأمر.
- اعداد التقارير عن المقترنات المقدمة مع الدراسة الخاصة بكل مقترن إلى الإدارة العليا.
- تكريم أصحاب المقترنات المميزة.

11.4.1 لماذا يقدم المتعامل بالمقترنات

المتعامل هو محور الاهتمام كونه ملتقي الخدمات الحكومية والمتأثر بها سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً، ويعتبر مصدر رئيسي للتغذية الراجعة عن مستوى الخدمات المقدمة من خلال مستوى رضاه عن طريقة ومستوى تقديم الخدمة، وعليه تعتبر المقترنات المقدمة من المتعامل فرصة لتطوير الخدمات وذلك لأن المقترنات نافعة من رغبة المتعامل للحصول على الأفضل، وتتمحور مقترنات المتعاملين في المجالات التالية على سبيل المثال :

- الرغبة في طرح أفكار ابداعية
- طرح أفكار تصب في تحسين الخدمات أو جودة المنتجات.
- تقليل المصروفات
- تقليل الرسوم
- تقليل وقت الحصول على الخدمة
- تقليل أو دمج بعض الاجراءات، أو تعديل السياسات أو الفاء نماذج
- تطوير البنية التحتية (حدائق، طرق، ممشى، موقف، مرافق تعليمية ورياضية، وغيرها)
- مقترنات تنصب في مجال الابتكار (المجال العلمي، الطاقة، الصحة وغيرها)
- مشاريع ذات عائد مادي
- مقترنات ذات عائد اجتماعي (توفر خدمات لكيان السن، المجالس، ندوات، حملات تنفيذية وغيرها)
- مقترنات متعلقة بالأمن والسلامة
- مقترنات تقليل الأسعار أو جودة المنتجات
- مقترنات خاصة بذوي الاعاقة
- مقترنات تتضمن مقارنات معيارية لأفضل الممارسات في بعض الدول

11.5 تصنيفات المقترنات

لا يوجد تصنيف محدد للمقترنات، ولم تطرق الدراسات الى تصنيف معين كون أن كلمة المقترنات شاملة لجميع الأفكار، وينتمي التعامل معها على حسب الجدول من تطبيق المقترن أو العائد من تطبيقه ، وعلىه سيتم عرض مقترن محدد للمقترنات مرتبط بالمدة الزمنية للتعامل مع المقترن مع المقترن بمكافآت لمقدمي المقترنات ، بحيث سيتم تصنيف المقترنات إلى مرحلتين، في المرحلة الأولى سيتم تصنيف المقترنات حسب مدة دراسة المقترن وعليه تستطيع الجهة تصنيف المقترنات في هذه المرحلة بناءً على موضوع المقترن أو أهميته أو حجم الفكرة المقدمة، المرحلة الثانية بعد تحديد تصنيف المقترن في المرحلة الاولى يتم تصنيف المقترن حسب تميز المقترن وذلك بناءً على الفكرة المقدمة.

على الجهات الحكومية اعداد التصنيفات الخاصة بالمقترنات مع
مؤشرات الاداء الخاصة بها ورفعها للأمانة العامة للمجلس التنفيذي
خلال ثلاثة أشهر من تاريخ تعميم تطبيق دليل الشكاوى والمقترنات
والشأن من خلال تعبأة النموذج المعد (ملحق 3)

11.5.1 المرحلة الاولى (تصنيف حسب مدة الدراسة) :

تصنيف حسب مدة الدراسة

مؤشرات أداء الإغلاق على سبيل المثال

حالات يتم دراستها خلال 3 أيام من ابتمام المقترن

حالات يتم دراستها خلال 10 أيام من تقديم المقترن

حالات يتم دراستها خلال 20 يوم من تقديم المقترن

حالات يتم دراستها خلال 30 يوم من تقديم المقترن

وهو المقترن الذي يعبر عنه المتعامل بشكل شفهي أو كتابي عن رأي أو ملاحظة في جهة معينة والذي يتطلب تنفيذه أجزاء بسيط بحيث يتم الدخول أو الإغلاق بمدة لا تزيد عن ثلاثة أيام (مثل توفير خدمة تقدمها الجهة الحكومية في موقع معين أو أضافي).

هي المقترنات التي يتم دراستها على سبيل المثال بمدة زمنية بسيطة بحيث يكون المقترن تطويري يقع ضمن اختصاص الجهة الحكومية المقدم لها المقترن أو ضمن الخدمات التي تقدمها (مثل تقديم مقترن عن توفير الطلب لخدمة معينة الكترونياً).

وهي المقترنات التي يشمل نطاق دراستها أكثر من جهة ، أو يتطلب تنفيذها أحد موافقة جهة أخرى (مثل تقديم مقترن يقدم خدمة معينة في مراكز الخدمة الشاملة أو مراكز تم).

وهي المقترنات التي يتم دراستها لمدة مطولة وذلك بناءً على حجم الفكرة المقدمة أو طبيعتها والتي تكون في العادة في المشاريع الرأسمالية (مثل مقترن إنشاء عبادة صحيحة).

الوصف

التصنيف

مقترن لا يتطلب دراسة

مقترن يتطلب دراسة سريعة

مقترن يتطلب رأي أو عرض على جهة أخرى

مقترن يتطلب دراسة معمقة

تعتبر هذه التصنيفات إرشادية ، للتوضيح وليس على سبيل الدصر

11.5.2 المرحلة الثانية (تصنيف حسب تميز المقترن):

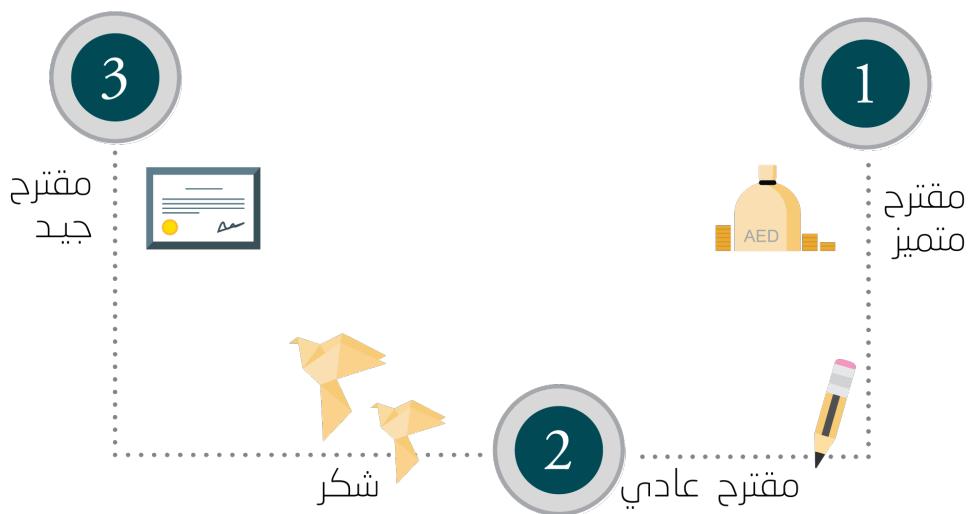
بعد الانتهاء من المرحلة الاولى وهي دراسة المقترن وإدراك جواب تطبيقه أو الاستفادة منه ، يتم تحديد درجة تميز المقترن من خلال الفكرة المطروحة من قبل المتعامل ويمكن ربط هذا التصنيف بنظام المكافآت المقدمة للمتعاملين من باب التحفيز لهم حسب ما تراه الجهة الحكومية في تحديد المكافآت.

تصنيف حسب تميز المقترن



تعتبر هذه التصنيفات إرشادية ، للتوضيح وليس على سبيل الحصر

رسم توضيحي يبين بعض الأمثلة على المكافآت المقدمة للمتعاملين بناءً على المقترنات المقدمة حسب نوع المقترن



11.5.3 مقترنات التغطيات الإعلامية

هي الأقتراحات أو التقارير التي تتضمن في طيها مقترنات والتي ترد أو تم تعطيتها في وسائل الاعلام الجميع أنواعها (صحف محلية أو أجنبية، الاذاعة، قنوات التلفاز، وسائل التواصل الاجتماعي وتقارير المنظمات الدولية والمحالية، وغيرها)، بحيث يتم التعامل معها كجميع المقترنات بنفس الالية، وذلك من خلال تسجيلها في نظام إدارة علاقات المتعاملين، وتوزيعها للقسم المختص للدراسة، بالإضافة إلى الرد أو التواصل مع المصدر.

11.6 مؤشرات الأداء

يتبعن على الجهات الحكومية تحديد المؤشرات الخاصة بالمقترنات وذلك بعد تطبيق الآلية الخاصة بالتعامل مع المقترنات، وسيتم ذكر بعض المؤشرات على سبيل المثال لا الحصر :

الوصف	المقياس
العدد الإجمالي للمقترنات التي تستلمها الجهة من جميع القنوات	المقترنات المستلمة
نسبة الحالات التي تم اغلاقها أو دراستها في الوقت المحدد من الجهة والمتفق عليه	المقترنات المغلقة في الوقت المحدد
نسبة رضا المتعاملين عن اجراءات التعامل مع المقترنات	رضا المتعاملين
نسبة المقترنات التي تم تنفيذها من قبل الجهة الحكومية	المقترنات المنفذة

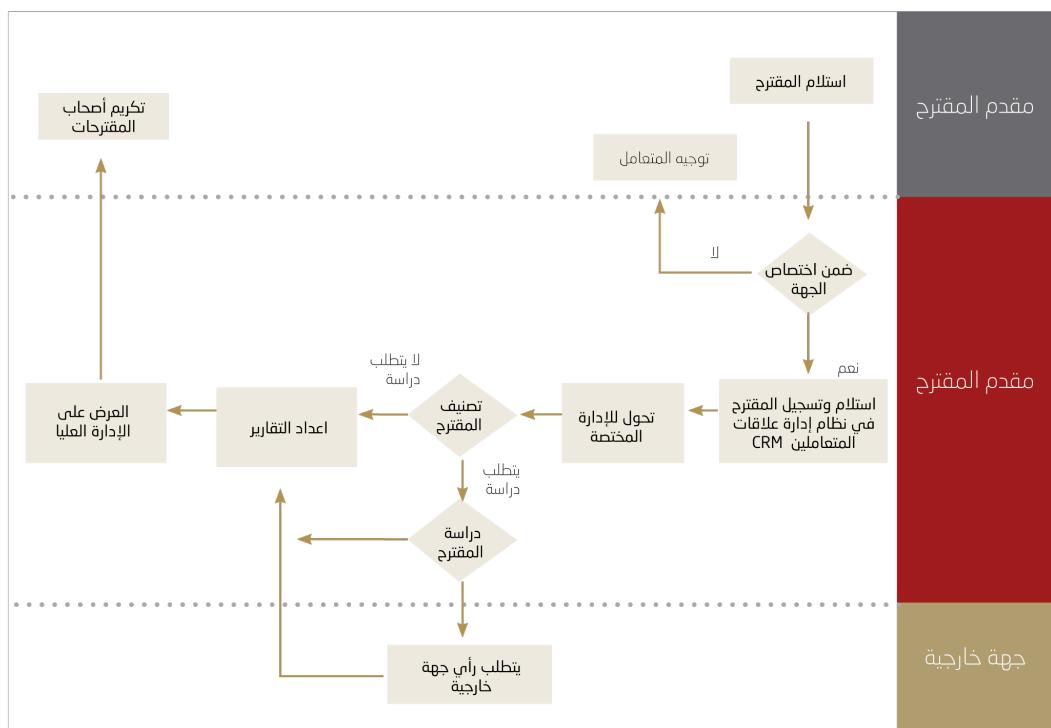
التقارير 11.6.1

- تقرير أسبوعي : تقوم الادارات المختصة بالمستلزمات للمقترنات برفع تقارير اسبوعية عن المقترنات المتكرونة في مدة زمنية معينة ، والتي تتطلب اجراء مباشر إلى الادارة العليا أو قسم الشكاوى لاتخاذ القرار المناسب.
 - تقرير شهري : يقوم الادارات المختصة برفع تقرير شهري عن المقترنات المقدمة مع الدراسة أو التحليل الخاص بكل مقترن إلى الادارة العليا بالجهة الحكومية.

11.6.2. تنفيذ المقترنات

بعد رفع التقارير الشهورية للإدارة العليا بشأن المقتربات ، تقوم الإدارة العليا بالإطلاع على التقارير والدراسات المقيدة من الإدارة المختصة ب إدارة الاستراتيجية ومكانية تطبيق أو الاستفادة من المقتربات المقيدة ، وعليه يتم تكريم أصحاب المقتربات.

11.6.3. رسم توضيحي لآلية التعامل مع المقترنات



الفصل الرابع

12 الشكر والثناء

12.1 الملخص التنفيذي

هو عبارة عن تعبير صادر من المتعاملين لتقدير قيمة العمل أو الجهود المبذولة من قبل الموظف أو القسم المختص عند الحصول على أكثر مما هو متوقع، والثناء والشكر لهم بالنسبة للجهات الحكومية ، مما له الأثر في توضيح جوانب القوة في تقديم الخدمات ، ويعتبر الثناء مؤشر على رضا المتعاملين نتيجة تحسن الخدمات الحكومية أو طرق تقديمها ، وعلى الجهات الحكومية وضع المعايير المناسبة التي يتم من خلالها تكريم الموظف أو القسم نظر للجهود المبذولة في تطوير الخدمات أو طريقة تقديم الخدمة ، حيث أن تكريم الموظف أو القسم ما هو إلا تقدير عن قيمة الجهد والعمل وإعطاء الحافز والدافع لتقديم المزيد. عليه يمكن تعريف الثناء : هو تعبر عن مستوى الخدمة المقدمة من قبل الجهة الحكومية أو رضاه عن اسلوب تقديم الخدمة من قبل الموظف.

12.2 آلية التعامل مع الشكر والثناء

- استلام الشكر والثناء عن طريق الفنوات المذكورة سابقاً.
- في حالة عدم استلام الثناء عن طريق نظام إدارة علاقات المتعاملين ، يتم تسجيله في نظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM) عن طريق موظفين الصف الاول لدى الجهة الحكومية
- تحويل الثناء للمسؤول المباشر للاطلاع على موضوع الثناء والتقييم
- توجيه الشكر للموظف أو تكريم الموظف/القسم وذلك بناءً حجم العمل المقدم من الموظف أو القسم.

12.3 لماذا يقدم المتعامل الشكر والثناء

- الرضا عن مستوى الخدمة
- الحصول على أكثر من المتوقع
- الرضا عن طريقة تقديم الخدمة
- توفير الخدمة من خلال أكثر من قناة
- توفير الخدمات الالكترونية
- مدة الحصول على الخدمة
- تبسيط اجراءات الحصول على الخدمة بما كانت عليه سابقاً
- رضاه عن طريقة و اسلوب موظف خدمة المتعاملين في التعامل (مثل الابتسام ، الانصات ، الترحيب وغيرها)
- مدة الانتظار
- المقارنة بين الجهات الحكومية من خلال تقديم الخدمات.
- مكان الانتظار والخيافة والاستقبال
- وضوح الاجراءات
- سرعة الاستجابة
- رضاه عن حل الشكوى

12.4 تكريم الموظفين

انه من الضروري نشر ثقافة التميز والابداع وذلك من خلال تكريم الموظفين عن الجهد المبذول في خدمة المتعاملين والتشجيع في تقديم الخدمة و الذين يبذلون قصارى جهدهم في تقديم الافضل والتفاني في العمل ، وذلك لبث روح التفاضس بين الموظفين والاقسام والتشجيع على تقديم الافضل وتجاوز توقعات المتعاملين ، وذلك عن طريق التغذية الراجعة من قبل المتعاملين من شكر وثناء، ويجب أيضاً تكريم الموظفين الاكثر تسجيل للشكاوى من موظفين الصف الاول في منصة خدمة المتعاملين وذلك من منطلق ضرورة السمعاء والاستجابة لشكوى المتعاملين ومعرفة موقع الخلل في اجراءات تقديم الخدمة لتفاديها وتحسينها.

12.5 مجالات التكريم

- تنظيم حفل تكريم.
- تكريم مادي.
- شهادة شكر وتقدير
- الإعلان والنشر عن اسم الموظف المتميز
- إطلاق جائزة الموظف أو القسم المتميز
- شكر

13 التطوير المستمر

بناءً على التقارير الواردة من نظام الشكاوى والمقترحات ومن فريق عمل الشكاوى والمقترحات ، وجب على الادارة العليا الاعتماد على هذه التقارير كركيزة ومنطلق للتطوير والتحسين المستمر ، وذلك لأن هذه التقارير تسلط الضوء على فرص التحسين في طريقة الخدمات المقدمة ووقت الحصول على الخدمة وقنوات تقديم الخدمة والثغرات في نظام خدمة المتعاملين ، والقصور الوارد من قبل الموظفين ، وإنه لتحقيق الرضا المطلوب من المتعاملين وتطلعهم للحصول على أفضل الخدمات وبجودة عالية ، يجب على الجهات الحكومية الاستفادة من التقارير والمقترحات المقدمة من المتعاملين بخلق بيئة ابداعية تبني فيها المبادرات وتبتكر أساليب مميزة في تقديم الخدمات ، والعمل على تدريب وتطوير الكوادر المعنية بتقديم الخدمات للمتعاملين لضمان الاستمرار بالتطوير والارتقاء على المدى البعيد.

سرية وخصوصية بيانات الشكاوى:

تعتبر جميع المعلومات والمستندات الخاصة بالشكاوى والمقترحات ، والتقارير المتوفرة بالنظام سرية ولا يجب الاطلاع عليها إلا من قبل الاشخاص المخولين بذلك ، ويجدر استخدامها لأغراض أخرى إلا بمموافقة الجهة المختصة ، وضرورة عدم التعرض لشخص المتعامل أو مقدم البلاغ.

14. المراجع

- Local Government Association of South Australia, Model Complaint Procedure
 - Quality management -Customer satisfaction – Guideline for complaints handling in organizations (ISO 10002:2004)
 - H M Revenue & customers, complaints Guidance, GOV/UK
 - Government of Canada, Handling customer complaint
 - Customer compliments and complaints policy – Parramatta City Council
-
- دليل إسعاد المتعاملين ، دائرة التنمية الاقتصادية.
 - آلية إدارة الشكاوى ، مجلس أبوظبي للتوطين.
 - دليل خدمة المتعاملين ، مكتب برنامج أبوظبي للتميز.
 - ملاحظات قطاعات ومكاتب الأمانة العامة للمجلس التنفيذي والجهات الحكومية على مسودة دليل شكاوى ومقترنات والثنا.
 - موقع وزارة شؤون مجلس الوزراء
 - نظام المقترنات و الشكاوى في بلدية العين (فكرة)
 - مؤشرات أداء مركز اتصال حكومة أبوظبي - مركز أبوظبي لأنظمة الالكترونية والمعلومات

15 الملاحق

ملحق رقم 1

نموذج تحليل شكاوى التغطيات الإعلامية

مثال (شكوى على موظف / تأمين صحي)		نوع الشكوى	
عامة / تخصصية		التصنيف	
		وصف الشكوى	
(معقدة / بسيطة / روتينية)	التصنيف حسب التعقيد	(مرتفعة / متوسطة / منخفضة)	التصنيف حسب الأهمية
		(يوم / 3 أيام / شهر)	المدة الزمنية لغلق الحالة بعد استلامها (المفترج)
		أسباب اقتراح المدة الزمنية للتصنيف	
		تحديات عدم التمكن من تحديد التصنيف أو المدة الزمنية	
		الوصيات	

ملحق رقم 2

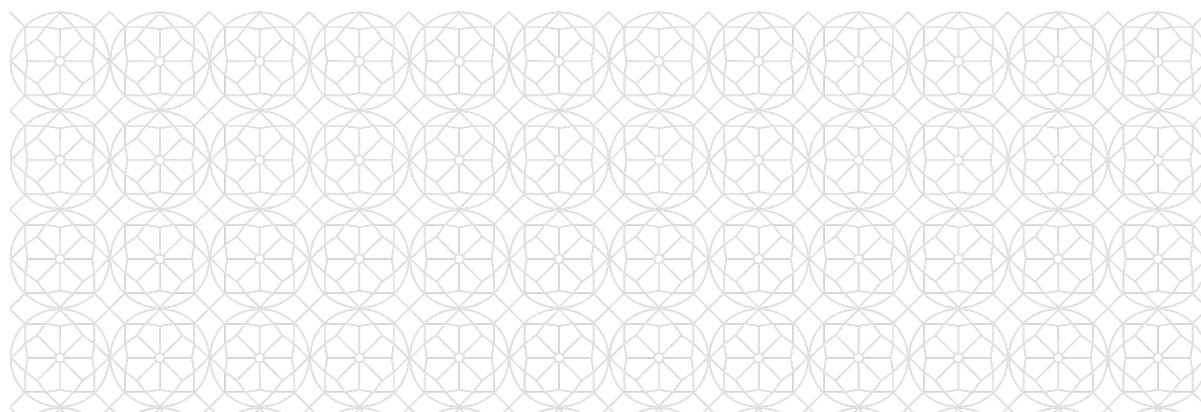
نموذج تحليل شكاوى التغطيات الإعلامية

المصدر	تاريخ الخبر	
موضوع الشكوى		
هل تم ادراج الحالة في نظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM)	الرقم المرجعي في النظام	
تحليل الشكوى		
الإجراءات المتخذة بشأن الشكوى		
التحديات		
هل تم الرد على المصدر		
مدة حل الشكوى (أيام)		

ملحق رقم 3

نموذج تصنيف المقترنات

نوع المقترن
وصف المقترن
التصنيف حسب مدة الدراسة
المدة الزمنية لإغلاق المقترن بعد الاستلام
أسباب اقتراح المدة الزمنية للتصنيف
تحديات عدم التمكن من تحديد التصنيف أو المدة الزمنية
تحديات عدم التمكن من تحديد التصنيف أو المدة الزمنية





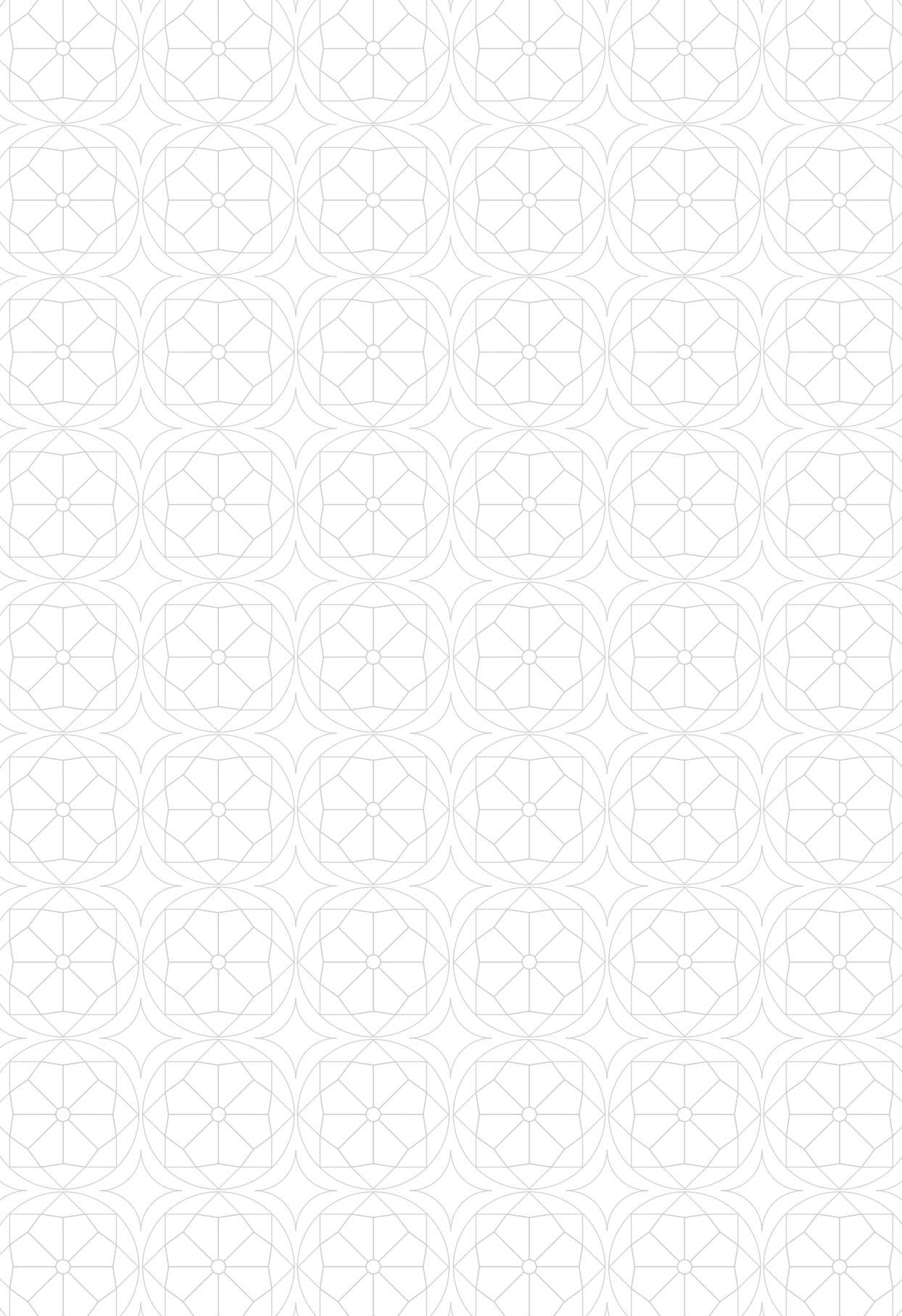
الأَئِمَّةُ الْعَالَمُونَ لِلْجَلَسِ التَّنْفِيذِيِّ
GENERAL SECRETARIAT OF THE
EXECUTIVE COUNCIL

النَّهَايَةُ الْخَاصَّةُ بِدَلِيلِ الشَّكَاوِيِّ وَالْمُقْتَرَحَاتِ وَالثَّنَاءِ
مَكْتَبُ بُرَنَامِجِ أَبُوظِيَّةِ التَّحْمِيرِ
2015

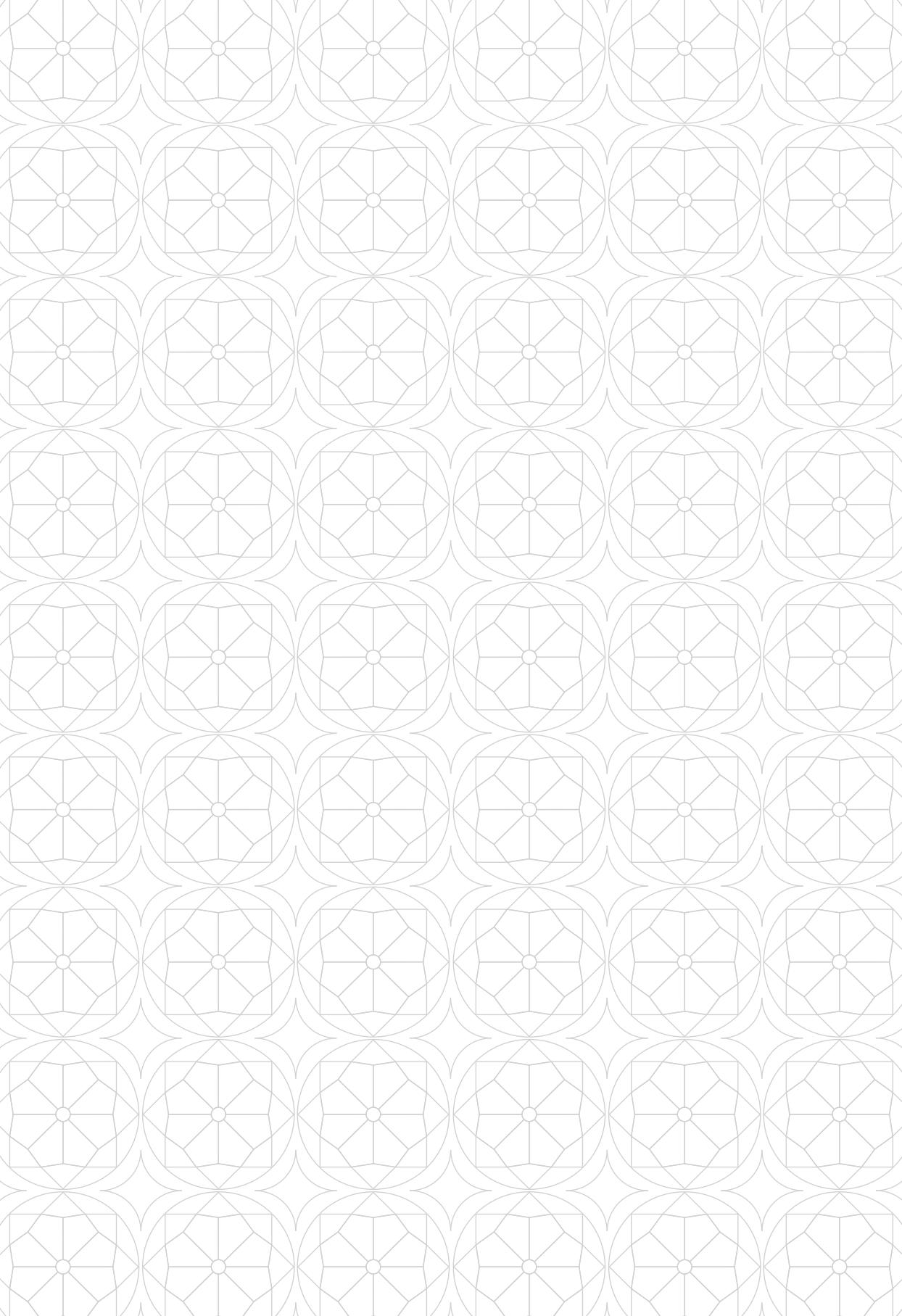
نموذج تصنیف الشکاری	
فرع الشکاری	مثال (شکاری على موظف / قانون صحي)
التصنیف	عامة / تخصیصیة
واعض الشکاری	
التصنیف حسب الأوعية	(مرتفعة / متوسطة / منخفضة)
التصنیف حسب التغذیة	(معدنة / بسيطة / زرنيقة)
المدة الزمنية لادراك احالة	(يوم / 3 أيام / شهر)
بعد استدراجه (المفترض)	
أسباب الفرار المدة الزمنية	أسباب للشخص
لتصنیف	
恂يات عدم الشکاری من	
恂ید التصنیف أو المدة	
恂یدية	
الروابط	
الخصوصيات	

نموذج تخليل شكاوى التغطيات الإعلانية		المصدر	موظف الشكوى	هل تم إدراج الحالة في نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)	محلي الشكوى	الإيهادات المشتملة ببيان الشكوى	التعديلات	هل تم الورود على المصدر	مدة حل الشكوى (ياماً)
تاريخ إخبار	رقم الموجي في النظام								

موجز ترتيب المقترنات		نوع المقترن	وصفت المقترن	تصنيف حسب مدة المراقبة	المدة الزمنية لإغلاق المقترن بعد الارسال	أسباب اقرار المدة الزمنية للمترتب	مخالفات عدم التتمكن من تحديد الترتيب أو المدة الزمنية	الموارد
الترتيب حسب المعايير	الترتيب حسب المعايير				(3 أيام / 10 أيام / 20 يوم / 30 يوم)			



قرارات الأمين العام



قرار الأمين العام رقم (35) لسنة 2015
بتشكيل لجنة أبوظبي لأسبوع الابتكار

الأمين العام للمجلس التنفيذي.

- بعد الاطلاع على القانون رقم (2) لسنة 2006 في شأن الأمانة العامة للمجلس التنفيذي.
- تقرر الآتي:

المادة الأولى

- تشكل لجنة تسمى (لجنة أبوظبي لأسبوع الابتكار) برئاسة مدير مكتب الاتصال الحكومي في الأمانة العامة للمجلس التنفيذي، وعضوية ممثل عن كل من الجهات الحكومية الآتية:
 1. هيئة أبوظبي للسياحة والثقافة.
 2. مجلس أبوظبي للتعليم.
 3. شركة المبادلة للتنمية.
 4. شركة أبوظبي لطاقة المستقبل.
 5. شركة طيران الاتحاد.
 6. غرفة تجارة وصناعة أبوظبي.
 7. شركة أبوظبي للإعلام.
 8. صندوق خليفة لتطوير المشاريع.
 9. لجنة أبوظبي لتطوير التكنولوجيا.
 10. مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني.

- رئيس اللجنة اقتراح إضافة جهات على أن يتم اعتماد ذلك من المجلس التنفيذي.
- على الجهات الممثلة في هذه اللجنة تسمية ممثليها خلال أسبوع من صدور هذا القرار.

المادة الثانية

تحتخص اللجنة بالمهام الآتية:

1. الإشراف على تنظيم فعاليات الأسبوع في الإمارة.
2. التنسيق مع اللجان المشكّلة على مستوى الدولة.
3. استقبال طلبات المشاركة في فعاليات الأسبوع من كافة الجهات الحكومية والخاصة في الإمارة.
4. دراسة المقترنات والمبادرات والفعاليات المقدمة من الجهات ورفعها للأمين العام للاعتماد.
5. اقتراح إطلاق مبادرات وعقد فعاليات خاصة بالابتكار في الإمارة.
6. إعداد جدول الفعاليات والأنشطة الخاصة بأسبوع الابتكار في الإمارة.
7. إعداد الخطة الإعلامية للترويج لفعاليات الأسبوع في الإمارة.

المادة الثالثة

لللجنة أن تستعين بمن تراه من الخبراء والاستشاريين لمساعدتها في أداء مهامها.

المادة الرابعة

- مدة اللجنة سنة واحدة ويجوز للمجلس التنفيذي تمديد هذه المدة.
- ترفع اللجنة تقارير دورية عن سير العمل بها إلى المجلس التنفيذي.

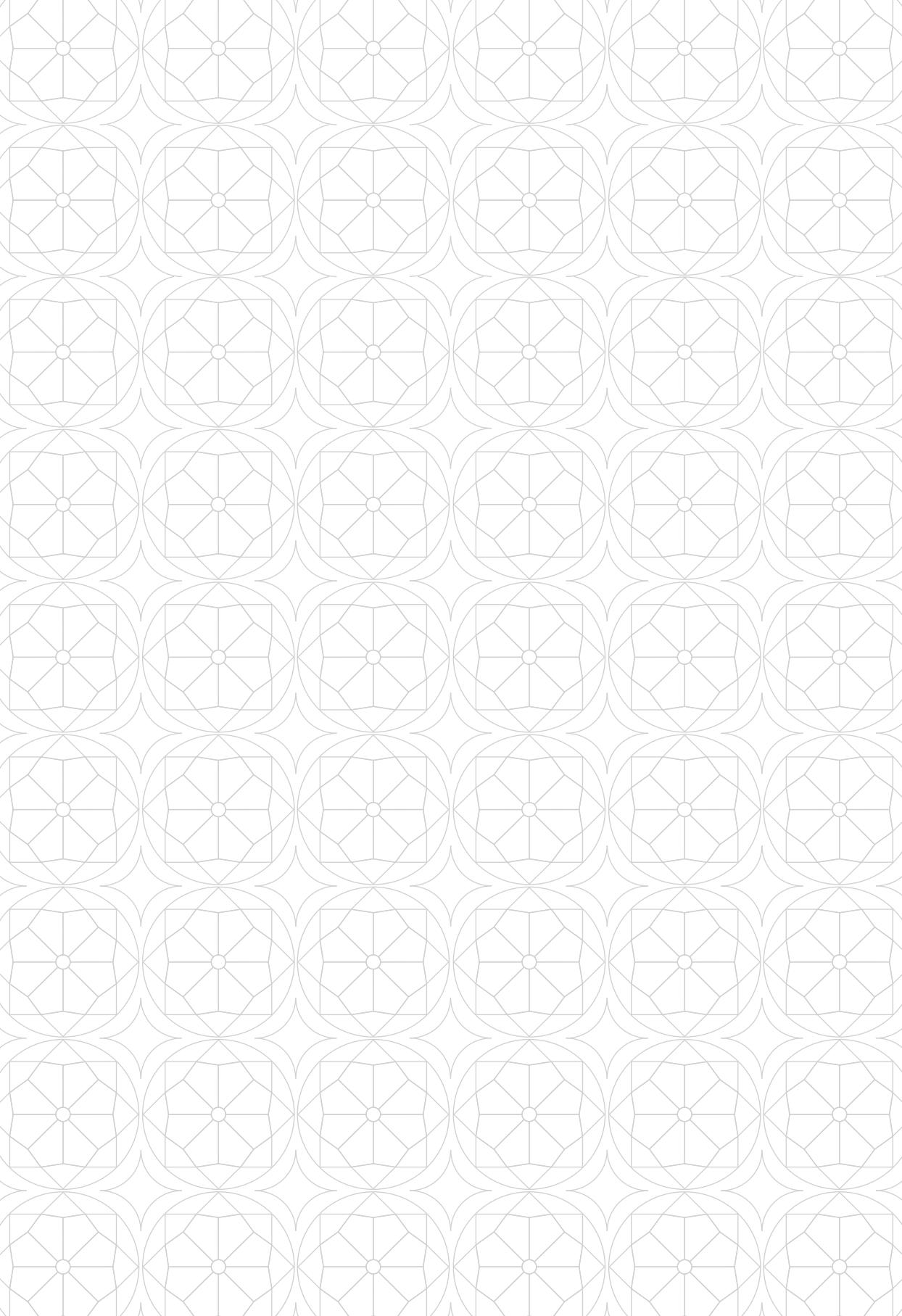
المادة الخامسة

يُنفذ هذا القرار من تاريخ صدوره.

**د. أحمد مبارك المزروع
الأمين العام**

صدر في أبوظبي
بتاريخ : 10 - نوفمبر - 2015م
الموافق : 28 - محرم - 1436هـ

قرارات أخرى



قرار رئيس دائرة الشؤون البلدية
رقم (262) لسنة 2015
بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون رقم (2) لسنة 2012
(المساندة البلدية)

رئيس دائرة الشؤون البلدية.

- بعد الإطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي والقوانين المعده له.
- وعلى القانون رقم (2) لسنة 2005 بإنشاء جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية المعدل بالقانون رقم (5) لسنة 2007.
- وعلى القانون رقم (9) لسنة 2007 في شأن إنشاء دائرة الشؤون البلدية.
- وعلى القانون رقم (2) لسنة 2008 في شأن الغذاء في إمارة أبوظبي.
- وعلى القانون رقم (2) لسنة 2012 في شأن الحفاظ على المظهر العام والصحة والسكنية العامة في إمارة أبوظبي.
- وبناء على ما عرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.

تقرر ما يلي:

مادة (1)

في تطبيق أحكام هذا القرار، تكون لكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرير كل منها، ما لم يدل السياق على خلاف ذلك:

الإمارة	:	إمارة أبوظبي.
الدائرة	:	دائرة الشؤون البلدية.
الجهاز	:	جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية.
البلدية المعنية	:	بلدية مدينة أبوظبي أو بلدية مدينة العين أو بلدية المنطقة الغربية أو أية بلدية قد تنشأ مستقبلاً في الإمارة.
الجهات المعنية	:	السلطات الاتحادية والمحلية ذات الصلة.
القانون	:	القانون رقم (2) لسنة 2012 بشأن الحفاظ على المظهر العام والصحة والسكنية العامة في إمارة أبوظبي.

المسلح	أية منشأة مملوكة و/أو تدار من قبل البلدية المعنية وفقاً لأحكام هذا القرار وتستخدم لذبح المواشي وتجهيزها للاستهلاك الآدمي وفقاً للوائح الفنية والمواصفات القياسية المعتمدة من قبل الجهاز وتشمل المسلح الأهلي والمسلح التجاري.
المسلح الأهلي	المسلح المخصص لذبائح الأفراد وغير مخصص للأغراض التجارية.
المسلح التجاري	المسلح المخصص لذبح لأغراض تجارية.
المشغل	الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي استوفى كافة متطلبات إدارة وتشغيل المسلح والمرخص له من قبل الجهات المعنية والذي تم التعاقد معه من قبل البلدية المعنية لإدارة او استثمار المسلح لمدة معينة بنظام المشاركة أو غيره تحت اشراف ورقابة البلدية المعنية.
الطبيب	الطبيب البيطري المعين من قبل البلدية المعنية الذي يعمل في المسلح.
البطاقة	البطاقة التي تضعها البلدية المعنية على الذبائح في المسلح التجاري مبين فيها تاريخ الذبح ونوع الذبيحة ومدة الصلاحية.
التعريفية	
الأختام	الختم الخاص بالذبائح المعتمد من قبل البلدية المعنية أو الجهاز.
المواشي	حيوانات المزرعة من ذوات الظلف المشقوق أو الخف الصالحة للاستهلاك الآدمي والما悲哀 شرعاً وتشمل الأغنام والماعز والأبقار والإبل وما في حكمها.
الذبيحة	جسم الماشية المنبوح بعد الذبح والمسلح بعد استخراج الأعضاء الداخلية وفصل الأرجل والرأس عن الجسم.
حجز اللحوم	التحفظ على اللحوم المشتبه بها صحيأً في برادات المسلح المخصصة لذلك به لمدة محددة حسب الحالة لغرض البث في صلاحيتها للاستهلاك الآدمي.
مخلفات الذبح	كل ما ينتج عن الذبيحة بعد تجهيزها.
لجنة التظلمات	اللجنة المشكلة في كل بلدية معنية بقرار من رئيس الدائرة، وتختص بالنظر والبت في التظلمات المتعلقة بالقانون.

مادة (2)

تطبق أحكام هذا القرار على الآتي :

1. جميع المسلح التابعة للبلدية المعنية سواء كانت مسالخ أهلية أو تجارية.
2. الجهات المشغلة للمسلح.
3. جميع الأشخاص أو الجهات التي تمارس أعمال الذبح خارج المسلح.
4. أي إشخاص أو جهات أخرى تحدد بقرار من رئيس الدائرة بالاتفاق مع الجهاز.

مادة (3)

تلتزم البلدية المعنية بما يلي:

1. إنشاء المصالح وفقاً للمواصفات والشروط والضوابط الفنية والصحية بالتنسيق مع الجهاز.
2. إصدار القرارات والتعاميم الازمة لتنظيم سير العمل في المصالح وفقاً لما يأتى:
 - تحديد أوقات العمل الرسمي للمصالح وأيام العطل.
 - تنظيم وترتيب أعمال الذبح والأماكن الخاصة بذلك.
 - تحديد الواجبات والحضورات بالنسبة للمشغل.
 - تحديد الواجبات التي يتبعن على القصابين ومساعديهم والعمال وذوي العلاقة التقيد بها وما يحظر عليهم القيام به.
 - تحديد الشروط الواجب التقيد بها بشأن تحميل ونقل اللحوم داخل المصالح وإخراجها منه وتنظيم حركة السيارات داخله بالتنسيق مع الجهاز.
 - إصدار الأمر ببدء تشغيل المصالح وت تقديم الخدمات بعد موافقة الجهاز واستكمال الشروط الضرورية لذلك.
3. إعلام المشغل بأى من القرارات والتعاميم الازمة لتنظيم سير العمل في المصالح وعليه تعميمها على جميع الأشخاص ذوي العلاقة وتعليق هذه القرارات في مكان بارز من المصالح.
4. التعاقد مع مشغل مرخص لإدارة المصالح والقيام بكلها أو بعض الأعمال الازمة لإدارة وتشغيل المصالح بما فيها أعمال النظافة والصيانة وإجراء أعمال الذبح وت تقديم كافة الخدمات المنصوص عليها في هذا القرار.
5. الرقابة على المشغل والعاملين لديه أو لحسابه لغايات تنفيذ العقد المبرم معه وللتتأكد من مدى التزامهم بأحكام هذا القرار والتشريعات السارية ذات العلاقة.
6. تزويد الجهاز بهوية المشغل وبكلة المعلومات والوثائق الضرورية المتعلقة به وذلك بمجرد إبرام العقد معه.
7. الإشراف والرقابة على أسواق الماشي التابعة للبلدية المعنية وإبلاغ الجهاز عن الأمراض الوبائية الواجب الإبلاغ عنها المكتشفة في المصالح وفق الآلية التي يحددها الجهاز.
8. إصدار الشهادات الآتية:
 - شهادات إعدام كلي أو جزئي للذباائح غير الصالحة للاستهلاك الآدمي دون تحمل البلدية المعنية لأى التزامات أو تعويضات مترتبة على ذلك.
 - شهادات نفوق للمواشي التي نفقت داخل حظائر المصالح.
 - شهادات صحية لللحوم ونواتج الذبح الصالحة للاستهلاك الآدمي.
 - شهادات صحية لخلفات الذبح (جلود وأمعاء ودهون).
 - شهادات إعدام مواشي حية مريضة بمرض معدى أو وبائي.

مادة (4)

- يجب أن يتضمن العقد المبرم بين البلدية المعنية والمشغل النقاط الآتية:
1. الالتزامات المالية والضمانات والبدلات المرتبة على المشغل وفقاً للتشريعات السارية.
 2. مدة العقد.
 3. معاير الأداء المطلوب من المشغل الالتزام بها.
 4. مدى حق المشغل في التعاقد مع الخبراء والمستشارين والمعهددين والمشغلين الفرعيين اللازمين لتنفيذ الالتزامات المرتبة عليه لإدارة وتشغيل المسلح.
 5. حقوق والالتزامات المشغلين الفرعيين في المسلح.
 6. قيام المشغل بتحصيل الرسوم المقررة مقابل الخدمات وتوريدتها وفقاً للقواعد المقررة لذلك.
 7. الجزاءات المرتبطة على إخلال المشغل بالتزاماته.
 8. آلية فض النزاعات وإنهاء الاتفاقيات المتعلقة بإدارة وتشغيل المسلح.
 9. أي التزامات أو شروط أو حقوق حصرية يتم منحها للمشغل وكيفية تنظيم هذه الحقوق.
 10. أحكام وشروط فسخ العقد المبرم في حال ارتكاب المشغل لخالفات معينة فيه.

مادة (5)

يلتزم المشغل بالآتي:

1. القيام بأعمال إدارة وتطوير المسلح وفق أحكام العقد المبرم مع البلدية المعنية ويشمل ذلك إدارة وتطوير و توفير وتجهيز المراافق وتوفير الخدمات الازمة لهذه الغاية ووفق ما يتم الاتفاق عليه ويستثنى من ذلك تغيير الخطط الأساسية للمسلح الذي تم الموافقة عليه مسبقاً إلا بعد الحصول على موافقة الجهاز.
2. التقيد بأوقات العمل الرسمي التي تحددها البلدية المعنية.
3. توفير العمالة المؤهلة والمدربة بالكيفية والعدد اللازمين لتغطية متطلبات العمل الفعلية خاصة في المواسم والأعياد وبالطريقة التي لا تؤدي إلى تأخير أو تعطيل العمل بالمسلح.
4. توفير الرزي الخاص للعاملين لديه وفقاً للألوان والمواصفات المناسبة لكل مهنة، مع المحافظة على نظافة الرزي والنظافة الشخصية والتقييد بقواعد النظافة العامة.
5. عدم السماح لأي عامل بمباسرة العمل دون الحصول على المafاقن والتصاريح الازمة من الجهات المعنية وعلى وجه الخصوص الشهادات الصحية، أو دون ارتداء الرزي المقرر ومن خروج العمال أو القصابين من أماكن عملهم بزي العمل أو حزام السكاكين مراعاة للمظهر العام.
6. وضع تعليمات ولوائح تتضمن التزامات وواجبات العاملين لديه وفي مكان بارز في المسلح
7. الالتزام التام بالنظم واللوائح والقرارات والتعاميم والاشتراطات الفنية والصحية الصادرة من البلدية المعنية والجهاز في كل ما يتعلق بتنظيم العمل في المسلح.

8. مسک الدفاتر والسجلات التي تحددها البلدية المعنية أو الجهات المعنية.
9. التقييد بكافة أحكام وشروط العقد المبرم مع البلدية المعنية.
10. الالتزام بالمارسات التشغيلية وتوجيهات الطبيب خلال كافة مراحل العمل.
11. الالتزام بتطبيق برامج الصحة والسلامة، وكذلك نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة.

مادة (6)

تقوم البلدية أو المشغل بتحصيل الرسوم مقابل أي من الخدمات التي يقدمها المسالخ وفقاً لما هو مقرر في هذا الشأن.

مادة (7)

يحضر القيام بالأعمال الآتية:

1. الذبح بدون إشراف الطبيب.
2. دخول الماشي ونقلها إلى المسالخ أو ذبحها أو نقل الذبائح ومخلفاتها دون مراعاة الإجراءات والمواعيد التي تحددها البلدية المعنية.
3. إخراج الماشي أو لحومها أو مخلفاتها التي ثبت بالفحص البيطري عدم صلاحيتها للاستهلاك الآدمي.
4. ذبح وتجهيز الماشي أو اللحوم بكافة أنواعها في غير المسالخ المرخصة أو خارجها.
5. إخراج الحيوانات الحية التي دخلت المسالخ للذبح بدون إذن الإدارة المختصة أو الطبيب.
6. إخراج لحوم الماشي المذبوحة المعدة للبيع من المسالخ والتي ثبت صلاحيتها للاستهلاك الآدمي دون البطاقة التعريفية أو دون ختمها بالأختام.
7. إدخال أي لحوم سبق ختمها بالمسالخ بعد خروجها دون إذن من الطبيب أو تحت إشرافه.
8. ذبح أو تجهيز الحيوانات النافقة.
9. عدم اتباع التشريعات والإجراءات المنظمة للتعامل مع الماشي المريضية بأمراض معدية.
10. نقل الذبائح من المسالخ داخل سيارات نقل غير مبردة ولا تتوافق فيها الموصفات والاشتراطات الصحية المعتمدة من قبل الجهاز فيما عدا الحالات الفردية وبموافقة الطبيب.
11. استعمال العنف والقسوة في معاملة الماشي أثناء نقلها أو حجزها أو ذبحها في المسالخ.
12. تشغيل أي عامل مريض أو مصاب بجروح أثناء العمل إلا بعد اكتمال شفائه.
13. الأكل أو التدخين أو النوم أو وضع الأمتعة الشخصية أو أي مواد لا علاقة لها بالعمل داخل صالات الذبح.

مادة (8)

- للبلدية المعنية الحق في التحفظ والتصرف في كافة الذبائح المخالفة لأحكام هذا القرار، والذبائح الموجودة في المسالخ التجارية التي يمر على موعد استلامها (24) ساعة ولم يقم صاحبها رغم إنذاره بالاستلام خلال مدة محددة، دون أن يكون له الحق في المطالبة بالتعويض.
- للبلدية المعنية الحق في توزيع الذبائح الموجودة في المسالخ الأهلية والتي يتأخر أصحابها عن استلامها على دور الرعاية والمرات والجمعيات والمؤسسات الخيرية غير الربحية في حال عدم المطالبة بها بعد مرور مدة التخزين البالغة (24) ساعة وذلك في حال صلاحيتها للاستهلاك الآدمي.
- لا تحول الاجراءات الواردة في البنود السابقة دون الزام المخالف بدفع الرسوم المستحقة وضبط المخالفات فرقاً لأحكام هذا القرار.

مادة (9)

للبلدية المعنية تطوير صناعات تحويلية لخلفات النجح لإعادة استغلالها بما يتواافق مع التشريعات السارية وبعد الحصول على التراخيص والموافقات اللازمة من قبل الجهات المعنية.

مادة (10)

يقوم مأمور الضبط القضائي بضبط المخالفات وتحرير المحاضر الازمة لها وعرض التصالح على المخالف في ضوء أحكام القانون وهذا القرار.

مادة (11)

1. تقوم البلدية المعنية من خلال مأمور الضبط القضائي وبالاستعانة بالجهات المعنية في دائرةها بإزالة المخالف بعد انتهاء المدة المحددة في المادة (12) من هذا القرار، ويكون ذلك على نفقة المخالف.
2. إذا تمت الإزالة من قبل البلدية المعنية، فعليها إعداد حساب بالنفقات وتحديد موعد الوفاء بها وإبلاغه المخالف بذلك.
3. إذا لم يقم المخالف بتسييد النفقات وفق الموعد المبين في حساب النفقات أو قبله، تعتبر النفقات ديناً مستحقاً لصالح البلدية المعنية في ذمة المخالف وقابلة للتحصيل بكلفة الطرق القانونية المتاحة ووفق التشريعات السارية.

مادة (12)

يتم إعلان المخالف بقرار الإزالة على عنوانه المصرح به أو بالبريد المسجل أو الإلكتروني وذلك خلال سبعة أيام من تاريخ صدور قرار بالإزالة من البلدية المعنية.

مادة (13)

يُعمل بجدول المخالفات والغرامات المرفق بهذا القرار.

مادة (14)

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويُعمل به من اليوم التالي لنشره.

سعید عید الغذاي
رئيس دائرة الشؤون البلدية



صدر في أبوظبي:
بتاريخ: 28 / جمادى الآخرة 1437هـ
الموافق: 10 / نوفمبر 2015م

جدول المخالفات والغرامات

المرفق بالقرار رقم (262) لسنة 2015
(المسالخ البلدية)

الرقم	المخالفة	الغرامة / بالدرهم
1.	ذبح وتجهيز الماشي بكافة انواعها خارج المسالخ المرخصة.	5,000 مع التحفظ على الذبائح والتصرف فيها
2.	الذبح في غياب الطبيب داخل المسالخ.	3,000
3.	إخراج لحوم الماشي المذبوحة العدة للبيع من المسالخ والتي ثبت صلاحيتها للاستهلاك الآدمي من دون البطاقة التعريفية أو ختمها بالأختام والأخبار الرسمية المعتمدة من البلدية أو الجهاز.	3,000
4.	بيع أو حيازة لحوم الماشي المذبوحة من غير أن تكون مختومة بالأختام المعتمدة من البلدية أو الجهاز.	10,000 مع التحفظ على الذبائح والتصرف فيها
5.	ذبح أو تجهيز الماشي النافقة.	10,000 مع التحفظ على الذبائح والتصرف فيها
6.	تشغيل أي عامل مريض أو مصاب بجروح أثناء العمل.	3,000
7.	الأكل أو التدخين أو النوم أو وضع الأمتعة الشخصية أو أي مواد لا علاقة لها بالعمل داخل صالات الذبح.	3,000
8.	القاء مخلفات الذبح في غير الأماكن المخصصة لها.	10,000 (الأفراد) مع إزالة المخالفة
9.	إخراج الماشي الحية التي ثبت بالفحص البيطري عدم صلاحيتها للاستهلاك بدون موافقة الطبيب.	10,000 لكل رأس مع التحفظ
10.	إخراج الذبائح أو مخلفاتها التي ثبت بالفحص البيطري عدم صلاحيتها للاستهلاك.	10,000 للذبيحة أو جزء منها + التحفظ
11.	عدم التزام المشغل بالرسوم المقررة.	10,000

وفي جميع الأحوال يلتزم المخالف بإزالة أسباب المخالفة متى اقتضى الأمر ذلك، وتتضاعف الغرامة في حالة العود.

الإمارات العربية المتحدة
إمارة أبوظبي
تصدر عن الأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي
مكتب الشؤون القانونية
أبوظبي - ص.ب 19
هاتف: +971 26688446 - فاكس: +971 26669981
البريد الإلكتروني: gazette@ecouncil.ae

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة