



الأمانة العامة للمجلس التنفيذي
GENERAL SECRETARIAT OF THE
EXECUTIVE COUNCIL

الجريدة الرسمية

30 نوفمبر 2020 م - العدد الحادي عشر

الجريدة الرسمية

السنة التاسعة والأربعون - العدد الحادي عشر

الصفحة	القوانين:
5	قانون رقم (22) لسنة 2020 بشأن مركز أبوظبي للتوعية القانونية والمجتمعية.
11	المراسيم: مرسوم أميري رقم (10) لسنة 2020 بإحالة قاض إلى التقاعد.
15	قرارات ولي العهد رئيس المجلس التنفيذي: قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (23) لسنة 2020 بتعيين رئيس جامعة محمد بن زايد للذكاء الاصطناعي.
16	قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (25) لسنة 2020 بتعيين وكيل دائرة الصحة.
17	قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (26) لسنة 2020 بتعيين وكيل دائرة الإسناد الحكومي.
18	قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (27) لسنة 2020 بتشكيل مجلس أمناء جامعة محمد بن زايد للعلوم الإنسانية.
20	قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (28) لسنة 2020 بتعيين مدير جامعة محمد بن زايد للعلوم الإنسانية.
23	قرارات المجلس التنفيذي: قرار المجلس التنفيذي رقم (172) لسنة 2020 بشأن الرسم الإقليمي لمشاركة المطورين في تكلفة وتحسين البنية التحتية لشبكة النقل.
27	التعاميم: تعميم رقم (16) لسنة 2020 بشأن تقسيم المشاريع الرأسمالية المعتمدة.

29 تعميم رقم (17) لسنة 2020 بشأن دليل الشكاوى والمقترحات
والثناء في حكومة أبوظبي.

30 *مرفق: دليل الشكاوى والمقترحات والثناء.

قرارات أخرى :

قرارات دائرة القضاء :

117 قرار رئيس دائرة القضاء رقم (30) لسنة 2020 بشأن طلب أمر على
عريضة باستخراج قيد مولود لأبوين أجنيين مقيمين بالدولة.

123 قرار رئيس دائرة القضاء رقم (31) لسنة 2020 بشأن ترقية قضاة
وعضو نيابة عامة.

125 قرار رئيس دائرة القضاء رقم (32) لسنة 2020 بشأن دليل استخدامات
الذكاء الاصطناعي في الخدمات العدلية والعمليات القضائية.

134 قرار رئيس دائرة القضاء رقم (38) لسنة 2020 بإعادة تشكيل لجنة
إصدار تصاريح نقل الجثث بعد دفنها.

136 قرار رئيس دائرة القضاء رقم (39) لسنة 2020 بإعتماد خطة عمل
المحاكم والنيابات في مرحلة ما بعد كورونا.

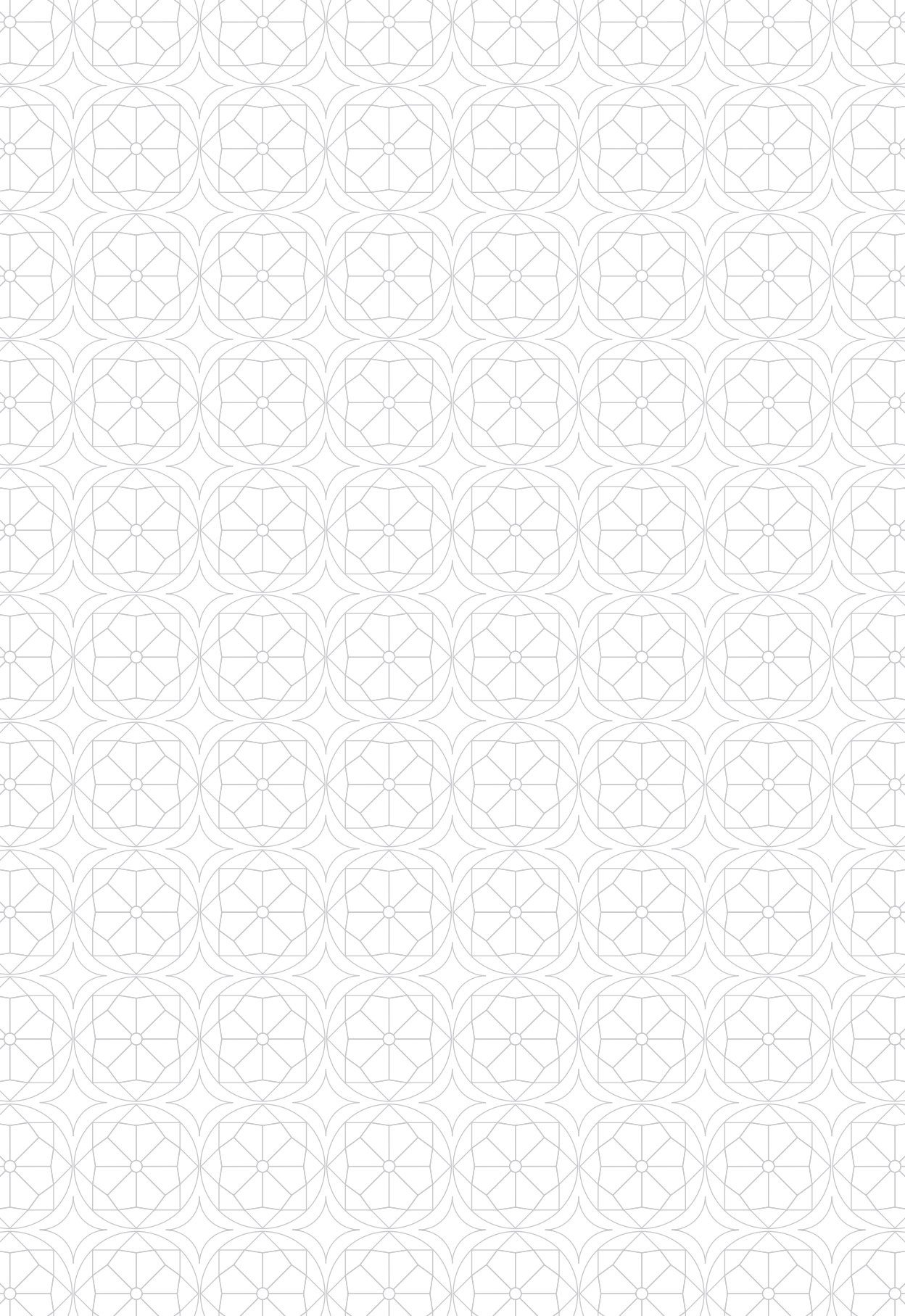
154 قرار رئيس دائرة القضاء رقم (40) لسنة 2020 بشأن تخويل صفة
الضبطية القضائية لبعض موظفي دائرة تنمية المجتمع.

155 قرار رئيس دائرة القضاء رقم (41) لسنة 2020 بشأن تخويل صفة
الضبطية القضائية لبعض موظفي دائرة الثقافة والسياحة.

قرارات دائرة البلديات والنقل:

157 قرار إداري رقم (183) لسنة 2020 بشأن دليل سياسات وإجراءات
المصلح العقاري.

القوانين



قانون رقم (22) لسنة 2020 بشأن مركز أبوظبي للتوعية القانونية والمجتمعية

نحن خليفة بن زايد آل نهيان، حاكم أبوظبي.

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (2) لسنة 1971 في شأن المجلس الاستشاري الوطني وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (2) لسنة 2000 في شأن معاشات ومكافآت التقاعد المدنية لإمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (23) لسنة 2006 بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (1) لسنة 2017 بشأن النظام المالي لحكومة أبوظبي.
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2012 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات وتعديلاته.
- وبناءً على ما عُرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
- أصدرنا القانون الآتي :

مادة (1)

في تطبيق أحكام هذا القانون، يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها، ما لم يدل سياق النص على خلاف ذلك:

الدولة	: الإمارات العربية المتحدة.
الإمارة	: إمارة أبوظبي.
المجلس التنفيذي	: المجلس التنفيذي للإمارة.
الدائرة	: دائرة القضاء – أبوظبي.
المركز	: مركز أبوظبي للتوعية القانونية والمجتمعية.

المدير

: مدير المركز.

وسائل التواصل
الاجتماعي

: تطبيقات شبكة الإنترنت التي تشير إلى منصة متعددة
للمستخدمين لإنشاء ومشاركة محتوى يمكن أن يكون على
شكل نص مقروء أو مسموع أو مرئي في مجتمع افتراضي
ويشمل ذلك كافة الاتصالات عبر شبكة الإنترنت والهواتف
المتحركة ومنصات النشر المستخدمة في التفاعل
الاجتماعي والحوار بين الكيانات المؤسسية والجمهور.

مادة (2)

ينشأ بموجب أحكام هذا القانون مركز يسمى " مركز أبوظبي للتوعية القانونية
والمجتمعية "، ويشار إليه اختصاراً (مسؤولية)، ويتبع الدائرة.

مادة (3)

مقر المركز الرئيسي مدينة أبوظبي، ويجوز بقرار من رئيس الدائرة فتح فروع أو
مكاتب له داخل الإمارة أو خارجها.

مادة (4)

يهدف المركز إلى رصد الظواهر والسلوكيات والعادات التي تمس قيم المجتمع
ومبادئه، وتلك التي تؤدي إلى التشهير بالأشخاص والرموز أو إثارة النعرات أو
تحض على العنف وعقوق الوالدين، بما في ذلك الموجودة على وسائل التواصل
الاجتماعي والألعاب الإلكترونية، والإدمان الإلكتروني، وتوعية المجتمع والأفراد
بمخاطرها وآثارها السلبية، وكيفية التعامل معها والتغلب عليها أو الحد من
آثارها والحيلولة دون وقوعها، وله في سبيل ذلك ممارسة الاختصاصات الآتية:

1. عقد المؤتمرات والندوات وورش العمل واللقاءات مع الأفراد وأوليائهم وفقاً
للنظم التي يضعها المركز.

2. إنتاج البرامج التلفزيونية والمسموعة والإلكترونية.

3. تنفيذ برامج توعية وتأهيل الأفراد بناءً على طلبهم أو طلب أوليائهم.

4. توعية المجتمع بضرورة الحفاظ على هوية الدولة وعدم القيام بأي فعل من
شأنه الإساءة بقصد السخرية أو الإضرار بسمعة أو هيبة أو مكانة الدولة أو
أي من مؤسساتها ورموزها.

5. نشر التوعية المجتمعية من خلال النصح والإرشاد حول آلية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بطريقة آمنة.
6. أية اختصاصات أخرى يكلف بها من الدائرة.

مادة (5)

- يكون للمركز مدير بدرجة مدير إدارة، يتم تعيينه وفقاً للنظم المعمول بها في الدائرة، ويتولى المدير تسيير أعمال المركز والإشراف عليه، ويكون مسؤولاً عن أعماله أمام رئيس ووكيل الدائرة، وله على الأخص ما يأتي:
 1. اقتراح الخطط الاستراتيجية والتنفيذية للمركز ورفعها للدائرة.
 2. متابعة تنفيذ الخطط الاستراتيجية والتنفيذية للمركز والبرامج والمشاريع التي يقوم بإدارتها أو تنفيذها.
 3. إدارة وتطوير وتنفيذ كافة المهام الاستراتيجية والتنفيذية الموكلة للمركز إما مباشرة أو من خلال فرق العمل التي يعينها وذلك بما لا يتعارض مع التشريعات السارية.
 4. اقتراح المبادرات والبرامج والمشاريع والدراسات التي لها علاقة بأعمال ونشاطات المركز.
 5. تشكيل لجان وفرق عمل داخلية من بين موظفي المركز ومن خارجه وتحديد مهامهم وإجراءات سير عملهم.
 6. اقتراح التشريعات واللوائح التنظيمية والتنفيذية والسياسات والقرارات والتعاميم المتعلقة باختصاصات المركز ورفعها للاعتماد وفقاً للتشريعات السارية.
 7. أي مهام أخرى يكلف بها من رئيس أو وكيل الدائرة تتعلق بعمل واختصاصات المركز.
- للمدير أن يفوض بعض اختصاصاته لأي من موظفي المركز وفقاً للنظم المعمول بها في المركز.

مادة (6)

- تتكون الموارد المالية للمركز من الآتي:
1. الاعتمادات السنوية التي تخصص له ضمن ميزانية الدائرة.
 2. مقابل تقديم الخدمات التي يقدمها المركز ويوافق عليها رئيس الدائرة.

مادة (7)

- للمحكمة أن تأمر بإيداع المحكوم عليه في المركز سواء كان حدثاً أو بالغاً، وذلك في الجرائم المتعلقة بتقنية المعلومات وفقاً للتشريعات السارية في هذا الشأن، وتخصص لهم أماكن خاصة لتنفيذ برامج الإيداع المتعلقة بهم.
- للنائب العام - بناءً على طلب ولي الأمر أو طلب من الشخص الذي يتقدم للنيابة العامة من تلقاء نفسه- أن يأمر بإيداع الحدث أو الشخص الذي يرتكب أي جريمة من جرائم تقنية المعلومات في المركز لمدة لا تتجاوز ستة أشهر أو تنفيذ برامج توعوية له.
- للنائب العام في نهاية المدة المشار إليها في الفقرة السابقة أن يقرر رفع الدعوى الجزائية أو أن يأمر بالألا وجه لرفعها أو بالحفظ، وذلك في ضوء نتائج الإيداع أو برنامج التوعية.

مادة (8)

يصدر رئيس الدائرة القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون.

مادة (9)

يُلغى كل نص أو حكم يخالف أو يتعارض مع أحكام هذا القانون.

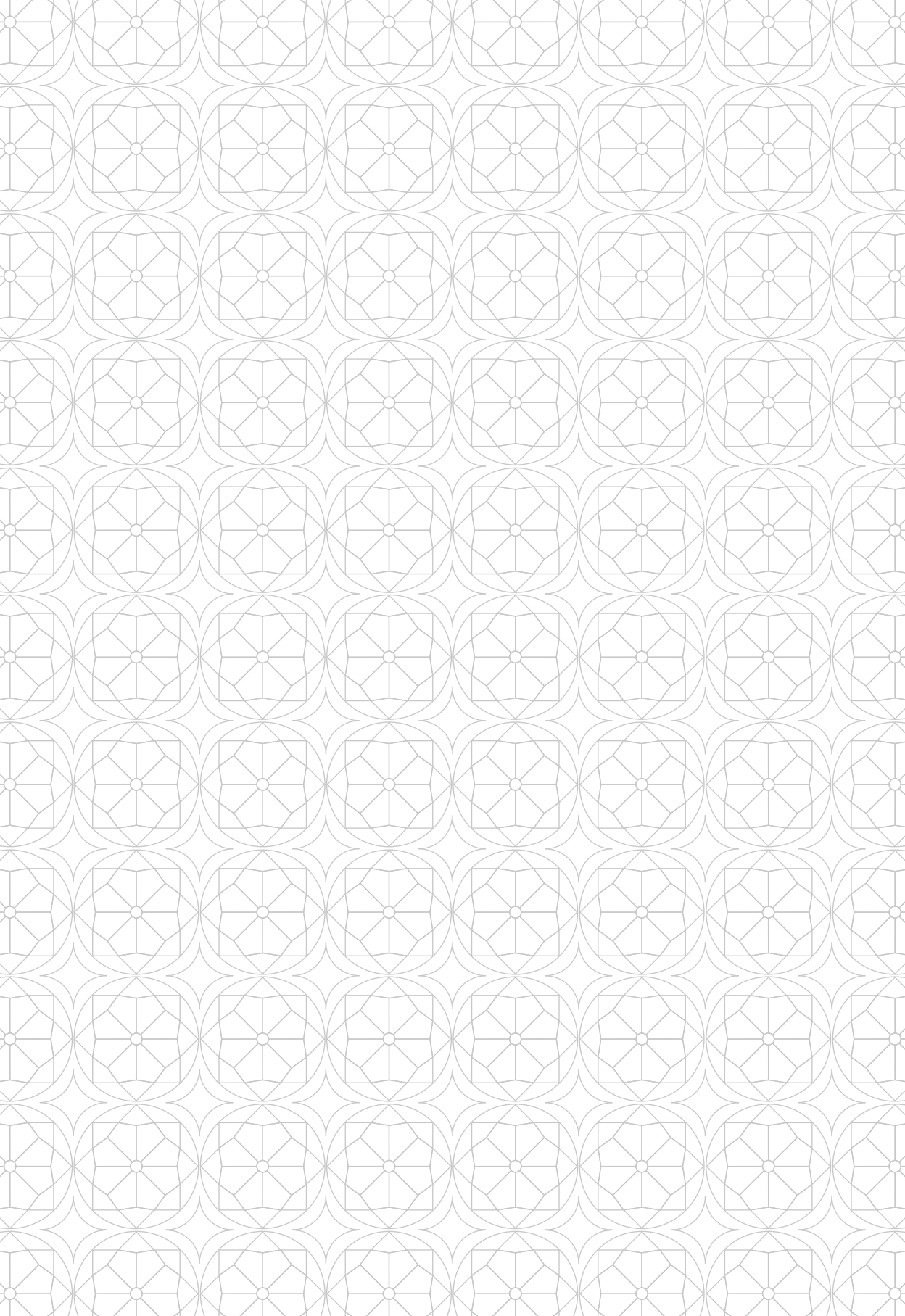
مادة (10)

يُنشر هذا القانون في الجريدة الرسمية، ويُعمل به بعد ثلاثة أشهر من تاريخ نشره.

خليفة بن زايد آل نهيان
حاكم أبوظبي

صدر عنا في أبوظبي
بتاريخ: 12 - أكتوبر - 2020 م
الموافق: 25 - صفر - 1442 هـ

المراسيم



مرسوم أميري رقم (10) لسنة 2020 بإحالة قاض إلى التقاعد

نحن خليفة بن زايد آل نهيان، حاكم أبوظبي.

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (23) لسنة 2006 بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وبناءً على اقتراح مجلس القضاء، وتوصية رئيس دائرة القضاء.
- أصدرنا المرسوم الآتي:

المادة الأولى

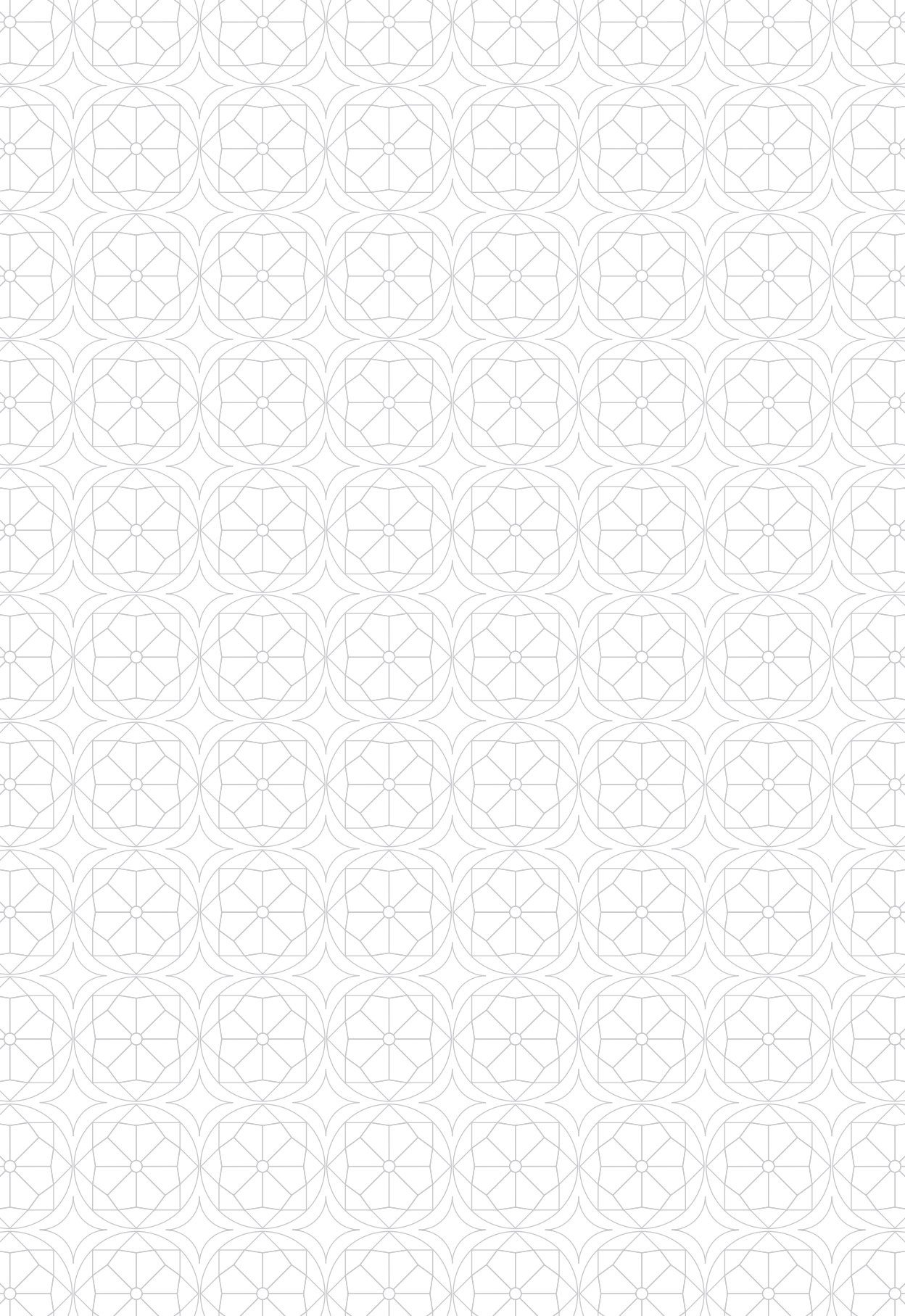
يُحال القاضي/ محمد سعد محمد بشير الشقفة، رئيس استئناف – الفئة الأولى إلى التقاعد.

المادة الثانية

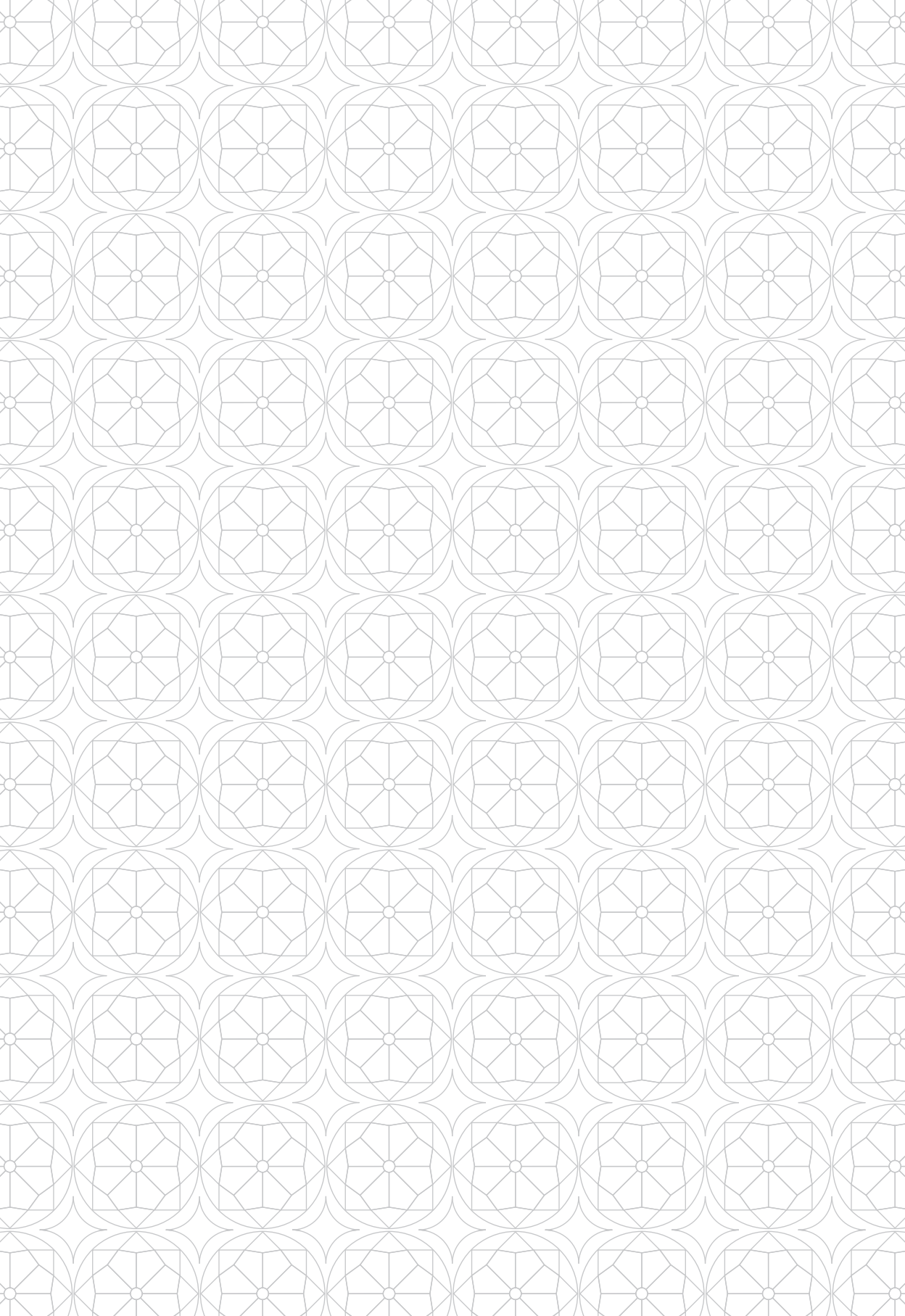
يُنفذ هذا المرسوم من تاريخ صدوره، ويُنشر في الجريدة الرسمية.

خليفة بن زايد آل نهيان
حاكم أبوظبي

صدر عنا في أبوظبي
بتاريخ: 08 - نوفمبر - 2020 م
الموافق : 22 - ربيع الأول - 1442 هـ



قرارات ولي العهد رئيس المجلس التنفيذي



قرار رئيس المجلس التنفيذي
رقم (23) لسنة 2020
بتعيين رئيس جامعة محمد بن زايد للذكاء الاصطناعي

- نحن محمد بن زايد آل نهيان، ولي العهد رئيس المجلس التنفيذي.**
- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
 - وعلى القانون رقم (25) لسنة 2019 بإنشاء جامعة محمد بن زايد للذكاء الاصطناعي.
 - وبناءً على ما عُرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
 - أصدرنا القرار الآتي:

المادة الأولى

يُعين الدكتور / إريك شينج رئيساً لجامعة محمد بن زايد للذكاء الاصطناعي.

المادة الثانية

يُنفذ هذا القرار من تاريخ صدوره، ويُنشر في الجريدة الرسمية.

محمد بن زايد آل نهيان
ولي العهد
رئيس المجلس التنفيذي

صدر عنا في أبوظبي
بتاريخ: 12 - أكتوبر - 2020 م
الموافق: 25 - صفر - 1442 هـ

قرار رئيس المجلس التنفيذي
رقم (25) لسنة 2020
بتعيين وكيل دائرة الصحة

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

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (6) لسنة 2016 بشأن الموارد البشرية في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (10) لسنة 2018 بشأن إنشاء دائرة الصحة.
- وبناءً على ما عُرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
- أصدرنا القرار الآتي:

المادة الأولى

يُعين سعادة الدكتور / جمال محمد عبيد الكعبي وكيلاً لدائرة الصحة.

المادة الثانية

يُنَفَّذ هذا القرار من تاريخ صدوره، ويُنشر في الجريدة الرسمية.

محمد بن زايد آل نهيان
ولي العهد
رئيس المجلس التنفيذي

صدر عنا في أبوظبي
بتاريخ: 08 - نوفمبر - 2020 م
الموافق : 22 - ربيع الأول - 1442 هـ

قرار رئيس المجلس التنفيذي
رقم (26) لسنة 2020
بتعيين وكيل دائرة الإسناد الحكومي

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

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (6) لسنة 2016 بشأن الموارد البشرية في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (4) لسنة 2020 بشأن إنشاء دائرة الإسناد الحكومي.
- وبناءً على ما عُرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
- أصدرنا القرار الآتي:

المادة الأولى

يُعين سعادة / فهد سالم أحمد الكيومي وكيلاً لدائرة الإسناد الحكومي.

المادة الثانية

يُنَفَّذ هذا القرار من تاريخ صدوره، ويُنشر في الجريدة الرسمية.

محمد بن زايد آل نهيان
ولي العهد
رئيس المجلس التنفيذي

صدر عنا في أبوظبي
بتاريخ: 08 - نوفمبر - 2020 م
الموافق : 22 - ربيع الأول - 1442 هـ

قرار رئيس المجلس التنفيذي

رقم (27) لسنة 2020

بتشكيل مجلس أمناء جامعة محمد بن زايد للعلوم الإنسانية

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

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (20) لسنة 2020 بإنشاء جامعة محمد بن زايد للعلوم الإنسانية.
- وبناءً على ما عُرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
- أصدرنا القرار الآتي:

المادة الأولى

يُشكل مجلس أمناء جامعة محمد بن زايد للعلوم الإنسانية، برئاسة معالي الدكتور/ حمدان مسلم مكتوم المزروعى، وعضوية كل من أصحاب المعالي والسعادة والسادة :

1. ساره عوض عيسى مسلم، نائباً للرئيس.
2. مريم عيد خميس المهيري.
3. د. يوسف عبدالله ماجد العبيدلي.
4. محمد نجم محمد القبيسي.
5. د. عمر حبتور ذيب الدرعي.
6. د. علي سعيد بن حرمل الظاهري.
7. د. سعيد امــــــزازي.

المادة الثانية

مدة عضوية المجلس ثلاث سنوات قابلة للتجديد.

المادة الثالثة

يُنَفَّذُ هذا القرار من تاريخ صدوره، ويُنشر في الجريدة الرسمية.

محمد بن زايد آل نهيان
ولي العهد
رئيس المجلس التنفيذي

صدر عنا في أبوظبي
بتاريخ: 08 - نوفمبر - 2020 م
الموافق : 22 - ربيع الأول - 1442 هـ

قرار رئيس المجلس التنفيذي
رقم (28) لسنة 2020
بتعيين مدير جامعة محمد بن زايد للعلوم الإنسانية

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

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (6) لسنة 2016 بشأن الموارد البشرية في إمارة أبوظبي وتعديلاته.
- وعلى القانون رقم (20) لسنة 2020 بإنشاء جامعة محمد بن زايد للعلوم الإنسانية.
- وبناءً على ما عُرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
- أصدرنا القرار الآتي:

المادة الأولى

يُعين سعادة الدكتور / خالد سالم سلطان علي البيهوني الظاهري مديراً لجامعة محمد بن زايد للعلوم الإنسانية.

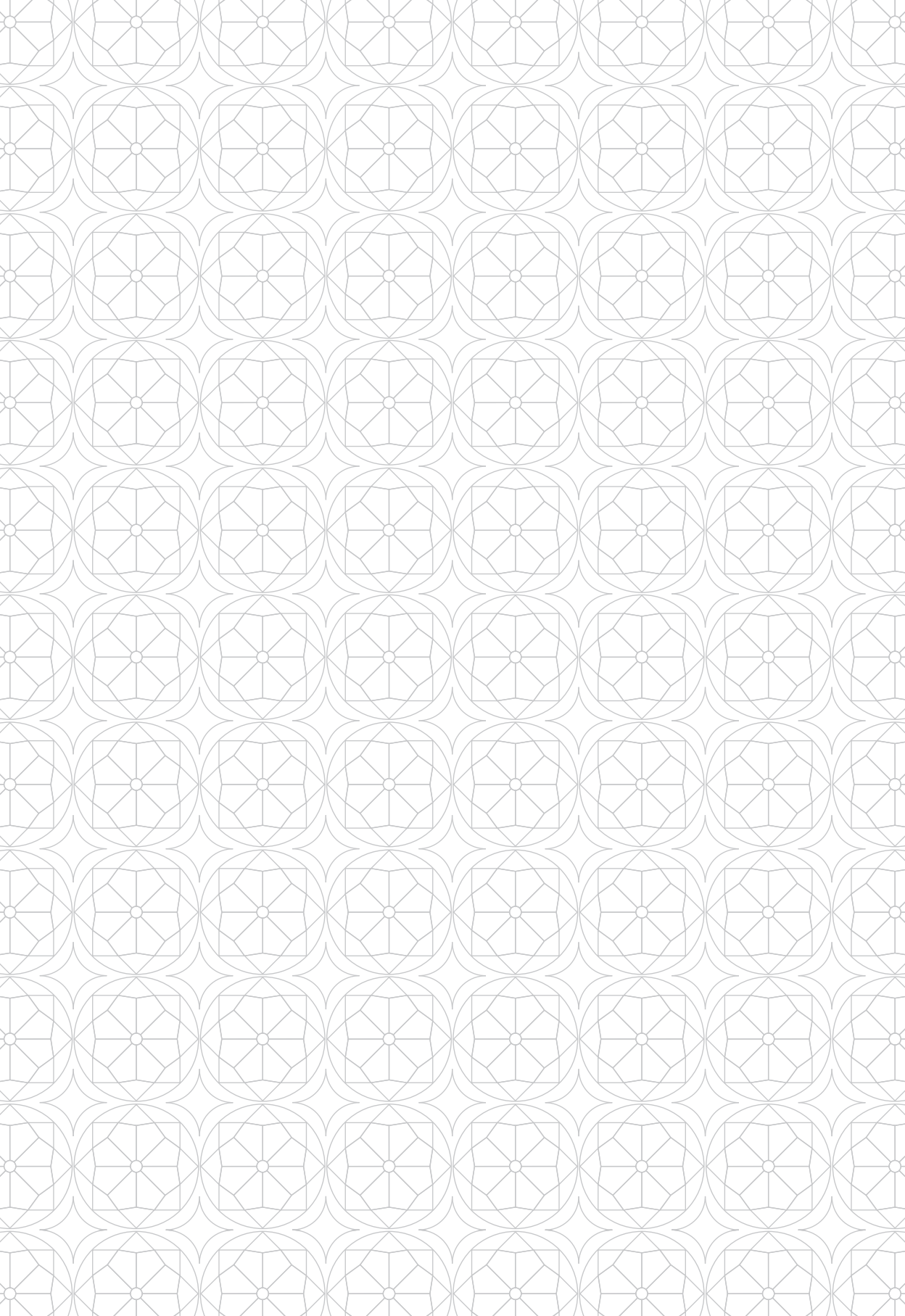
المادة الثانية

يُنَفَّذ هذا القرار من تاريخ صدوره، ويُنشر في الجريدة الرسمية.

محمد بن زايد آل نهيان
ولي العهد
رئيس المجلس التنفيذي

صدر عنا في أبوظبي
بتاريخ: 30 - نوفمبر - 2020 م
الموافق: 15 - ربيع الآخر - 1442 هـ

قرارات المجلس التنفيذي



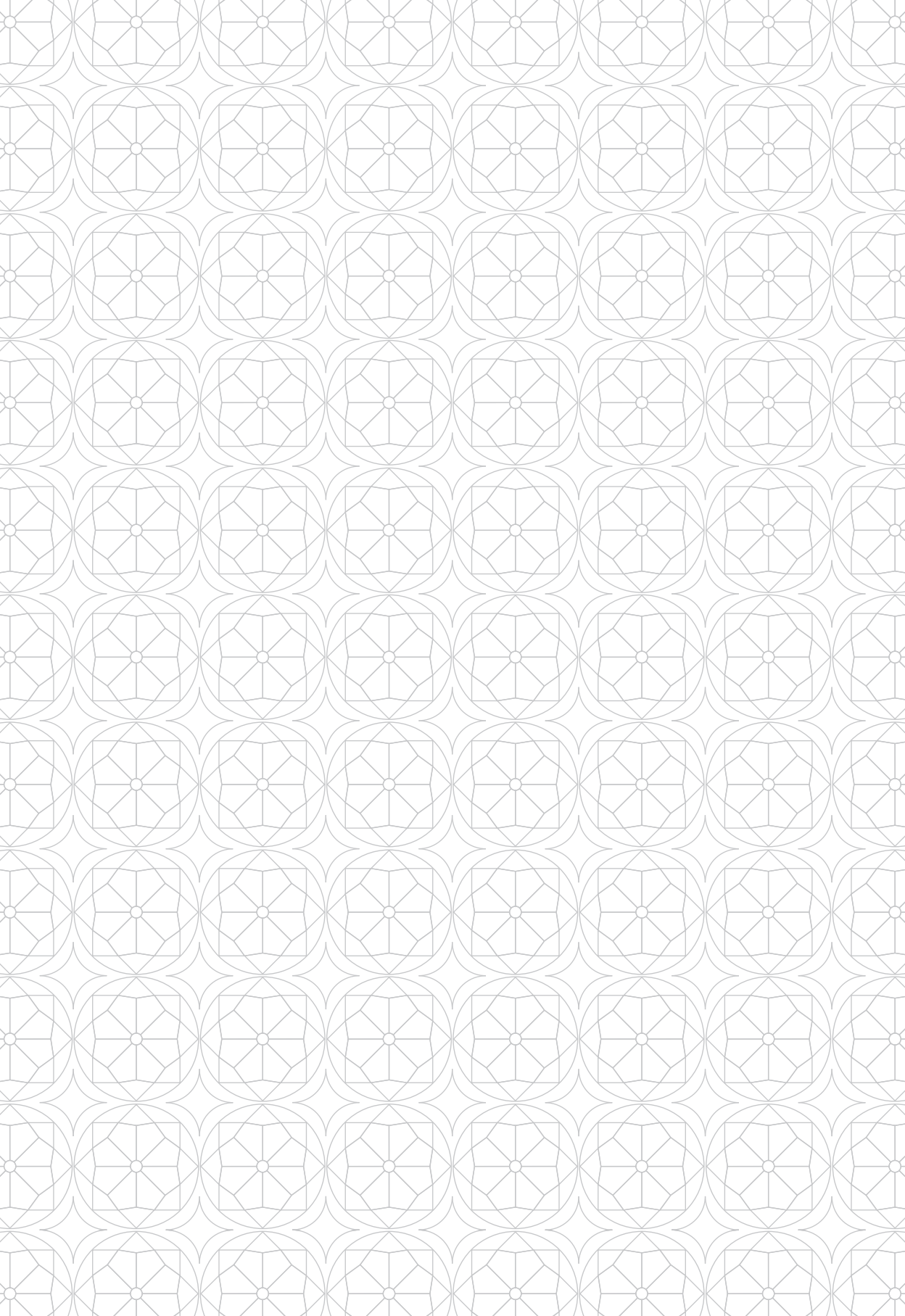
قرار المجلس التنفيذي رقم (172) لسنة 2020 بشأن الرسم الإقليمي لمشاركة المطورين في تكلفة وتحسين البنية التحتية لشبكة النقل

قرر المجلس التنفيذي ما يأتي :

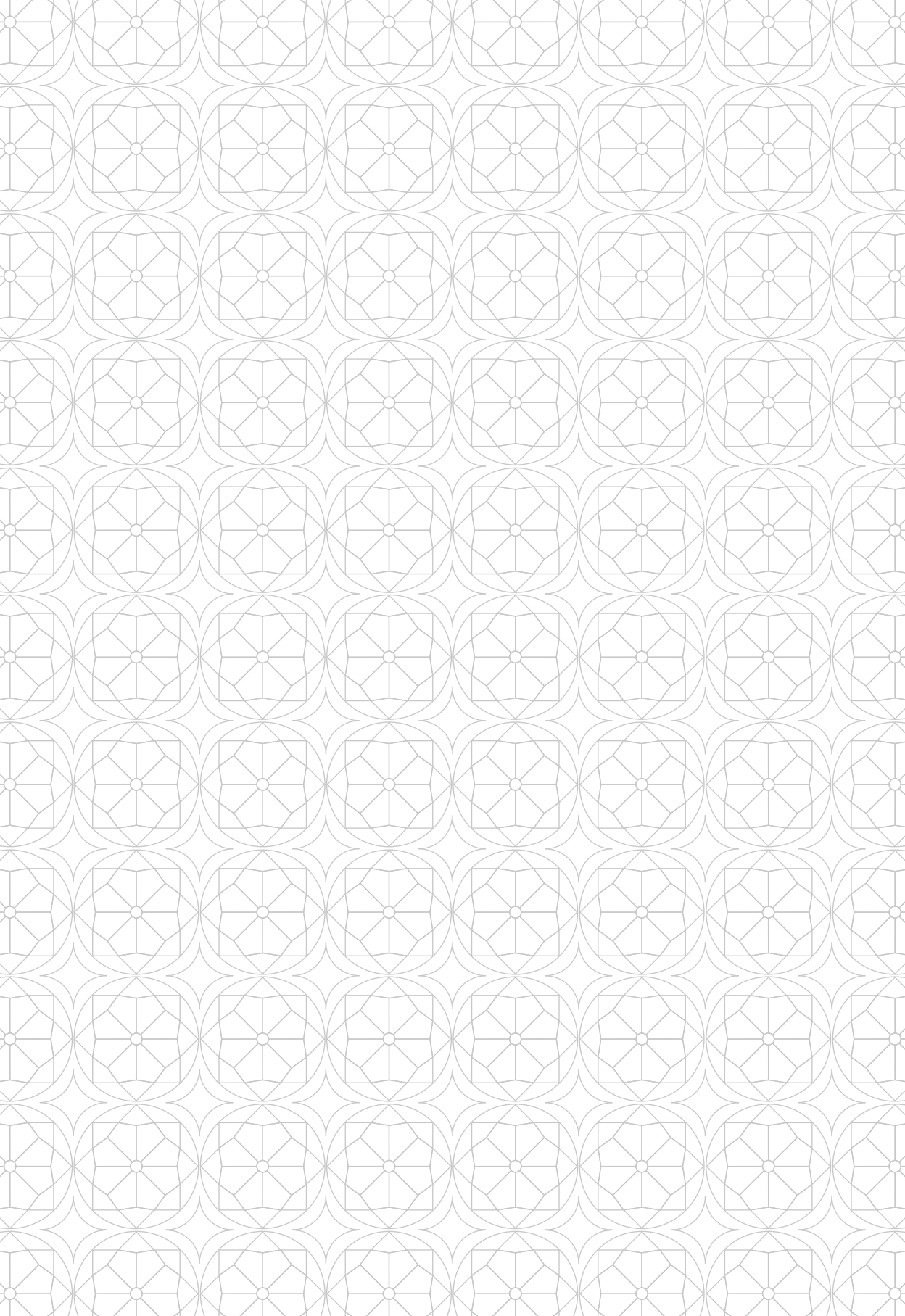
1. الموافقة على إعفاء المطورين من سداد الرسم الإقليمي لمشاركة المطورين في تكلفة وتحسين البنية التحتية لشبكة النقل لعام 2021.
2. الإيعاز إلى دائرة البلديات والنقل برفع دراسة شاملة للرسم الإقليمي مع توضيح الأثر الاقتصادي ، ورفع مقترحاتكم بشأن تطبيق الرسم الإقليمي إلى المجلس التنفيذي خلال (3) أشهر من تاريخ صدور هذا القرار.

د.محمد راشد الهاملي
الأمين العام

تاريخ الإصدار : 29 - نوفمبر - 2020 م
الموافق : 14 - ربيع الآخر - 1442 هـ



التعاميم



تعميم رقم (16) لسنة 2020 بشأن تقسيم المشاريع الرأسمالية المعتمدة

إلى كافة الجهات الحكومية في إمارة أبوظبي السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

نهدىكم أطيب التحيات ونتقدم لكم بخالص الشكر والتقدير لتعاونكم الدائم لتحقيق المصلحة العامة.

انطلاقاً من حرص حكومة أبوظبي على تنفيذ المشاريع الرأسمالية المعتمدة وفق أفضل الممارسات، وبناءً على موافقة اللجنة التنفيذية، فإننا نهيب بكم الالتزام بما يأتي:

1. يتعين على الجهة المالكة للمشروع توضيح استراتيجية تنفيذ المشاريع الرأسمالية عند اعتمادها من المجلس التنفيذي وتوضيح عدد العقود المخطط الارتباط بها.
 2. في حال لم يتم توضيح عدد العقود المخطط الارتباط بها من قبل الجهة المالكة، فيخصص المبلغ المالي المعتمد لأربعة عقود بحد أقصى وهي التصميم، والإشراف، ومقاوله التنفيذ، وإدارة المشروع في عقود المشاريع التي لها خصوصية.
 3. لا يجوز تقسيم المشاريع الرأسمالية بغرض تخفيض نطاق الأعمال المعتمد للمشروع أو النصاب المالي.
 4. في حال تم اعتماد المشروع من المجلس التنفيذي بمبلغ إجمالي دون تقسيم الأعمال، تطبق قواعد النصاب المالي كآتي:
- المشاريع الرأسمالية المعتمدة بقيمة لا تزيد عن 50 مليون درهم: يختص رئيس الجهة بالموافقة على استراتيجية التنفيذ وتقسيم الأعمال.
 - المشاريع الرأسمالية المعتمدة بقيمة تزيد عن 50 مليون درهم: يتعين على الجهة المالكة الرجوع إلى المجلس التنفيذي ولجانه للحصول على

الموافقة على استراتيجية تنفيذ المشروع وتقسيم نطاق الأعمال.

متمنين جهودكم وشاكرين لكم حسن تعاونكم
للإجراءات
وفقكم الله ،،

د. محمد راشد الهاملي
الأمين العام للمجلس التنفيذي

للمزيد من الاستفسار يرجى التواصل مع إدارة المشاريع الرأسمالية – قطاع البنية التحتية والبيئة بمكتب أبوظبي التنفيذي على هاتف رقم 02 / 6688402 أو عبر البريد الإلكتروني: Infra&EnvOperations@ECOUNCIL.AE

تعميم رقم (17) لسنة 2020 بشأن دليل الشكاوى والمقترحات والثناء في حكومة أبوظبي

إلى كافة الجهات والشركات الحكومية في إمارة أبوظبي السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

نهدىكم أطيب التحيات ونتقدم لكم بخالص الشكر والتقدير لتعاونكم الدائم لتحقيق المصلحة العامة.

إدراكاً لأهمية دور المتعاملين في الارتقاء بجودة الخدمات الحكومية، وسعيًا لتحقيق رضاهم من خلال تلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم، وبناءً على موافقة اللجنة التنفيذية، فإننا نهيب بكم الالتزام بالآتي:

- العمل وفق دليل الشكاوى والمقترحات والثناء في حكومة أبوظبي المرفق بهذا التعميم.
- يلغى التعميم رقم (26) لسنة 2015 بشأن دليل الشكاوى والمقترحات والثناء في الجهات والشركات الحكومية.

متمنين جهودكم وشاكرين لكم حسن تعاونكم
لإجراءاتكم
وفقكم الله ،،

د. محمد راشد الهاملي
الأمين العام للمجلس التنفيذي



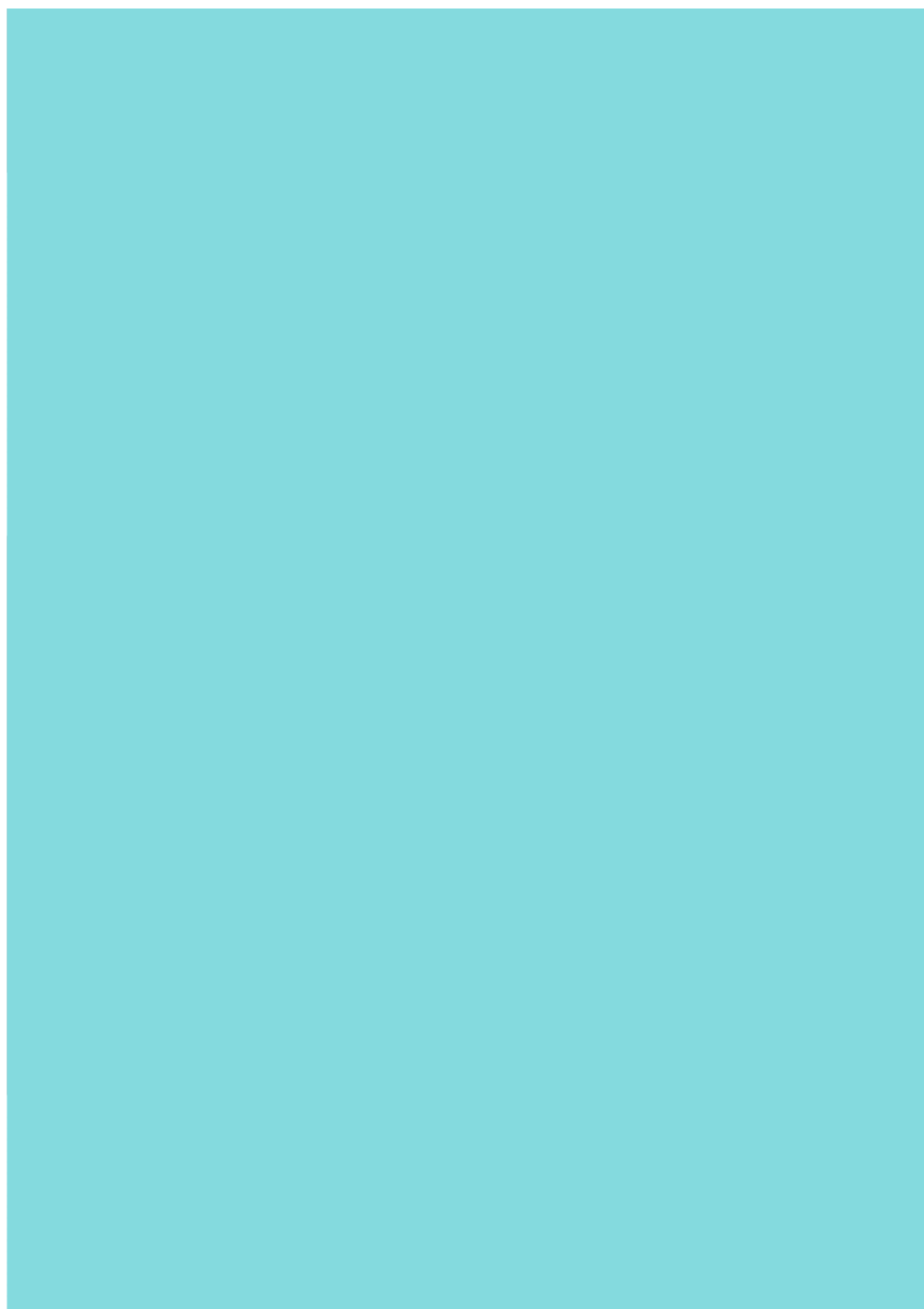
حكومة أبوظبي دليل الشكاوى والمقترحات والثناء

الإصدار الثاني 2020
جميع الحقوق محفوظة لدى مكتب أبوظبي التنفيذي © 2020

المحتويات

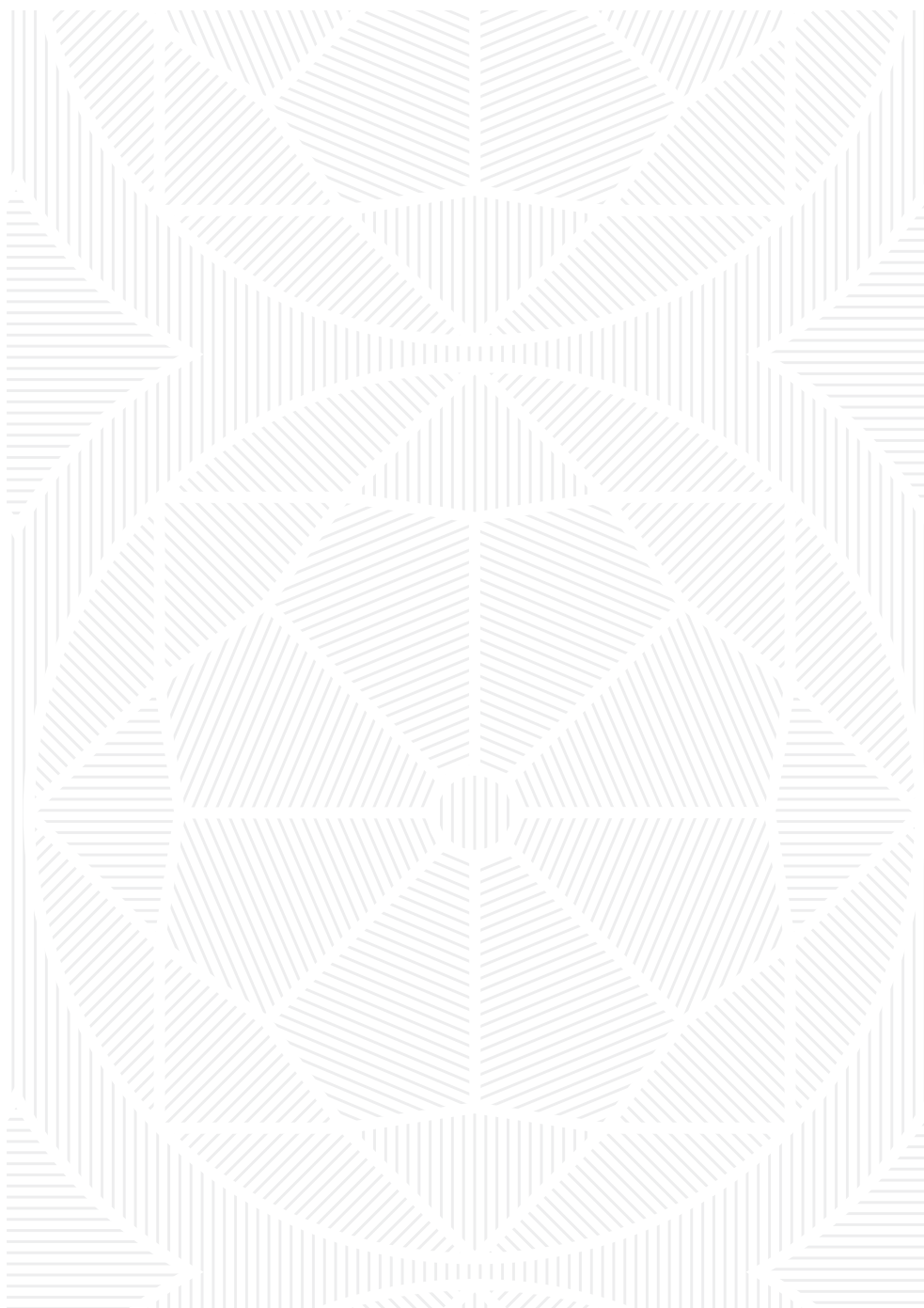
5	الفصل الأول: مقدمة
7	الملخص التنفيذي
8	الهدف من الدليل
8	نطاق الدليل
9	أهمية الشكاوى
9	نشر إجراءات عملية إدارة الشكاوى
11	دور ميثاق خدمة المتعاملين في التقليل من الشكاوى
12	تحسين تجربة المتعاملين من خلال شخصياتهم أو سلوكهم
14	الفصل الثاني: الشكاوى
16	الفرق بين الشكاوى والتظلم والبلغ
17	متى يتقدم المتعامل بالشكاوى
18	ماذا يحتاج المتعامل عند تقديم الشكاوى
19	قنوات استلام الشكاوى
20	تمكين الموظفين المختصين بإدارة الشكاوى
22	التوجيه الصحيح للمتعامل
22	خلق ثقافة تهتم بإدارة الشكاوى والتظلمات
23	قيم إدارة الشكاوى
23	لجنة شكاوى المتعاملين الداخلية
24	منصة إدارة علاقات المتعاملين الحكومية المشتركة
26	مكتب أبوظبي التنفيذي
28	الفصل الثالث: تصنيفات الشكاوى
30	تصنيفات الشكاوى
36	البدء بإجراءات تصنيف الشكاوى
38	الفصل الرابع: عملية إدارة الشكاوى
40	عملية إدارة الشكاوى
41	مراحل إدارة عملية الشكاوى

52	الفصل الخامس: متابعة أداء إدارة الشكاوى
54	متابعة أداء إدارة الشكاوى
54	أدوات تقييم إدارة الشكاوى والتظلمات
55	مؤشرات الأداء
57	معالجة أهم الشكاوى 20/80
60	التقارير الخاصة بالشكاوى
62	الفصل السادس: المقترحات
64	المقترحات
66	قنوات استلام المقترحات
67	مسؤوليات الجهات والشركات الحكومية تجاه المقترحات
68	آلية التعامل مع المقترحات
69	لماذا يتقدم المتعامل بالمقترحات
70	التصنيف حسب تميز المقترح
71	مؤشرات الأداء
73	تنفيذ المقترحات
73	رسم توضيحي لآلية التعامل مع المقترحات
75	الفصل السابع: الشكر والثناء
76	الشكر والثناء
76	آلية التعامل مع الشكر والثناء
77	لماذا يقدم المتعامل الشكر والثناء
78	تكريم الموظفين
79	التطوير المستمر
80	الفصل الثامن: التعريفات
82	التعريفات
84	بيانات الاتصال





الفصل الأول: المقدمة



الملخص التنفيذي

تحرص حكومة أبوظبي على مواكبة المتغيرات في مجال تطوير تقديم الخدمات الحكومية والسعي إلى تحقيق الريادة بأعلى مستويات رضا المتعاملين من أفراد ومؤسسات.

كما يهدف مكتب أبوظبي التنفيذي إلى تمكين الجهات والشركات الحكومية من خلال الأدلة الإرشادية والأدوات الداعمة وغيرها من المشاريع التطويرية.

وفي ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم، يقع على عاتق كل جهة حكومية في إمارة أبوظبي التعامل مع الشكاوى والمقترحات والثناء وفق أفضل المعايير العالمية بما يتماشى مع السياسات والأنظمة المحدثة.

ولضمان تطبيق الدراسات الاستباقية للتحديات الحالية والمستقبلية في التعامل مع منظومة الشكاوى والتظلمات، تم التعاون مع الجهات والشركات الحكومية في عملية تحديث الدليل لإصدار النسخة الثانية من دليل الشكاوى والمقترحات والثناء.

ويمكن هذا الدليل موظفي وقيادات الجهات والشركات الحكومية من تعزيز وتطوير إدارة منظومة الشكاوى، وذلك من خلال:

-  1 إقرار الجهات والشركات الحكومية بحق المتعامل في تقديم الشكاوى من خلال اعتماد منهجية للشكاوى والمقترحات والثناء، واعتبار الشكاوى والمقترح وسيلة قيمة للتغذية الراجعة ومدخلًا لتطوير خدماتها.
-  2 دعم المعنيين بإدارة الشكاوى بكادر مدرب تدريباً جيداً للتعامل مع الشكاوى وفق دليل الشكاوى والمقترحات والثناء وتوضيح مهامهم ومسؤولياتهم.
-  3 توثيق وتحسين إجراءات إدارة الشكاوى المستلمة من المتعاملين في الجهات والشركات الحكومية.
-  4 توفير الأنظمة والموارد اللازمة لتنفيذ آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات والثناء.
-  5 تطوير منظومة العمل في إدارة الشكاوى وفق أفضل الممارسات الدولية، والتقييم المستمر لإجراءات الشكاوى وتقديم الاقتراحات والتعديلات اللازمة بما يتلاءم مع المصلحة العامة ويحقق رضا المتعاملين وفق التشريعات السارية.
-  6 نشر الوعي من خلال توضيح إجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترحات للمتعاملين والموظفين.

الهدف من الدليل

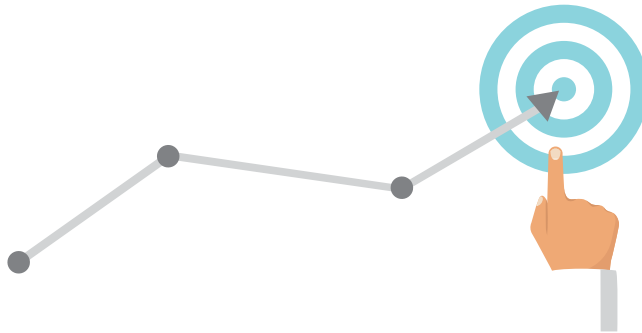
يركز هذا الدليل على جميع الموظفين المعنيين بإدارة الشكاوى والمقترحات والثناء في حكومة أبوظبي. بالإضافة إلى المعنيين بتطوير الخدمات وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا المتعاملين والموظفين. وذلك لتحقيق أفضل المستويات في إدارة الشكاوى والمقترحات والتعامل معها كوسيلة لتحسين وتطوير المنتجات والخدمات الخاصة بالجهات والشركات الحكومية.

كما يهدف الدليل إلى تعزيز تجربة المتعامل والاستفادة من مخرجات الشكاوى والمقترحات والثناء والعمل باستباقية من خلال حل الأسباب الجذرية للشكاوى ومراجعتها باستمرار، ورصد الاحتياجات والتوقعات التي تحد من الشكاوى وتحول دون رضا الحاصلين على الخدمات والعمل على تحسينها.

بناء على ذلك سيوفر هذا الدليل المعايير الإرشادية التي تساهم بشكل مباشر في معالجة الشكاوى من خلال توضيح القيم والإجراءات التي تمكنهم من الالتزام بمعايير ومؤشرات محددة، بالإضافة إلى ضمان توحيد تصنيف الشكاوى وتناسق هذه البيانات مع الأنظمة الحكومية المحدثة.

نطاق الدليل

يغطي هذا الدليل التفاعل التكاملي بين الموظفين المعنيين واللجان المختصة لدى الجهات والشركات الحكومية لإمارة أبوظبي، إذ يوضح كيفية التعامل مع الشكاوى والتظلمات والمقترحات المستلمة من خلال الأنظمة وقنوات التواصل المعتمدة. كما يساهم في دعم عملية تصنيف الشكاوى والمقترحات والثناء ووضع مؤشرات أداء وتقارير دورية لمتابعة تطبيقها. ويساعد الدليل على قياس مدى التزام جميع المعنيين بمسار منظومة إدارة الشكاوى والتظلمات لتحقيق أعلى نسبة إسعاد للمتعاملين في التعامل مع حالات الشكاوى والتظلمات والمقترحات والثناء المستلمة.



أهمية الشكاوى

من المعلومات المهمة التي تحصل عليها الجهة من المتعاملين، لا تتعلق آلية التعامل مع الشكاوى بعدد الشكاوى وحلها فقط، بل يفرض التحسين المتوفرة من خلال قائمة الشكاوى والمقترحات، إذ يتيح فرصة التصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكاراً بناءة لتطوير المنتجات والخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة إنشاء نظام شكاوى ومقترحات فعال وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا المتعاملين وتطوير الخدمات في الجهات والشركات الحكومية.

كما يجب أن تكون الجهة مبادرة وسبّاقة في دراسة وتحليل معوقات الخدمات التي تؤدي إلى عدم رضا المتعاملين في مراحل أولية لحلها من خلال مراجعة جميع مراحل رحلة التعامل وتقييمها وتحسينها باستمرار، إضافة إلى متابعة الشكاوى والملاحظات المقدمة من المتعاملين والموظفين وخاصة المتكررة منها والتي تحتاج إلى ردة فعل سريعة من الجهة الحكومية لتحديد الأسباب الجذرية لتكرار الشكاوى ووضع خطط تحسين على المدى القصير والبعيد.

نشر إجراءات عملية إدارة الشكاوى

يتوجب على الجهات والشركات الحكومية توضيح إجراءات الشكاوى للمتعاملين بشكل مختصر وسهل وذلك ابتداءً من تقديم الشكاوى وانتهاءً بإغلاقها، أو توضيح إجراءات الاستئناف أو عدم الرضا عن إغلاق الشكاوى، وتوضيح قنوات استلام الشكاوى والقسم المسؤول وأرقام التواصل، وغيرها من المعلومات الداعمة في عملية إدارة الشكاوى، وذلك من خلال وضعها في أماكن واضحة بالجهة الحكومية تضمن سهولة الوصول إليها أو الاطلاع عليها.

ومن المهم توعية جميع الموظفين الغير مختصين في مجال خدمة المتعاملين بإجراءات عملية إدارة الشكاوى في الجهة، حيث أنهم قد يصادفون متعاملين لديهم ملاحظات وشكاوى أثناء أداء عملهم اليومي وعليه يتوجب على الموظف توعية المتعامل بإجراءات التعامل مع الشكاوى وتوجيههم إلى القنوات الصحيحة لتسجيل وحل الشكاوى.

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

1. وضع منشورات وعلامات توضح أماكن تقديم الشكاوى وآلية التعامل معها في منصات خدمة المتعاملين.

2. توعية المتعاملين بأهمية تقديم الشكاوى من خلال:

وسائل التواصل الاجتماعي.



1

الكتيبات أو أي دليل تستخدمه الجهة.



2

الإعلانات أو الحملات الإعلانية الخاصة بالجهة.



3

منشورات الجهة أو مطبوعاتها.



4

تطبيقات الهواتف الذكية.



5

المواقع والبريد الإلكتروني.



6

نماذج الطلبات والرسائل.



7

يجب على جميع الجهات والشركات الحكومية إعداد سياسة للشكاوى والمقترحات والثناء واعتمادها ونشرها في مختلف وسائل الاتصال والتواصل مع المتعاملين. بحيث تكون واضحة ومفهومة لجميع فئات المتعاملين، ولضمان أن تكون حقوق وواجبات طرفي العلاقة واضحة لكليهما.

دور ميثاق خدمة المتعاملين في التقليل من الشكاوى

يعتبر ميثاق خدمة المتعاملين في التعامل مع الشكاوى أحد الوسائل التي تساهم في توعية المتعاملين ووضع سقف لتوقعاتهم في إجراءات التعامل مع الشكاوى والتظلمات، وذلك من خلال نشر الميثاق في مراكز خدمة المتعاملين والمواقع الإلكترونية ومن خلال مواقع التواصل الاجتماعي، والذي بدوره يوضح للمتعامل قنوات تقديم شكوى والأيام المتوقعة لحلها حسب نوعها.

مثال توضيحي عن ميثاق خدمة المتعاملين في إدارة الشكاوى

ميثاق خدمة المتعاملين

في حال عدم رضاك عن الخدمات المقدمة من (اسم الجهة) فإنه يمكنك تقديم شكوى من خلال الوسائل التالية:

- النظام الإلكتروني أو البريد الإلكتروني المخصص لاستقبال الشكاوى (اسم الجهة) (www..ae)
- موقع بوابة حكومة أبوظبي الإلكترونية (منصة تم)
- صناديق الشكاوى الموزعة في الدائرة وفروعها
- الهاتف: +971 2 000000 / +971 50 000000
- مركز الاتصال الموحد 800555
- الحضور شخصياً للدائرة (اسم الجهة) - مسؤول الشكاوى

سنحرص على التحقيق في الشكاوى المقدمة والرد عليها خلال (7) أيام عمل، وفي حالة الشكاوى العاجلة والحساسة والسرية فسيتم الرد عليها خلال (3) أيام عمل.

في حالة عدم رضاك عن حل الشكاوى فيمكنك تقديم تظلم على الشكاوى وسيتم رفع تظلمك إلى مدير عام الجهة، وسيتم الرد عليها خلال (7) أيام عمل.

تحسين تجربة المتعاملين من خلال شخصياتهم أو سلوكهم

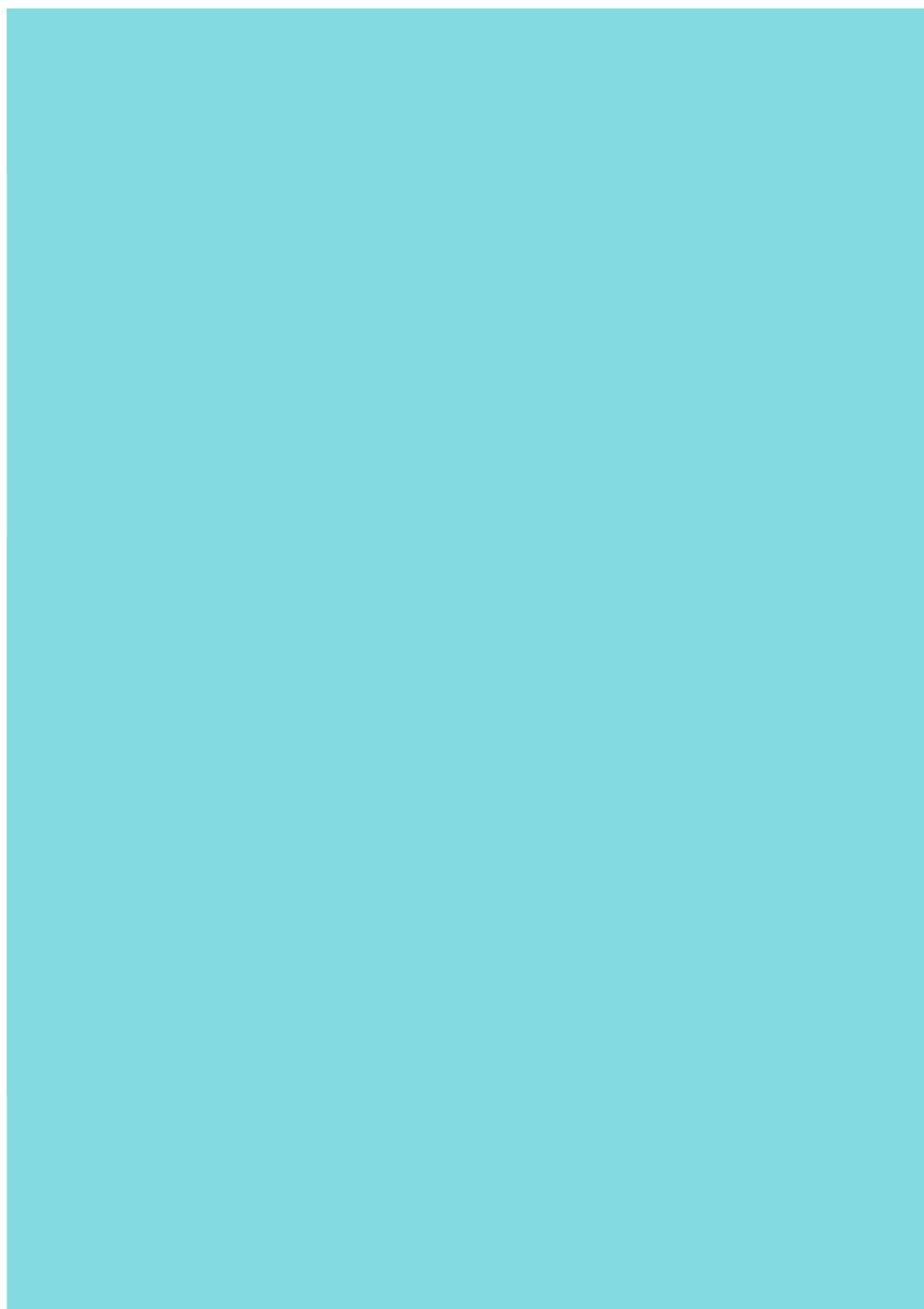
يتوجب على الجهات التعامل مع الشكاوى على أنها فرصة تحسين تساهم في رفع رضا المتعاملين، فإن معالجة شكاوى المتعاملين باستباقية وفاعلية تحوّل عدم رضا المتعاملين إلى رضا وذلك من خلال فهم شخصيات مقدمي الشكاوى إذ تختلف المعالجة باختلاف المشتكين فكل شخص يتطلب التعامل معه بطريقة مختلفة.

لذا يتوجب على الجهات دراسة سلوك المتعاملين ووضع شخصيات افتراضية لشخصيات المشتكين ليتم تدريب الموظفين المختصين على استقبال الشكاوى بالتعامل معها.

شخصية المتعامل	الوصف	طريقة التعامل
 1. المتعامل غير المتذمر	يتجنب هذا النوع من المتعاملين تقديم شكوى لأنه لا يريد أن يؤدي أهدأ أو يعتقد أنك لا تهتم.	البدء بالمحادثة وفتح الحوار معه وحل المشكلة بشكل فعال.
	الضرر المتوقع: سيغادر هذا المتعامل بهدوء دون أن يعطيك أي إشارة إلى الخطأ الذي حدث، 91% من المتعاملين غير الراضين الذين ليسوا متذمرين يغادرون ببساطة، ومع هذا النوع يجب عدم النظر إلى غياب الملاحظات على أنها علامة على الرضا.	
 2. المتعامل العدواني	على النقيض تمامًا من المتعامل غير المتذمر، يتحدث هذا النوع من المتعاملين بصوت عال حول أي شكاوى ولا يقبل الأعذار.	يتطلب الموقف شكر المتعامل على مشاركة مخاوفه وملاحظاته والاستماع إليه بأسلوب مهذب ومعرفة أسباب المشكلة، وشرح ما سيتم فعله لحل الموقف وتوقيت ذلك.
	الضرر المتوقع: في مواقف المتعاملين العدوانيين، من الوارد الدخول في المواجهة، معالجة هذا السلوك العدواني بمثله لن تؤدي إلا إلى تفاقم الوضع. التصرف الأمثل مع المتعاملين من هذا النوع هو شكرهم وتقدير مخاوفهم فهذا يجعلهم يعرفون أنك مهتم بصدق لسماعهم والتوصل إلى حل مرض.	



شخصية المتعامل	الوصف	طريقة التعامل
 3. المتعامل المتطلع للتميز	هذا النوع من المتعاملين لا يبدي عادة أي شكوى على الرسوم ولا يمانع الدفع مقابل الحصول على أفضل الخدمات، ويتوقع دعماً متميزاً دائماً.	هذا المتعامل يريد الأفضل، استمع باحترام، واعترف بوجود مشكلة، وافهم تفاصيل الموقف، واعمل على حل المشكلة في أسرع وقت ممكن.
	الضرر المتوقع: مثل المتعامل العدواني، لا يرغب في سماع الأعذار، ويريد حل المشكلة في أقرب وقت.	
 4. المتعامل المراوغ	بدلاً من البحث عن إجابة أو تجربة دعم مرضية يبحث هذا النوع على مخرجات إضافية، وهذا النوع أيضاً يقوم بتقديم الشكاوى بشكل مستمر ومتكرر لأسباب مختلفة.	حافظ على الرد بموضوعية، إذا قال المتعامل باستمرار وبشكل متكرر أن حل الشكوى ليس جيداً بما يكفي، فاستخدم بيانات كمية دقيقة لدعم استجابتك احتياطياً.
	الضرر المتوقع: إذا لم يتم التعامل معه بشكل صحيح، فقد يستفيد هذا المتعامل من الجهة وينتهي بشيء لا يستحقه.	





الفصل الثاني: الشكاوى

الفرق بين الشكاوى والتظلم والبلاغ

إنه من المهم توفير مصطلح لتعريف الشكاوى للمساهمة في فهمها من قبل الجهات والشركات الحكومية. إن معرفة معاني المصطلحات مهم وضروري لأخذ الإجراءات الصحيحة في التعامل مع الحالات وتوقعات المتعاملين المرتبطة بمؤشرات الأداء.

كما أن التمييز بينهم يساعد في تصنيف الحالات واستخراج تقارير صحيحة عن الحالات المستملة من المتعاملين. كما سيساهم في استخراج تقارير دقيقة ووضع إجراءات لتحسينية لتطوير آلية التعامل مع الحالات. وحيث أن بعض المتعاملين والموظفين يواجه صعوبة في التفرقة بين الشكاوى والتظلم والبلاغ فإنه تم توضيح الفرق بينهم في التعريفات التالية:

الشكاوى	التظلم	البلاغ
تعبير المتعامل عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات، المنتجات، العمليات، الإجراءات، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة المتوقعة أو غيرها. سواء كان ذلك شفوياً أو كتابياً أو بإحدى قنوات تقديم الشكاوى. مثال (شكاوى على المدة الزمنية للحصول على الخدمة، خطأ طبي، التسجيل والقبول بالمدارس)	يعتبر التظلم وسيلة لإعادة النظر في السياسات والقرارات الإدارية التي تم اتخاذها من قبل الجهة المعنية ضد المتعامل. مثال (تظلم على مخالفة مبرورية، تظلم على طلبات الدعم الاجتماعي المرفوضة)	هو التبليغ من خلال إيصال معلومة أو تنبيه للجهة المختصة عن طريق قنوات التواصل المتاحة عند حدوث ضرر أو مشكلة أو توقع حدوثها. ولا يشترط من مقدم البلاغ أن يكون متضرراً حيث يقصد به المصلحة العامة ولا يشترط التعريف عن نفسه. مثال (بلاغات إنارة الشوارع، تسربات المياه، طوارئ الكهرباء، الغش والتلاعب بالأسعار)

متى يتقدم المتعامل بالشكوى

- 1  في حالة عدم تقديم الخدمة المطلوبة حسب المتوقع.
- 2  عدم حصول المتعامل على الخدمة.
- 3  توفير المعلومات الخاطئة أو التوجيه الخاطئ.
- 4  الشعور بعدم الإنصاف.
- 5  طول وقت الانتظار.
- 6  سوء التعامل عند تقديم الشكوى.
- 7  الإجراءات المعقدة للحصول على الخدمة أو عدم التزام الموظف بالإجراءات.
- 8  التعدي على خصوصية معلومات المتعامل.
- 9  تضارب الأقوال حول الإجراءات من قبل مقدمي الخدمة.
- 10  عدم توعية المعنيين بالقرارات أو التعاميم التي تصدر من الجهات أو الشركات الحكومية وتؤثر بشكل مباشر على المتعاملين.

ماذا يحتاج المتعامل عند تقديم الشكوى

عدم التسرع بالحكم عليه	الإنصات له	الصبر	الأمان
تفهم وجهة نظره	الاحترام	تقديم الشرح	الاهتمام
توضيح الإجراءات	الاعتذار	الشكر	الحل
سرعة الاستجابة	الشفافية	السرية	العدالة



قنوات استلام الشكاوى

القناة عبارة عن وسيلة تواصل بين الجهة والمتعاملين، ويجب أن لا تكون لطريقة استقبال الشكاوى أي تأثير على أهمية الشكاوى أو سير إجراءاتها، فجميع الشكاوى تعطى نفس الاهتمام طالما تم تقديمها من إحدى القنوات المختلفة، وبالتالي على جميع الجهات والشركات الحكومية في إمارة أبوظبي إتاحة الفرصة أمام المتعاملين لتقديم الشكاوى من خلال تفعيل جميع القنوات لاستقبال شكاوى المتعاملين وأهمية تخصيص قنوات للأصحاب الهمم وكبار المواطنين والتي تعكس اهتمام الجهة الحكومية بتحقيق رضا المتعامل وتحسين الخدمات الحكومية.

يوضح الشكل التالي قنوات استلام الشكاوى المتاحة في إمارة أبوظبي



تمكين الموظفين المختصين بإدارة الشكاوى

يتطلب من الجهات والشركات الحكومية تحديد مهام واختصاصات الموظفين المعنيين بإدارة الشكاوى، بالإضافة إلى تدريبهم في التعامل مع الشكاوى بكفاءة عالية وتمكينهم من خلال توفير الأنظمة والأدوات اللازمة لإدارة الشكاوى بفاعلية، وذلك من خلال:

- توفير البرامج التدريبية المناسبة لرفع مهارات وكفاءة العاملين في إدارة الشكاوى والتظلمات بمختلف المستويات في التعامل مع الحالات.
- تزويد العاملين على إدارة الحالات بالموارد اللازمة الممكنة لهم وتزويدهم بالصلاحيات المطلوبة لمعالجة الشكاوى والتظلمات ضمن مصفوفة صلاحيات يتم اعتمادها من الإدارة العليا كلاً حسب اختصاصه في الإدارات المعنية.
- تزويد العاملين على إدارة الشكاوى والتظلمات بالسياسات واللوائح الداعمة لاتخاذ القرارات اللازمة في معالجة الشكاوى والتظلمات بشكل جذري.
- تزويدهم بالبيانات المحدثة عن الخدمات والسياسات التابعة للجهة أو الشركة الحكومية .
- يجب تطبيق سياسة التكريم والمحاسبة للعاملين على إدارة الشكاوى والتظلمات لضمان مكافأة الكوادر المتميزة ومحاسبة المقصرين في إدارة الحالة.



كما يتطلب من الموظفين المختصين القيام بالتالي:

- 1  إدراك توقعات واحتياجات المتعاملين.
- 2  ضمان سهولة إجراءات تقديم الشكاوى.
- 3  تحديث المتعامل بالمستجدات في حال قبول أو رفض الشكاوى أو طلب مستندات إضافية.
- 4  تحليل وتقييم الشكاوى من أجل تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للمتعاملين.
- 5  التدقيق على عملية إدارة الشكاوى المستلمة من مختلف القنوات.
- 6  التأكد من أن بيانات الشكاوى متوفرة لدى الإدارة العليا.
- 7  مراجعة فاعلية وكفاءة عملية معالجة الشكاوى.
- 8  رفع نتائج شكاوى المتعاملين ورفع المقترحات إلى الإدارة العليا لتحديد ما إذا كان يتطلب مراجعة التشريعات أو الإجراءات.
- 9  اكتشاف فرص التحسين في الخدمات المقدمة من خلال تقارير الشكاوى.
- 10  ضمان التحسين المستمر في الخدمات المقدمة للمتعاملين وعدم تكرار تعرض المتعاملين لنفس موضوع الشكاوى.

التوجيه الصحيح للمتعامل

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

- التعاطف مع المتعامل.
- الترحيب بتلقي الشكاوى.
- تقديم الشكر للمبادرة بتقديم الشكاوى.
- الرد السريع وبأسلوب مهذب لشكاوى المتعامل أو التوجيه الصحيح للجهة المناسبة.
- الاعتذار عن الخطأ أو عدم رضا المتعامل عند تقديم الخدمة.
- تزويد المتعامل بشرح مختصر وواضح عن مسببات المشكلة.
- توضيح الاجراءات للمتعامل بدقة، لزيادة وعي المتعامل وتجنب سوء الفهم وتحديد توقعاته.

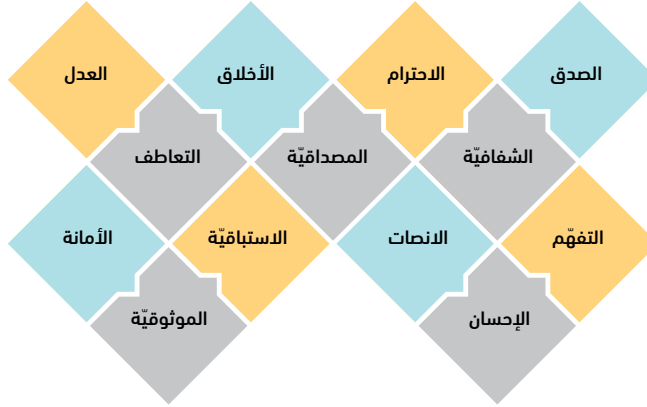
خلق ثقافة تهتم بإدارة الشكاوى والتظلمات في الجهات والشركات الحكومية

أنه من المهم قيام الإدارة العليا واللجان المعنية في الجهات والشركات الحكومية بتوجيه ودعم الموظفين المعنيين باستقبال الشكاوى والتظلمات المتعلقة بالخدمات والمنتجات الحكومية، إضافة إلى مراجعة السياسات والقرارات الإدارية بأسلوب ديناميكي واتخاذ الإجراءات اللازمة التي من شأنها رفع مؤشرات الأداء بنمط إيجابي يساهم بتحقيق جودة الحياة المعيشية في الإمارة.

كما يتطلب من الجهات والشركات الحكومية التعامل مع الحالات الواردة بكل نزاهة واحترافية والرد عليها في أقل مدة زمنية ممكنة، بالإضافة إلى أهمية تكريم الموظفين المتميزين في إدارة ومعالجة الأسباب الجذرية للشكاوى والتظلمات، ومن ناحية أخرى محاسبة الموظفين المقصرين في التعامل مع إدارة الحالات والموظفين المتسببين في زيادة الشكاوى والتظلمات على الخدمات والمنتجات الحكومية.

قيم إدارة الشكاوى

كما يتوجب توفر القيم المبينة أدناه في المختصين بمعالجة الشكاوى. لأنها تساهم في التعامل بين المشتكى والقسم أو الفريق المختص بإدارة الشكاوى.



لجنة شكاوى المتعاملين الداخلية

بهدف حوكمة وإدارة منظومة الشكاوى في الجهات والشركات الحكومية يتطلب التالي:

- تشكيل لجنة شكاوى داخلية يتكون أعضائها من موظفي الإدارة العليا وأعضاء محايدين من خارج الجهة بقرار من رئيس أو مدير عام الجهة، بحيث يتميزون بالكفاءة والنزاهة العالية لضمان الحيادية في اتخاذ القرارات وتحسين أداء الجهات والشركات الحكومية بنمط إيجابي مستمر، ولا تعتبر هذه اللجنة بديلاً عن أية لجان مُشكلة في الجهات والشركات الحكومية تنفيذاً للقانون.
- تنظر اللجنة في الحالات المصعدة من مسؤولي الخدمة، والعمل على إيجاد الحلول المناسبة بشكل ملموس ضمن الصلاحيات المعتمدة سواء ضمن نطاق عمل الجهة أو في الحالات المشتركة مع الجهات الأخرى، ويتم تصعيد الحالات خارج نطاق الجهة إلى المستويات الإدارية الأعلى.
- إيجاد وتفعيل الضوابط الفعالة في العمليات والإجراءات التشغيلية لتحقيق التكامل في تنفيذ الأهداف الاستراتيجية بين الجهات والشركات الحكومية والشركاء الاستراتيجيين من القطاع الخاص بحيث يتم تقليص حالات الشكاوى والتظلمات على الخدمات والمنتجات الحكومية.

منصة إدارة علاقات المتعاملين الحكومية المشتركة

انطلاقاً من هدف إسعاد المتعاملين والتميز في التواصل معهم أينما وجدوا، فقد قامت حكومة أبوظبي بتبسيط وتوحيد إجراءات معالجة احتياجات المتعاملين وذلك من خلال إتاحة قنوات متعددة للتواصل وأيضاً إنشاء منصة حكومية موحدة ومشاركة لإدارة علاقات المتعاملين وفقاً لأفضل الممارسات العالمية. تعتبر هذه المنصة وسيلة استراتيجية للجهات والشركات الحكومية والعاملين فيها للاطلاع بشكل كامل وموثق على جميع ملاحظات المتعاملين بخصوص الخدمات الحكومية المقدمة لهم، وأيضاً سعي الجهات والشركات الحكومية بشكل مستمر للخطوات الاستباقية لتلبية احتياجات المتعاملين والحصول على مستوى عالٍ من الرضا.

إن جعل متطلبات المتعاملين المحور الأساسي لتقديم الخدمة يساعد على تكوين قاعدة بيانات متكاملة ومفصلة تستطيع عن طريقها أن تقوم الجهات والشركات الحكومية بتنفيذ كل الأعمال اللازمة لتقديم الخدمة في الوقت المحدد وبجودة عالية، وأيضاً تساعد الجهات على المتابعة لفتح الحسابات للمتعاملين وإضافة جميع البيانات المطلوبة لتقديم الخدمة وحفظ كل الأحداث المتعلقة بعملية سير إدارة الحالات ومعاينة كفاءة الموظفين وإبقاء العلاقة الوطيدة مع المتعاملين.

لذا فإن منصة إدارة علاقات المتعاملين الحكومية المشتركة لديها خصائص عديدة لتسهيل عملية التواصل بين المتعاملين والجهات والشركات الحكومية، منها خاصية تسجيل وإشعار وتتبع حالات المتعاملين على مدار ساعة، أتمتة الإجراءات الروتينية للجهات الحكومية للرد على الحالات، والتعرف على سلوك المتعاملين من خلال السجل الموحد لملف المتعاملين في النظام، كما ستكون هنالك وحدات لإنشاء تقارير ولوحات معلومات مخصصة لكل جهة لتساعد على زيادة الكفاءة عبر استخدام قاعدة البيانات المركزية والتركيز على ما هو هام للمتعاملين وبناء تجربة موحدة ومثالية.



لمحة عن فوائد منصة إدارة علاقات المتعاملين الحكومية المشتركة

-  1 منح المتعاملين القدرة على التواصل من خلال أي قناة وباستخدام أي جهاز.
-  2 الحصول على رؤى أعمق بخصوص المتعاملين واحتياجاتهم.
-  3 تقديم نظرة شاملة (360 درجة) لسجل المتعاملين يساعد فرق العمل على تقديم خدمة مخصصة.
-  4 إضفاء الطابع المركزي على معلومات المتعامل، مما يقلل من وقت المتابعة والبحث للجهات ككل.
-  5 الحصول على البيانات والتحليلات الحديثة التي تساعد فرق العمل على تحديد أفضل الحلول.
-  6 تزويد الجهات والشركات الحكومية خاصة متابعة واستخراج تقارير الأداء الرئيسية لجهتهم أو الجهات والشركات الحكومية التي تندرج تحت مظلتهم.
-  7 تزويد الجهات والشركات الحكومية بأحدث المعلومات عن حالات المتعاملين في الوقت الفعلي.

أهمية قيام الجهات والشركات الحكومية بالتعاون مع هيئة أبوظبي الرقمية لاستخدام نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك التابع لمركز الاتصال.

الشكاوى المقدمة إلى مكتب أبوظبي التنفيذي

يتم تقديم الشكاوى من قبل الأفراد والمقاولين والشركات الخاصة إلى مكتب أبوظبي التنفيذي في حال لم يتم التعامل مع الشكاوى حسب المعايير والشروط التي يوضحها الدليل في عملية إدارة الشكاوى ومعالجتها من قبل الجهات والشركات الحكومية وضمن شروط وأحكام محددة من قبل المكتب، وذلك من خلال القنوات التالية:

الحضور الشخصي.



1

البريد الإلكتروني لإستلام الملفات الإضافية فقط لحالة موجودة.



2

الهاتف لارشاد مقدم الطلب.



3

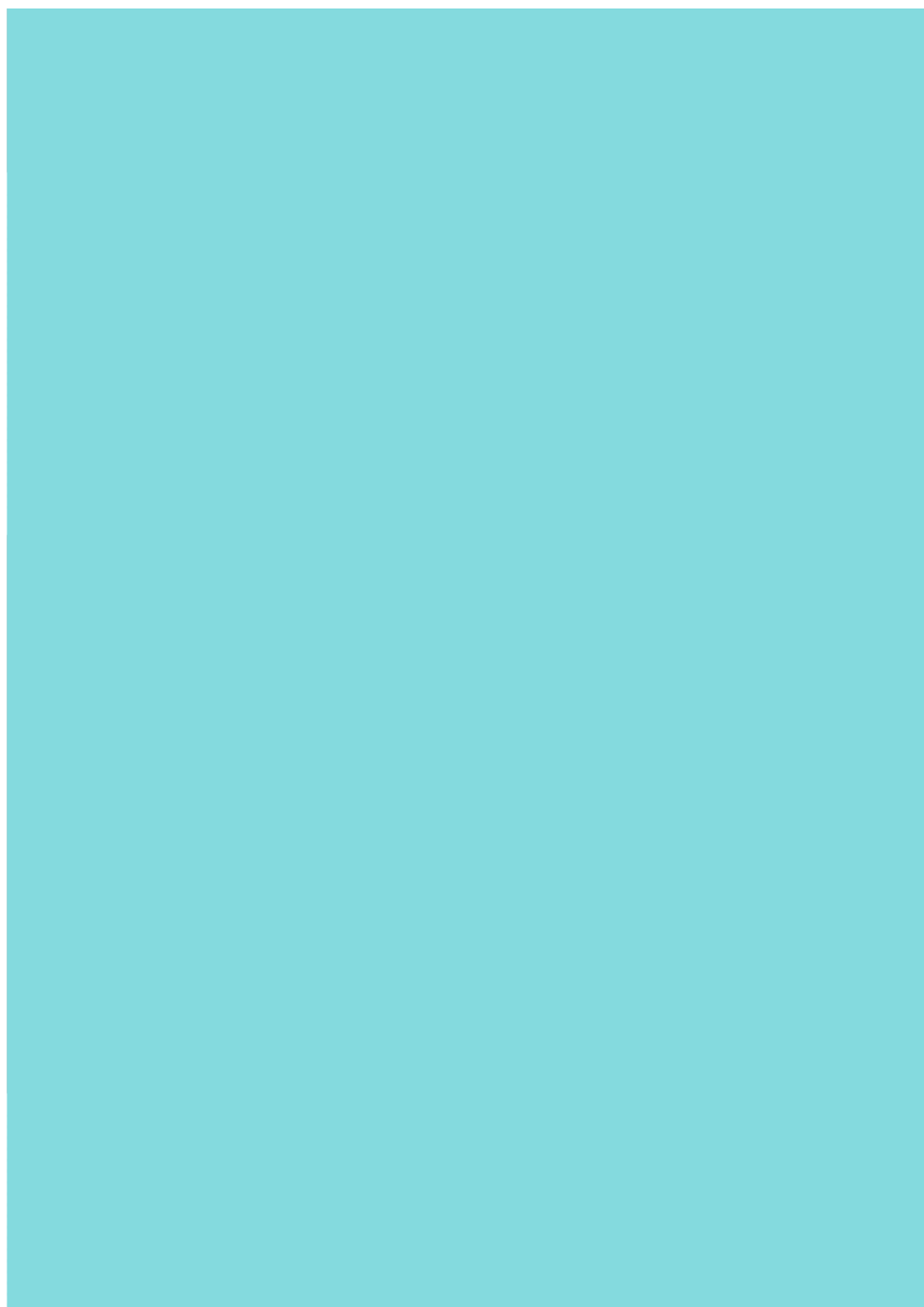
شروط وأحكام استلام الشكاوى والتظلمات لدى مكتب أبوظبي التنفيذي

1. أن يكون مقدم الطلب قد قدم موضوع شكواه أو تظلمه مسبقاً إلى الجهة المعنية ولم يتم التوصل إلى حل مرض، أو أن الجهة المعنية لم تتعامل مع الطلب بالشكل المطلوب.
2. أن تكون الحالة مقدّمة ضدّ الجهات والشركات الحكومية في إمارة أبوظبي.
3. أن تكون طريقة تقديم الشكاوى أو التظلم فردية بحضور الشخص نفسه، أو بطريقة جماعية (مجموعة أشخاص) وذلك في حال كان موضوع الشكاوى أو التظلم يمس المجموعة شريطة أن يشمل الطلب المقدم أسماء جميع المتظلمين أو المشتكين مع بيانات التواصل الخاصة بهم وتوقيعاتهم.
4. أن يكون الطلب المقدم إلى مكتب أبوظبي التنفيذي مستوفياً لجميع البيانات والمستندات الخاصة (نسخة من الهوية الإماراتية وبيانات التواصل لمقدم الطلب، ملخص واضح ودقيق لتفاصيل الشكاوى أو التظلم، نسخة من جميع المستندات ذات العلاقة بالشكاوى أو التظلم).

الشكاوى والتظلمات التي لا تندرج ضمن إطار عمل مكتب أبوظبي التنفيذي

1. المقدمة ضد الجهات والشركات الحكومية الاتحادية، المحلية في الإمارات الأخرى أو القطاع الخاص.
2. المدونة قيد النظر أمام القضاء أو أمام أيّ درجة من درجات التقاضي.
3. المتعلقة بشؤون الموارد البشرية في أيّ جهة حكومية، مثال: التظلم من تأخر الترقية، الإحالة إلى التقاعد، إنهاء الخدمة لأيّ سبب من الأسباب والتظلم من القرارات الوظيفية الإدارية التأديبية.
4. المتعلقة بالخلافات ذات الطابع الشخصي بين الأفراد أو بين مجموعة من الجمهور.







الفصل الثالث: تصنيفات الشكاوى

تصنيفات الشكاوى

ما المقصود بتصنيف الشكاوى؟

المقصود بتصنيف الشكاوى، هو أن يتم توزيع الشكاوى الواردة على حسب التصنيفات المعتمدة في الدليل وخلال فترة زمنية محددة.

ما أهمية تصنيف الشكاوى؟

إن تصنيف الشكاوى يساهم في رفع مستوى وعي الجهة في التعامل مع أنواع الشكاوى المستلمة وتحديد مؤشرات الأداء الخاصة بها حسب أهمية وتعقيد الشكاوى، كما يعد من أهم المراحل في إدارة عملية الشكاوى إذ تساهم في سهولة تخزين المعلومات الخاصة بالشكاوى واستخراجها وسرعة الوصول إليها. كما يتوجب توفير الحقول الخاصة بالتصنيف في الأنظمة المستخدمة وذلك حسب التصنيفات التي تحددها الجهة بناءً على اختصاصها أو طبيعة الخدمات التي تقدمها. كما أن وضع مؤشرات القياس الخاصة بهذه التصنيفات يساهم في حل الشكاوى في الوقت المناسب مثل الشكاوى مرتفعة الأهمية. لذا يجب أن تكون هذه التصنيفات والمؤشرات معتمدة من الإدارة العليا في الجهة، مع ضمان وضع مؤشرات إغلاق تتناسب مع طبيعة الشكاوى لضمان جودة الإغلاق من قبل المعنيين في استقبال ومعالجة الشكاوى.

ما هي تصنيفات الشكاوى؟

الرسم التوضيحي في الصفحة التالية يوضح مراحل تسلسل التصنيف المقترح للشكاوى بدءاً من تحديد نوع الشكاوى سواء كانت عامة أو تخصصية، وسيتم التطرق بشرح مختصر عن التصنيفات ولبعض الأمثلة عليها والتي بدورها سترشد الجهات والشركات الحكومية لإعداد التصنيفات الخاصة بالشكاوى المرتبطة بطبيعة الخدمات التي تقدمها.



1. تصنيف حسب نوع الشكاوى (عامة / تخصصية)

يتم تصنيف الشكاوى حسب نوعها إما أن تكون شكاوى عامة أو شكاوى تخصصية مرتبطة بالخدمات. **الشكاوى العامة:** الشكاوى التي يكون سببها الممكّنات الرئيسية في الجهة مثل الموظفين والأنظمة، وقنوات وأماكن تقديم الخدمة وغيرها.

أمثلة:

- **الموظفين:** المتعامل مستاء من قلة عدد موظفين في مراكز الخدمة، المتعامل يشتكي على أسلوب الموظف لتسجيل طلب الخدمة، المتعامل مستاء من عدم دقة المعلومات التي تم توفيرها من قبل الموظف في الجهة بخصوص الخدمة.
 - **القناة:** المتعامل مستاء من بطء القناة الالكترونية لتقديم على طلب الخدم ، المتعامل يشتكي من عدم رد الموظفين في مركز الاتصال الهاتف، المتعامل مستاء من عدم توفير قناة لأصحاب الهمم.
 - **أماكن تقديم الخدمة:** المتعامل مستاء من ساعات العمل في مراكز الخدمة، المتعامل مستاء من عدم وجود مواقف للزوار، المتعامل يشتكي على عدم توفر نظام الطابور في مراكز الخدمة.
- الشكاوى التخصصية:** الشكاوى التي يتم تصنيفها حسب رحلة المتعامل في الحصول على الخدمة، من البحث عن الخدمة وحتى الحصول عليها، ويرتبط هذا التصنيف ارتباطاً كلياً بالخدمات التي تقدمها الجهات والشركات الحكومية، وفي حال تم اختيار نوع الشكاوى تخصصية فإن ذلك يتطلب اختيار الخدمة التي تم تقديم الشكاوى إثر انزعاج المتعامل في مرحلة من مراحل الحصول عليها.

أمثلة:

- **الخدمة:** المتعامل مستاء من عدم وجود معلومات أو تفاصيل الخدمة في قنوات التواصل، المتعامل مستاء من رسوم الخدمة وغيرها.
- **الحصول على الخدمة:** المتعامل يشتكي على كثرة الوثائق المطلوبة لتقديم الخدمة، المتعامل مستاء من التأخر في الحصول على الخدمة ضمن الاطار الزمني المتفق عليه، المتعامل مستاء من متابعته مع جهات حكومية أخرى لاستكمال معاملته.

كما يجب أن يتم تطبيق هذه النوع من التصنيفات بشكل موحد في جميع الجهات والشركات الحكومية وفي حال وجود تصنيفاً عاماً لم يذكر، يتم تزويده إلى (فريق مركز اتصال حكومة أبوظبي) لتحميل هذه التصنيفات في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك. حيث أن لدى مركز اتصال حكومة أبوظبي فريق التواصل مع الجهات الحكومية والشركات المتلحقة بالمركز لتحديث بياناتها في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك.

أمثلة للشكاوى العامة والتخصية

في حال كانت تخصية يتم اختيار أحد أنواع تصنيفات الشكاوى التخصية المرتبطة برحلة التعامل وهي الرسوم على سبيل المثال، ومن ثم يقوم الموظف المختص بإدخال وصف الشكاوى وهو ارتفاع في الرسوم أو تغيير في الرسوم أو غيرها، ومن ثم سيتم تحديد مجموعة الخدمات الخاصة بالشكاوى المقدمة مثل التراخيص التجارية ومن ثم تحديد الخدمة مثل تجديد رخصة تجارية.

أمثلة على مؤشر أداء	أمثلة على التصنيف حسب نوع الشكاوى
حالات تغلق خلال يوم من استلام الشكاوى	شكاوى على موظف
	شكاوى على الأنظمة
	شكاوى توفر قنوات تقديم الخدمة
	مدة الانتظار
	مكان تقديم الخدمة
	عدد الموظفين
	التأخر في حل الشكاوى
	عدم الرد على الهاتف
	انتهاك الخصوصية
	عدم أخذ الإجراءات الاحتياطية وقت الأزمات
	الإزدحام في مراكز خدمة المتعاملين
حالات يتم إغلاقها من 3 أيام إلى شهر من استلام الشكاوى	شكاوى على رسوم خدمة
	شكاوى على إجراءات خدمة
	شكاوى على اشتراطات الحصول على الخدمة
	شكاوى على توفر معلومات الخدمة
	شكاوى على المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة
	شركاء الجهة في تقديم الخدمة

سيتم إدراج قوائم الخدمات المحدثة مع تحديد مجموعات الخدمات التابعة لها لكل خدمة فور الانتهاء من إنجاز عملية التحديث من قبل هيئة أبوظبي الرقمية بالتعاون مع الجهات والشركات الحكومية، والتي تدعم تسهيل عملية التصنيفات التخصية والمرتبطة بنوع الخدمة.

2. تصنيف حسب درجة تعقيد الشكاوى

درجة تعقيد الشكاوى مرتبط بالإجراءات اللازمة للتعامل مع الشكاوى، أو المدة الزمنية لحل الشكاوى، فإن تداخل إجراءات التعامل مع الشكاوى وكثرتها تؤدي إلى زيادة تعقيدها وبالتالي إلى زيادة المدة الزمنية المطلوبة لحل الشكاوى.

وفيما يلي بعض التصنيفات الإرشادية لتمكين الجهات والشركات الحكومية من تصنيف الشكاوى حسب تعقيدها:

التصنيف	الوصف	أمثلة على مؤشر أداء
شكاوى معقدة	الشكاوى على الخدمات التي تتطلب إجراءات مطوّلة لحلها، أو في حالة تعدد مقدمي الخدمة، ومنها الشكاوى المتداخلة في إجراءاتها مع أكثر من جهة أو الشكاوى التي تتطلب دراسة أو تشكيل لجنة فنية لحلها (مثال شكاوى الأخطاء الطبية أو الطرق والإنارة)	حالات يتم إغلاقها في 3 أيام إلى شهر من استلام الشكاوى.
شكاوى روتينية	الشكاوى على الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية وتقع ضمن اختصاصها وهي الشكاوى التي لا تتسم بالتعقيد وذات إجراءات واضحة للجهة (مثال شكاوى على التأخير)	حالات يتم إغلاقها خلال يوم من استلام الشكاوى.

تعتبر هذه التصنيفات إرشادية، للتوضيح وليست على سبيل الحصر وذلك مراعاة لاختلاف أنواع الشكاوى المستلمة في الجهات والشركات الحكومية حسب الخدمات المقدمة.

3. تصنيف أهمية الشكاوى والطائفة

يتم تحديد أهمية الشكاوى حسب طبيعة الخدمات التي تقدمها الجهة، ويكون التصنيف من اختصاص الجهة وذلك بناءً على الخدمات التي تقدمها وعليه، يتم تحديد مدى أهمية الشكاوى ونوع تأثيرها، إذ يساهم ذلك في تحديد أولويات البدء بحل الشكاوى وغالباً ما تكون الشكاوى شديدة الأهمية والتي لها تأثير على صحة الإنسان وسلامته بالإضافة إلى مدى تأثير الشكاوى على البيئة، بالإضافة إلى تصنيف الشكاوى الطائفة وهي شكاوى تكون خارج نطاق الجهة مثل انتشار الأوبئة أو الكوارث الطبيعية أو الحروب وغيرها، لذا، يتوجب على الجهات والشركات الحكومية على العمل باستباقية في تحديد التوقعات الطائفة ونوع الشكاوى التي سيتم استلامها في حال حدوث ظرف طارئ وكيفية التعامل معها إجرائياً وتقنياً لتكون الجهة على استعداد تام لذلك، ومن أهم هذه الأمثلة الشكاوى الطائفة الناتجة عن انتشار وباء كوفيد-19.

شكاوى منخفضة الأهمية



يتم التعامل مع الشكاوى وحلها حسب مؤشر الإغلاق المتفق عليه.

شكاوى مرتفعة الأهمية (الطائفة)



يتم التعامل مع الشكاوى بشكل فوري ومباشر وتجدر الإشارة هنا عند تسجيل هذا النوع من الشكاوى (مرتفعة الأهمية) تعطى الأولوية لها ويكون لها سير عمل خاص.

يتم التعامل مع الشكاوى الطائفة كأولوية قصوى وضمان معالجة الأسباب الجذرية الطائفة للحد من تفاقم عددها.

البدء بإجراءات تصنيف الشكاوى

يختلف تصنيف الشكاوى من جهة إلى أخرى وذلك على حسب الخدمات والمنتجات التي تقدمها الجهة، إن اهتمام الجهة بدراسة وتحليل منتجاتها وتصنيف خدماتها يساهم في تسهيل تشخيص المعوقات وتحديد مجالات التحسين بسهولة وأكثر دقة.

مثال عن الحقول المطلوبة للبدء بعملية التصنيف

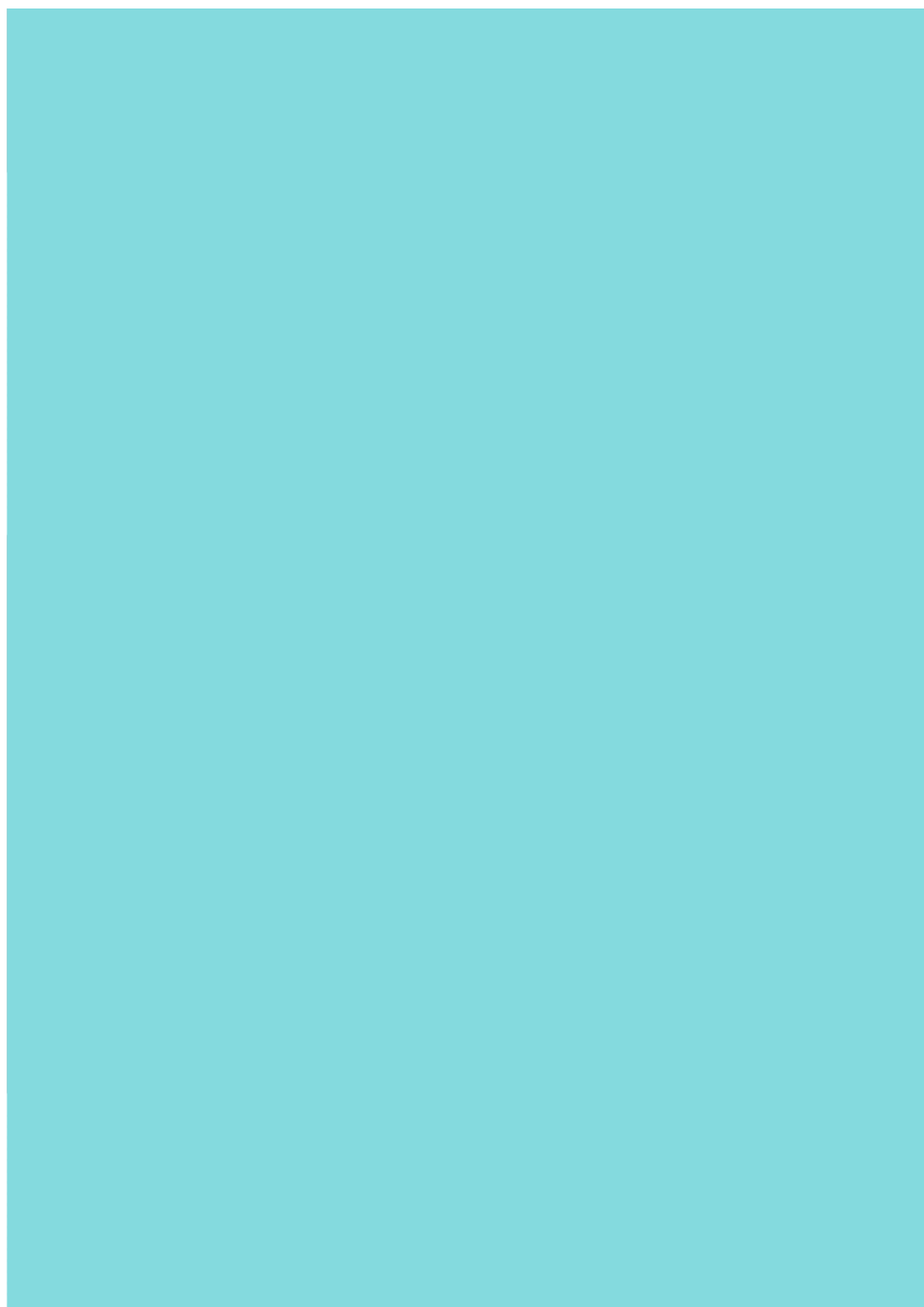


أمثلة على تصنيف الشكاوى

نوع الشكاوى	التعقيد	أمثلة على مؤشر أداء
شكاوى على موظف	روتينية	يوم
طرق الدفع	روتينية	يوم
شكاوى على قرار	روتينية	يوم
طريقة تقديم الخدمة	روتينية	3 أيام
مكان تقديم الخدمة	معقدة	3 أيام
تأمين صحي	روتينية	يوم
باعة متجولون	روتينية	يوم
توظيف	روتينية	3 أيام
دعم المشاريع	معقدة	3 أيام
خطأ طبي	معقدة	30 يوم



تعتبر هذه التصنيفات إرشادية، للتوضيح وليست على سبيل الحصر

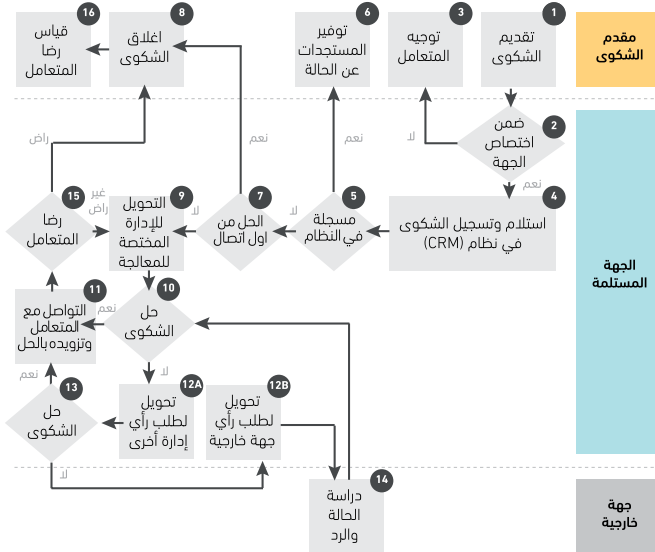




الفصل الرابع: عملية إدارة الشكوى

عملية إدارة الشكاوى

توضح عملية إدارة الشكاوى المراحل التي تمر بها الشكاوى بداية من العمل باستباقية في تجنب حدوث الشكاوى من خلال دراسة توقعات المتعاملين بالإضافة إلى توعيتهم في ما يخص بالإجراءات والسياسات والتعاميم المتعلقة بتقديم الخدمات، بالإضافة إلى أهمية تسجيلها وإدراجها في النظام والتعامل معها والدراسة والتحليل وانتهاء بالإغلاق، تعتبر آلية إدارة عملية الشكاوى الموضحة أدناه إرشادية للجهات الحكومية والتي تبين ضرورة استقبال وتسجيل الشكاوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك ومعالجتها وإغلاقها وقياس رضا المتعامل، وعليه يمكن أن يكون لكل جهة وشركة حكومية إجراءات خاصة بها للتعامل مع الشكاوى بناءً على طبيعة عمل الجهة أو طبيعة الخدمات التي تقدمها.

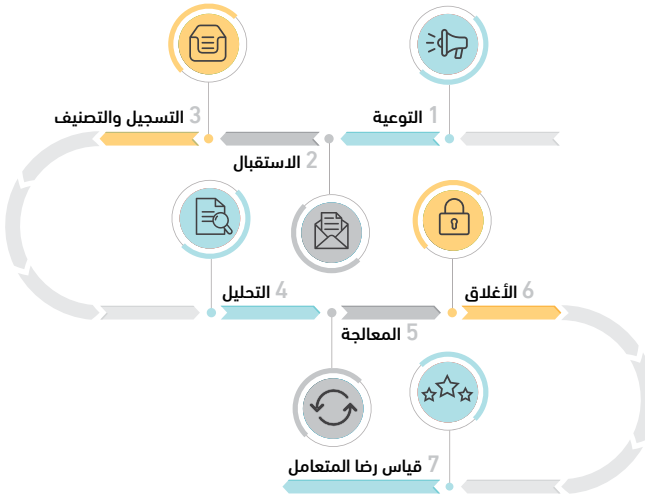


يتطلب من الجهات والشركات الحكومية أن تكون خطة الإجراءات موثقة وواضحة للموظفين والمتعاملين، كما يتطلب توضيح الترابط والتكامل بين الإجراءات المتعلقة بإدارة الشكاوى والتظلمات على مستوى صاحب العلاقة والجهات المعنية بمعالجة الحالة، وحتى الوصول إلى إغلاق الشكاوى وضمان قياس رضا المتعامل عن الإغلاق.

يتوجب على الجهات والشركات الحكومية توثيق إجراءات عملية الشكاوى حسب التسلسل الداخلي لتصعيد ومعالجة الشكاوى، ولكل جهة الحرية التامة في توثيق إجراءاتها حسب ما تراه مناسباً لطبيعة عملها، حيث إن العملية في الصفحة السابقة تعتبر مثالاً توضيحياً عن توثيق عملية الشكاوى الواردة للجهات والشركات الحكومية، كما إنه من الضروري مراجعة الإجراءات وتقييمها باستمرار بهدف تبسيطها وتقليل مدة المعالجة من خلال التوعية والاستباقية والاستمرارية في التحسين.

مراحل إدارة عملية الشكاوى

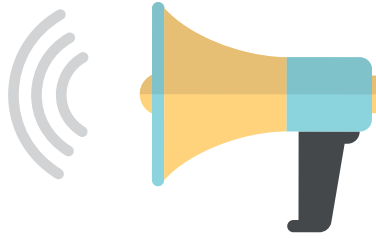
من الضروري تزويد المتعامل بالخيارات المتاحة لتقديم شكواه عبر الأسلوب أو الطريقة التي يفضلها، كما أنه من المهم الاستفادة من الشكاوى المقدمة، والنظر إليها على أنها فرصة لتحسين عملية ممارسة الأعمال أو تحسين الإجراءات، وتطوير منهجية تقديم الخدمة وغيرها. وتمر مرحلة تقديم الشكاوى بخطوات رئيسية تبدأ بالتوعية والاستقبال والتسجيل والتصنيف ثم التحليل والمعالجة وتنتهي بالإغلاق، وتبدأ مرحلة المعالجة للأسباب الجذرية للشكاوى ومن ثم وضع وتطبيق الخطط التحسينية وبليلها تقييم نوع الشكاوى لقياس مدى أثر تطبيق الخطط التحسينية لمعالجة أو تحسين الأسباب الجذرية للشكاوى وتقليل نسبة تكرارها.



1. التوعية

تعتبر التوعية محرك أساسي تقوم به الجهات والشركات الحكومية لنشر آلية التعامل مع الشكاوى والتظلمات على الخدمات والمنتجات الحكومية المقدمة للمتعاملين، وعلى سبيل المثال وليس الحصر:

- تقديم معلومات واضحة بمختلف اللغات عن دور الجهة والمتعامل في التعامل مع حالات الشكاوى والتظلمات ضمن رسومات توضيحية لمسار إدارة الشكاوى والتظلم بصورة توضح آلية التصعيد في حالة عدم معالجة الحالة من موظف مقدم الخدمة إلى المسؤول / المدير المباشر، وتكون مرتبطة بمؤشرات أداء لوضع حد لتوقعات المتعامل في إدارة الشكاوى وحتى الإغلاق.
- سهولة الوصول للقنوات التي يستطيع المتعامل استخدامها في تقديم الشكاوى أو التظلم.
- معرفة المتعامل المؤشرات الرئيسية لكل مرحلة من إدارة الحالة.
- ضرورة إخطار المتعامل بآلية وحالة الشكاوى أو التظلم من ناحية الخطوات التي تم اتخاذها والخطوات التي سيتم اتخاذها.



2. استقبال الشكاوى

عند استلام الشكاوى تُوثق الحالة في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك لتسجيل الحالة ويتوجب على مستلم الحالة تضمين جميع المعلومات والمستندات المطلوبة، وعلى سبيل المثال وليس الحصر:

- استيفاء كافة البيانات الشخصية أو الاعتبارية لمقدم الشكاوى أو التظلم مع الأخذ بعين الاعتبار أهمية توفير الموارد والممكنات اللازمة للتعامل مع كبار المواطنين وأصحاب الهمم والحالات المرصودة في منصات التواصل الاجتماعي.
- استخدام الهوية الإماراتية أو جواز السفر لتسجيل بيانات المتعاملين بالإضافة إلى رقم التواصل كأحد شروط استقبال الشكاوى، حيث أنه يساهم في التقليل من تسجيل الشكاوى الكيدية.
- استلام رقم مرجعي للحالة لغرض المتابعة من قبل الجهة وإخطار المتعامل مباشرة بالتسجيل ومسار الحالة.
- إعلام المتعامل بتفاصيل الحالة ورصد رأي المتعامل بالإجراءات التصحيحية المطلوب اتخاذها، إن وجد.
- تقدير المدة المتوقعة لمعالجة الحالة من تاريخ تسجيلها ودخولها ضمن الطلبات.
- إعلام الجهات والإدارات المعنية بالخدمة المتأثرة بالشكاوى أو التظلم.
- تحديد وتصنيف مستوى أهمية الحالة (في حال تتطلب الحالة إلى تدخل أو تصعيد لمعالجتها).
- أن يكون فريق العمل مختصاً في التعامل مع الشكاوى، ويتضمن على مدربين ومؤهلين باحترافية في نظام الشكاوى.
- ضرورة إدراج الجهة ضمن نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM) والذي يمكن الموظفين من تسجيل، تخزين، إضافة، تصنيف، معالجة وإغلاق الشكاوى، بالإضافة إلى القدرة على تقييم معالجة الشكاوى واستخراج التقارير.
- من المهم اختيار مكان مناسب وسهل الوصول لتقديم الشكاوى في حالة الحضور الشخصي.
- توفير جميع قنوات تقديم الشكاوى وذلك من خلال الموقع الإلكتروني، تطبيق الهاتف الذكي، صندوق الشكاوى وغيرها.

تسهيل عملية استقبال وإدارة الشكاوى والتظلمات

تعد النقاط أدناه داعمه لإجراء استقبال الشكاوى وإدارتها في الجهات والشركات الحكومية، كما يتطلب من الجهات السعي إلى البحث والدراسة لإضافة النقاط التطويرية وأخذها بعين الاعتبار من حيث التطبيق والاستمرارية في التطوير:

- نشر مواد ارشادية توعوية للمتعاملين تحتوي على المعلومات عن كيفية تسجيل الشكاوي والتظلمات بشكل واضح.
- توضيح حقوق وواجبات كل من الجهة والمتعامل عند تقديم الشكاوى أو التظلم.
- توفير امکانات اللازمة للطلاع المتعاملين على كيفية الوصول والتقديم في نظام استقبال الشكاوي والتظلمات.
- ضرورة تثقيف المتعامل لكي يكون على دراية كافية بكيفية تقديم الشكاوى وأماكن وقنوات تقديمها.
- قبول الشكاوى والتظلمات من مختلف فئات المجتمع مع ضرورة تحديد مصدر الشكاوى وبيانات نقدم الشكاوى لضمان تسهيل عملية الحصول على المعلومات وتحديد سبب الشكاوى. والأخذ بعين الاعتبار تقليص عدد الحالات المستلمة للتصعيد سواء داخليا أو خارجياً من خلال المعالجة من أول اتصال، ويتم قبول الشكاوى والتظلمات مجهولة المصدر بشرط توفر كافة المعلومات للتحقق منها ودراستها.
- إضافة جميع المبادرات والمشاريع والأعمال القائمة مع شركاء الجهات في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك في حال استلام شكاوى خاصة بتلك المشاريع يتم إشراك المؤسسات والشركات من القطاع الخاص بمسؤولية معالجة الحالة.

على الجهات والشركات الحكومية استلام طلبات وشكاوى المتعاملين مع ضمان تحديد مصدر الشكاوى التي تخص الجهة المقدم لها الشكاوى والتعامل معها بحرفية وبشكل فوري، والتأكيد على عدم توجيه أو تحويل المتعاملين إلى مكتب أبوظبي التنفيذي أو جهات أخرى ليست ضمن اختصاص الشكاوى.

3. تسجيل الشكاوى

طرق تسجيل الشكاوى إلى:

تسجيل موظف الجهة أو الشركة الحكومية: حيث يقوم الموظف بتسجيل الشكاوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM) الخاص بالشكاوى من خلال حضور المتعامل أو قيامه بالاتصال هاتفياً أو من خلال إحدى القنوات أو وسائل الاتصال الخاصة بالجهة.



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



تسجيل الحالات من خلال منصة تم أو قنوات مركز اتصال حكومة أبوظبي: يقوم موظف مركز الاتصال بتسجيل وتصنيف وتعيين الشكاوى للجهات المختصة في حال لم يتم حلها من أول اتصال.



وفي حال كان التسجيل من قبل الموظف فعليه عند تسجيل الشكاوى مراعاة الآتي:

- التأكد من أن الشكاوى تقع ضمن اختصاص الجهة الحكومية قبل تسجيلها. وفي حال لم تكن ضمن الاختصاص يتوجب على الموظف المختص توجيه المتعامل للجهة المختصة إن أمكن.
- على الموظف المختص الاستفسار والاستيضاح عن جميع المعلومات من المتعامل حسب طبيعة ونوع الشكاوى.
- بعد التأكد من مضمون ومحتوى الشكاوى يتم إعلام المتعامل بالإجراءات والمدة الزمنية المطلوبة لحل الشكاوى.
- يتم البدء بتسجيل الشكاوى، وذلك من خلال قيام الجهة الحكومية بتسجيل الشكاوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM)، وضمان وصول رقم الحالة لمقدم الشكاوى بالطرق المتاحة للتمكن من متابعة طلبه.
- عند تسجيل شكاوى جديدة يتوجب على الموظف تزويد المتعامل بالرقم المرجعي للشكاوى ليتسنى للمتعامل متابعة الشكاوى.
- في حال رغب المتعامل بمتابعة شكاوى قائمة، يقوم الموظف المعني بالشكاوى بمراجعة النظام باستخدام الرقم المرجعي الخاص بالشكاوى.

4. تحليل الشكاوى

يتم التعامل مع جميع الشكاوى والتظلمات بكل حيادية وحرفية لتحديد الأسباب الجذرية وإيجاد الخطط التصحيحية لمعالجتها وضمان عدم تكرارها، مع الأخذ بعين الاعتبار المحافظة على سرية المعلومات وعدم تداولها مع الغير بأي وسيلة لغير غرض التحليل والتحقق من الحالة.

الغرض من إجراءات متابعة الشكاوى تحديث بيانات التقارير اليومية (كحد أدنى) لكافة الحالات المتعلقة بأي شكاوى لم تعالج بعد، والشكاوى التي تحتاج إلى تواصل مع المتعامل يتم الاتصال بالمتعامل عبر قناة الاتصال المفضلة لديه.

إذا تبين أن الشكاوى لم تعالج بعد، أو بحاجة إلى معلومات إضافية، على الموظف المختص العودة إلى آخر التحديثات حول الشكاوى على النظام للتحقق من وضع الشكاوى والتواصل مع القسم أو الإدارة المعنية للحصول على معلومات إضافية، أو تحديث البيانات المتوفرة.

على الموظف المختص تحديث بيانات ملف شكاوى المتعامل باستمرار بناءً على المعلومات التي يحصل عليها.

تحديد مستوى الاستجابة للحالة

على الفريق المعني تحليل طبيعة الشكاوى أو التظلم وتحديد مستوى التجاوب من ناحية السرعة في اتخاذ القرارات لتنفيذ الخطط التصحيحية والتدارك والسيطرة على الموقف العام الذي قد يؤثر سلباً وفق التصنيف للحالات.

كما يتطلب إضافة بيانات الطرف الثالث سواء من القطاع الخاص أو العام من خلال الموظف المعني بمعالجة الحالة ومتابعة تنفيذ الخطط التصحيحية لضمان إسعاد المتعاملين، مع الأخذ بالاعتبار ربط تقييم أداء الطرف الثالث من القطاع الخاص والتأكد من مدى كفاءة الشركات والمؤسسات المتعاقد معها في تقديم الخدمات والمنتجات الحكومية.



5. معالجة الشكاوى

تنقسم معالجة الشكاوى إلى ثلاث حلول إجرائية وهي:

1. حل الشكاوى من أول اتصال

يتطلب هذا النوع تمكين موظفي الصف الأول من الاستجابة لحل الشكاوى من أول اتصال. وذلك من خلال منحهم الصلاحيات على الأنظمة والمعلومات المستخدمة في الجهة للرد على المتعامل دون الحاجة للرجوع إلى الإدارات المعنية.

إن عملية إدارة الشكاوى يجب أن تمكن موظفي الصف الأول من خلال الصلاحيات لحل المشكلة عند أول اتصال مع تسجيلها في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك لضمان الحصول على الإحصائيات الصحيحة من خلال تسجيل الشكاوى في النظام وتحديد نوعها ومحاولة حلها من أول اتصال.

تتم عملية حل الشكاوى عن طريق تقديم الحلول المناسبة للمتعامل مباشرة وذلك من خلال:

- توفير العناصر المعرفية لموظفي الصف الأول.
- معرفة وخبرة الموظف المختص.
- استخدام قسم الأسئلة الشائعة.
- الرجوع إلى قاعدة البيانات أو السياسات السارية على موضوع الشكاوى.

2. شكاوى تتطلب معالجة

في حال رضا المتعامل عن الحل يتم إغلاق الشكاوى.



في حال عدم رضا المتعامل عن الحل يتم تحديث الشكاوى في النظام وتسجيلها ضمن الشكاوى التي تتطلب معالجة (شكاوى تتطلب معالجة) ليتم معالجتها من قبل القسم المختص.



في حال لم يتمكن موظفو الصف الأول من حل الشكاوى من أول اتصال، فإنه يتطلب إدخال الحالة في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM) واتباع آلية تصنيف الحالات لتحديد الإطار الزمني لحل الشكاوى ومن ثم البدء بمعالجتها حسب العمليات والإجراءات الداخلية للجهة، ثم إضافة الرد أو الحل النهائي في النظام لكي يتم التواصل مع المتعامل حسب الإجراءات المتبعة لإغلاق الحالات. من الضروري الانتباه إلى تمرير الشكاوى عبر خطوات تقديم الشكاوى لضمان تسجيل ومعالجة الشكاوى بالطريقة الصحيحة، عند تقدم المتعامل بشكاوى يجب على الموظف المختص التأكد من إذا ما كانت هذه الشكاوى مسجلة في النظام ويرغب المتعامل بمتابعتها أم إنها شكاوى جديدة تتطلب تسجيلها.

تبدأ مرحلة تسجيل شكاوى جديدة بتقديم الشكاوى.



1

البدء بمعالجتها.



2

يتم تزويد المتعامل بالحل وقياس مدى رضاه ومن ثم إغلاقها.



3

يتطلب هذا النوع التدقيق وضمان متابعة الإنجاز من خلال مؤشرات الأداء الخاصة بإجراءات الشكاوى

3. شكاوى تتطلب طرفاً ثالثاً

في حال لم يتمكن فريق الشكاوى أو القسم المختص من حل الشكاوى أوكانت الحالة تتطلب تدخل طرف ثالث مثل أخذ رأي قانوني، مستشارين، أو مراجعة جهة محلية، جهة إتحادية أو جهة عالمية، وفي بعض الحالات يتطلب حل الشكاوى مشاركة أكثر من جهة مع جهات خارجية أو داخلية (مثل شكاوى الأخطاء الطبية تتطلب في بعض الأحيان رأي طرف ثالث)

يتم تحديث بيانات الشكاوى في النظام « شكاوى تتطلب طرفاً ثالثاً » والبدء بإجراءات التواصل مع الطرف الثالث حسب الإجراءات الداخلية الموثقة والمعتمدة لدى كل جهة. بالإضافة إلى تحديد إطار زمني ومؤشر أداء لعلاج هذا النوع من الحالات لضمان التزام جميع الاطراف في معالجة الحالات الواردة.

6. الإغلاق

في مرحلة الإغلاق يتم قياس رضا المتعامل عن إجراءات التعامل وإغلاق الشكاوى من قبل مركز اتصال حكومة أبوظبي حسب النظام المعمول به أو عن طريق الجهة في الحالات المعقدة أو التخصيصية أو السرية.

في حالة التأخير في حل الشكاوى، يجب إعلام المتعامل عن سبب التأخير والوقت المتوقع للرد. في حالة عدم رضا المتعامل عن الحل، إذ من الضروري إتاحة الفرصة أمام المتعامل لإعادة فتح موضوع الشكاوى (الاستئناف) أو التظلم من إجراءات التعامل مع الشكاوى، والذي من خلاله يعبر المتعامل عن عدم رضاه عن إجراءات التعامل مع الشكاوى أو إغلاق الشكاوى، وعليه يتم رفع الشكاوى إلى المسؤول أو طرف ثالث من الجهة الحكومية لإعادة تقييم حل الشكاوى أو الإجراءات التي تمت وإعادة تحليلها.

كما أنه من الضروري في عملية الإغلاق اتباع التالي:

- ضمان تحديث النظام للشكاوى 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 والمقترحات لتجنب تكرار نفس الشكاوى.
- مراجعة الخطط التصحيحية للتأكد من إيجاد وتنفيذ خطط تصحيحية تتناسب أو تفوق توقعات صاحب الحالة.



التواصل مع صاحب الحالة بالإجراءات المتخذة

عند معالجة الشكاوى من الضروري إبلاغ النتائج للمتعامل والتواصل معه حتى ولو لم يتسن للجهة معالجة الشكاوى. بغرض تزويد المتعامل بأحدث المعلومات حول وضع الشكاوى، وذلك من خلال قيام الفريق المعني بالتواصل مع صاحب الشكاوى أو التظلم وإخطاره بالإجراءات التصحيحية المتخذة من خلال قنوات التواصل المعتمدة، وفي حالة عدم القبول للخطط التصحيحية تتم مراجعة الخطط التصحيحية مرة أخرى فقط في حال وجود مبررات واقعية، وفي حال كانت الإجراءات التصحيحية المتخذة من قبل الجهة وفقاً للقوانين والسياسات المعمول بها في الجهة يتم إبلاغ المتعامل عنها ولا يمكن تغيير الإجراء التصحيحي في حالة عدم رد المتعامل أو صعوبة الوصول إليه، يجب على الجهة معاودة التواصل مع المتعامل خلال فترة زمنية تحددها الجهة حسب طبيعة ونوع الشكاوى أو إغلاقها.

وفي ما يخص بالشكاوى المدرجة في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM)، تقوم الجهة الحكومية بإضافة الرد أو الحل للشكاوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك، ويقوم مركز الاتصال بالتواصل مع المتعامل للتأكد من رضاه عن الرد وعن طريق القناة المفضلة لديه والوقت المناسب له.

حيث أنه حسب إجراءات مركز الاتصال في إدارة الحالات فإن المستخدمين من الجهات الحكومية يستطيعون التواصل مع المتعاملين مباشرة فقط في الحالات التي تعتبر سرية أو أمنية أي لديها خصوصية مع المتعامل في الرد .

لذا فإن الفقرة المذكورة بالقيام الإدارة المعينة للشكاوى بالتواصل مع المتعامل مباشرة في الدليل لا يتوافق مع الآلية المتبعة بمركز الاتصال للتواصل مع المتعاملين.



على جميع الجهات والشركات الحكومية حصر كافة الطلبات والاستثناءات ذات الطبيعة الخدمية والتي لا يمكن حلها ضمن نطاق الجهة وتقديم المقترحات بشأنها وإرسالها إلى الإدارة المختصة في مكتب أبوظبي التنفيذي.

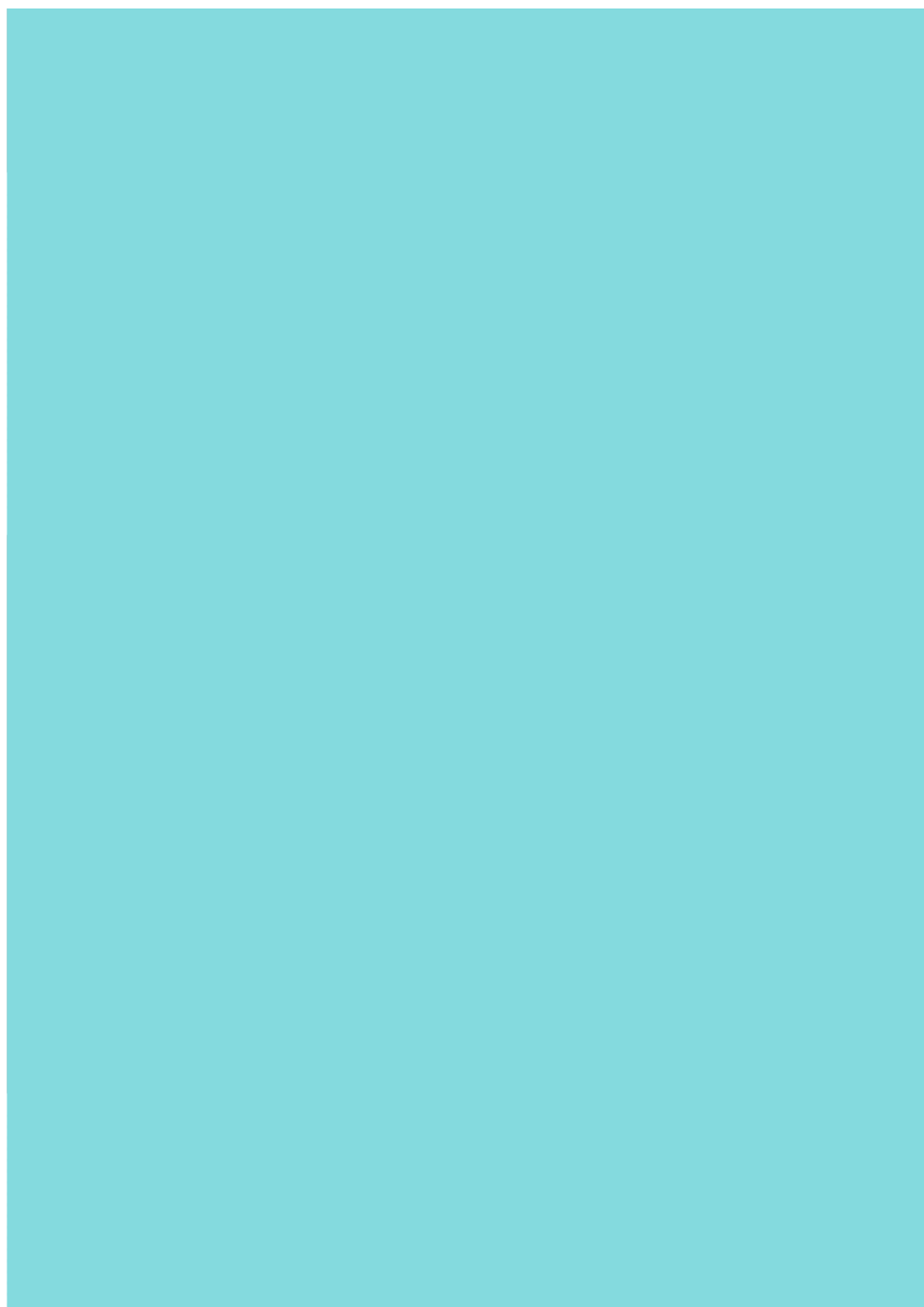
7. قياس رضا المتعاملين

يهدف نظام الشكاوى في المستوى الأول إلى رضا المتعاملين، حيث تعد الشكاوى المقدمة من المتعاملين من أهم مصادر التغذية الراجعة التي تعكس رضاهم عن الخدمات المقدمة وآلية 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 والشركات الحكومية قياس رضا المتعاملين عن النظام الداخلي للجهة للتعامل مع الشكاوى، وضوح الإجراءات، وجودة إغلاق الحالات.

في حال عدم رضا المتعامل عن حل وإغلاق الشكاوى، على ممثل خدمة المتعاملين تحديث بيانات ملف شكاوى المتعامل، بما في ذلك القرار الذي تم التوصل إليه.

بالإضافة مقارنة مدى دقة مؤشر الإغلاق مع الحالات المغلقة أو الحالات العالقة، مع ضمان توعية الموظفين المختصين عن أهمية عدم إغلاق الحالة فقط لعدم تجاوز المؤشر بل رضا مقدم الشكاوى ومعالجة شكواه هي الأولوية.







الفصل الخامس: متابعة أداء إدارة الشكاوى

متابعة أداء إدارة الشكاوى

يتطلب من القسم أو الفريق المعني بإدارة الشكاوى والتظلمات الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بالشكاوى والتظلمات والمستندات الداعمة كمراجع لحالات مستقبلية ولإيجاد قرارات إدارية مبنية على مبادئ إدارة التغيير، واتباع إجراءات تسهيل عملية تتبع خلفية الحالات في أي وقت، إضافةً للتأكد من فاعلية القرارات والإجراءات السابقة التي تم اتخاذها لمعالجات الحالات والتعرف على تبعات تنفيذ الخطط. ويتوجب على الموظفين المعنيين بإدارة الحالات مراقبة ومتابعة الشكاوى والتظلمات بشكل منتظم كجزء من المهام والمسؤوليات في إدارة الحالات لغرض التحسين المستمر وقياس فاعلية الخطط التصحيحية والوقائية التي تم اتخاذها بهدف معالجة الأسباب الجذرية وتفادي الفجوات المحتملة في تقديم الخدمات والمنتجات الحكومية.

أدوات تقييم إدارة الشكاوى والتظلمات

من الضروري توفر أدوات لتقييم إدارة الشكاوى بدءاً من تقديمها وحتى إغلاقها، بالإضافة إلى تقييم حل الشكاوى بعد الإغلاق، ومن أنواع الأدوات المستخدمة هي الاستبيانات سواء كان استبياناً ورقياً أو إلكترونياً. وعادة ما تكون هذه الاستبيانات مباشرة فور تقديم الشكاوى من خلال شاشة العرض الصغيرة أو الورقية، كما أن هناك استبيانات ترسل عن طريق الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني بعد إغلاق الشكاوى أو في مراحل إدارة الشكاوى كما تحدده الجهة، كما يقوم البعض بتقييم الشكاوى بعد إغلاقها من خلال الاتصال الهاتفي من خلال أسئلة بسيطة وتوثيق الإجابات مباشرة من مقدم الشكاوى، كما من الضروري تقييم وتحليل نتائج الاستبيانات وتحديد نقاط التحسين والبدء بوضع الحلول التحسينية وعمل مقارنات على نتائج الاستبيان في فترات مختلفة.

مؤشرات الأداء

نظراً لأهمية إدارة الشكاوى وضمان جودتها فيطلب من القسم المعني بإدارة الشكاوى في الجهات والشركات الحكومية 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 تخصصية مرتبطة بتصنيف الجهة الحكومية للشكاوى وذلك حسب طبيعة الخدمات التي تقدمها الجهة أو طبيعة الشكاوى الواردة لها، والتي تساهم في رفع جودة إدارة الجهة لنظام إدارة الشكاوى والتميز في خدمة المتعاملين، ويتوجب على الجهات والشركات الحكومية إعداد مؤشرات الأداء الخاصة بالشكاوى حسب تصنيفات الشكاوى ووضع المؤشرات الخاصة بإدارة الشكاوى ومعالجتها وإغلاقها بما تضمن تحقيق الأهداف المرجوة، حيث سيتم ضمان تطبيقها من خلال تقارير نظام إدارة علاقات المتعاملين، كما سيتم متابعة نتائج مؤشرات الأداء من قبل مكتب أبوظبي التنفيذي.



يتطلب متابعة نتائج مؤشرات الأداء والمقارنات الدورية التي توضح تقدم الجهات في إدارة عملية الشكاوى والتجاوب مع رغبات وتوقعات المتعاملين باستمرار من المعنيين والقيادات العليا في الجهات والشركات الحكومية.

مؤشرات الأداء الرئيسية

يتعين على الجهات والشركات الحكومية إعداد واعتماد المؤشرات الرئيسية لإدارة الشكاوى، وفي ما يلي المؤشر الإستراتيجي المعني بالشكاوى على مستوى إمارة أبوظبي

نسبة الشكاوى التي تم حلها: حيث يقيس المؤشر الشكاوى التي تم حلها من إجمالي الشكاوى المسجلة.

بالإضافة إلى بعض مؤشرات الأداء الرئيسية المقترحة الخاصة بإدارة الشكاوى:

1. متوسط الوقت المستغرق لحل الشكاوى أو التظلم الخاص بالخدمات أو المنتجات الحكومية.
2. متوسط الوقت المستغرق لحل الشكاوى أو التظلم المتعلقة بالمشاريع التطويرية.
3. عدد الشكاوى أو التظلمات المتكررة على الخدمات أو المنتجات شهرياً.
4. عدد الشكاوى أو التظلمات التي تم تصعيدها داخلياً للجان المختصة على مستوى الدوائر الحكومية أو لجان المجلس التنفيذي.
5. عدد الشكاوى أو التظلمات التي تم تصعيدها خارجياً والتي ليست ضمن اختصاصات عمل الجهة.
6. عدد الشكاوى أو التظلمات التي تم معالجتها من خلال تطبيق مفهوم الذكاء الاصطناعي.

لا يعتبر عدد الشكاوى مقياس تقدم الجهة أو نجاحها في تحقيق المؤشر حيث على سبيل المثال يتم قياس مجموع الشكاوى مقارنة بعدد المعاملات المقدمة.

كما أن هناك مؤشرات تقاس فيها أداء الجهات الملتحقة بمركز الاتصال في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك وهي كالآتي:

1. امتثال الجهة بمستوى الخدمة (الالتزام بالاطار الزمني)
2. دقة الإجابة
3. قبول الشكاوي ضمن الاطار الزمني
4. تصنيف الشكاوي
5. عدم وجود حالات شكاوى عالقة في النظام

أمثلة عن مؤشرات أداء تقوم الجهة بتطبيقها وقياسها لضمان تحسين عملية إدارة الشكاوى:

- 1 عدد ورش العمل والدورات التدريبية والتوعية لجميع العاملين على إدارة الشكاوى والتظلمات سواء من داخل الجهة أو الشركاء من القطاع الخاص. 
- 2 نسبة سعادة المتعاملين من خدمة إدارة الشكاوى والتظلمات. 
- 3 نسبة الرضا عن جودة إغلاق الشكاوى والتظلمات. 

معالجة أهم الشكاوى 20/80

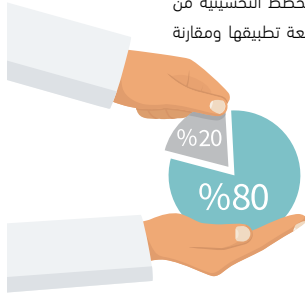
تعد عملية معالجة أهم الشكاوى 20/80 من أهم التطبيقات التي تقوم بها الجهات والشركات الحكومية بشكل دوري، ويتطلب القيام بمراجعة الشكاوى الأكثر تكراراً وتحليل الأسباب الجذرية ووضع حلول وخطط قصيرة وطويلة الأمد تضمن عدم تكرارها.

ما المقصود بمعالجة الشكاوى 20/80؟

هي عبارة عن مبادرة قام بها مكتب أبوظبي التنفيذي باستخدام نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك التابع لهيئة أبوظبي للرقمية كمصدر للمعلومات واستخراج الشكاوى لفترة زمنية محددة.

وبعد تطبيق هذه المبادرة أصبح أن 73% من الشكاوى تتركز على 11 جهة حكومية، إذ تمثل هذه الجهات 20% من إجمالي 50 جهة حكومية تمت مراجعة بياناتها.

وبعد أن تم تطبيق خطة العمل مع الجهات والشركات الحكومية تم استلام الخطط التحسينية من الجهات والشركات الحكومية المعنية ضمن الخطة ومراجعتها والعمل على متابعة تطبيقها ومقارنة النتائج قبل وبعد تطبيق الخطط التحسينية.



الأهداف

توعية الجهات بأهمية متابعة الشكاوى والعمل على معالجة أسبابها بشكل مستمر.



1

وضع حلول للشكاوى الأكثر تكراراً.



2

ضمان تقليص نسبة الشكاوى على المدى الطويل.



3

فرق العمل

تحديد فريق العمل المختص
بمراجعة الشكاوى وتحليلها للبدء
بتطبيق المبادرة.



ورش العمل

تنظيم ورش عمل لتوعية الإدارات
والأقسام والموظفين المختصين
بأهداف المبادرة وخطة العمل
ونائجها بشكل دوري.



الدراسة والمعالجة

البدء بدراسة الأسباب الجذرية
لمعالجة الشكاوى الأكثر تكراراً



المتابعة

رفع تقارير دورية للإدارة العليا
حسب النماذج المعمول بها



خطة العمل

تطبيق المبادرة من خلال:

- 1  تحديد فريق عمل للعمل على المبادرة.
- 2  فرز وتصنيف وتحليل الشكاوى.
- 3  استخراج الشكاوى الأكثر تكراراً.
- 4  تحديد الأسباب الجذرية.
- 5  وضع الخطط التحسينية.
- 6  تنفيذ الخطط التحسينية.
- 7  قياس نتائج تطبيق الخطط التحسينية.

وعليه يتوجب على الجهات والشركات الحكومية التي بدأت بتطبيق المبادرة بالاستمرار بمتابعة الشكاوى وتطبيق خطط التحسين، أما الجهات الأخرى فيتطلب البدء بتطبيقها داخلياً في كل جهة ومراجعة الأسباب الجذرية للشكاوى الأكثر تكراراً ووضع الخطط التحسينية لها ومتابعة نتائجها باستمرار.

التقارير الخاصة بالشكاوى

يتطلب على الجهات والشركات الحكومية معرفة أهمية اعداد التقارير الخاصة بإدارة الشكاوى والتي يستند عليها وضع الحلول والمقترحات التحسينية، والتي تتمكن الإدارة من خلالها معرفة فرص التحسين وتحديد الخدمات والإجراءات التي تتركز عليها شكاوى المتعاملين.

تقرير شهري

نظراً لأهمية متابعة الشكاوى بشكل أسرع وأكثر فَعَال يتطلب تجهيز تقارير شهرية ومتابعتها مع الإدارات المعنية والإدارة العليا في الجهة، إذ أن دورية هذه التقارير تساهم في اتخاذ الإجراءات المناسبة وتطبيق المقترحات التحسينية والتطوير المستمر، كما تدعم متخذي القرار من اتخاذ قرارات تصحيحية وسريعة تساهم في تجنب حدوث الشكاوى المتكررة والمعالجات السريعة للشكاوى مما يصب في تحسين تجربة المتعامل.

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 متخذ القرار على أن يتضمن عرضاً رقمياً إحصائياً لأعداد الشكاوى الواردة، تصنيف الشكاوى، الوقت المستغرق لحل الشكاوى، ويتم تصنيف الشكاوى حسب الخدمات والأقسام وحسب التصنيفات الرئيسية لكل جهة، والتي بدورها تدعم متخذي القرار في اتخاذ القرارات المناسبة في تحسين الخدمات.

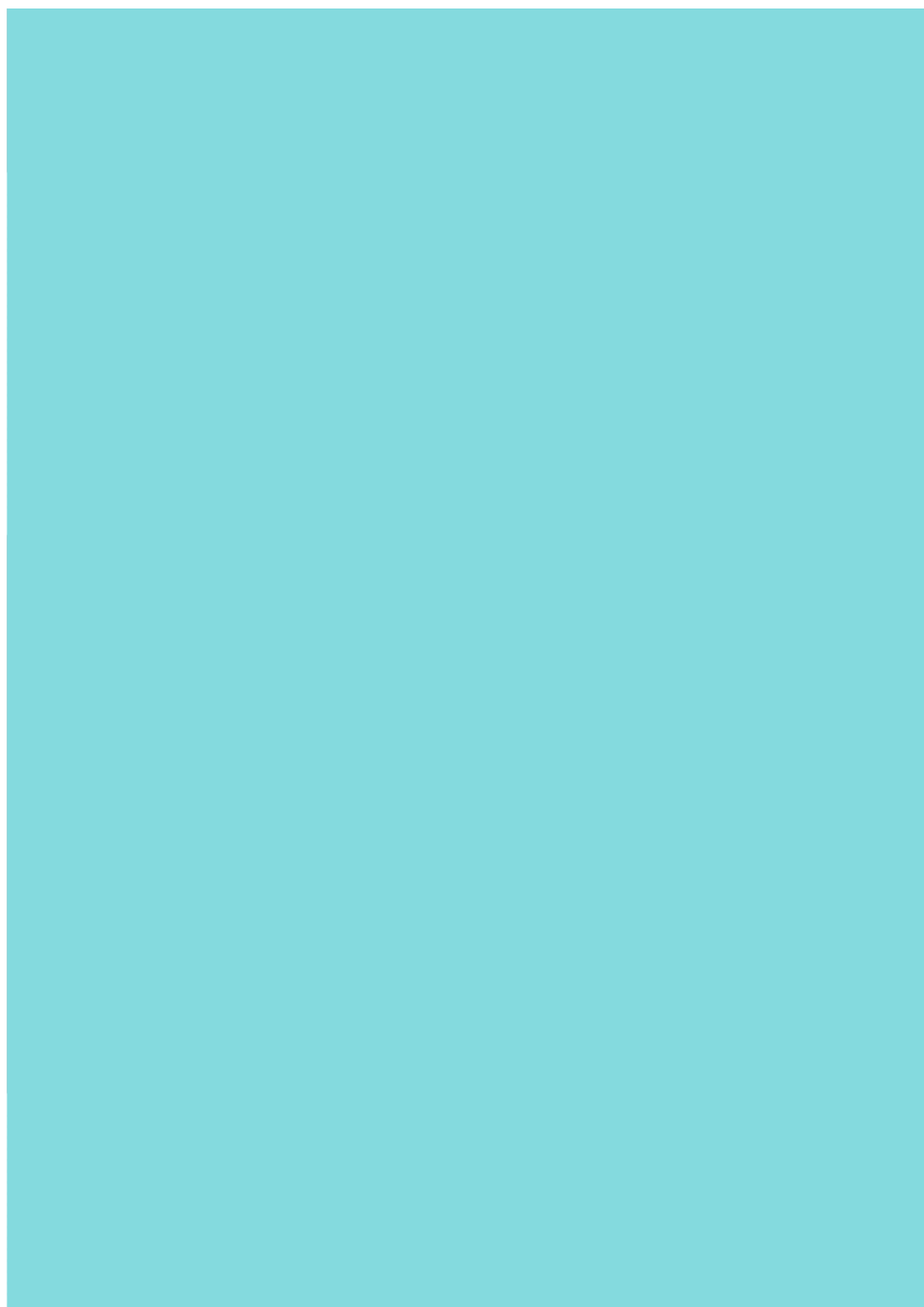
تقرير سنوي

يعد القسم المعني بإدارة الشكاوى تقريراً سنوياً شاملاً 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. من المهم أن يتضمن التقرير على مقترحات وتوصيات ناتجة عن تحليل الشكاوى، وذلك لاتخاذ القرار المناسب حيث إن الهدف من التحليل العمل على معالجة جذور مسببات الشكاوى.

التقارير الخاصة

يقوم الفريق المعني بالشكاوى بإعداد تقارير خاصة حول حالات معينة أو نظراً لتكرار بعض الشكاوى على نفس الموظف أو الخدمة، أما بشأن بعض الشكاوى ذات الطبيعة الخاصة مثل خطورتها أو التي لا تحتمل التأجيل فيقدم تقرير بشأنها وإرسالها للإدارة العليا، كما يجب على الإدارة العليا مراقبة أداء وآلية إعداد التقارير وآلية الشكاوى بشكل عام وبشكل مستمر من خلال الاطلاع على عينة عشوائية من طلبات الشكاوى واستبيانات رضا المتعاملين.







الفصل السادس: المقترحات

المقترحات

إن التعامل هو محور الاهتمام وأساس تطوير الخدمات الحكومية، وإن من المصادر المهمة لتحسين الخدمات الحكومية والوصول بها إلى مستويات استثنائية هي مقترحات جميع فئات المتعاملين مثل الموردين والشركاء وأصحاب العلاقة، ومعرفة احتياجاتهم حيث أن هذه الاحتياجات تعتبر المحرك الرئيسي لتطوير الخدمات وذلك كونهم المتأثرين بالتعامل مع الجهات والشركات الحكومية للحصول على الخدمات، ومن أجل تعزيز تفاعل المتعاملين ومنحهم الفرصة لطرح الأفكار والمقترحات من خلال تحسين الخدمات أو طرق الحصول على الخدمة، يتطلب من الجهات والشركات الحكومية المبادرة في تفعيل قنوات التواصل معهم لاستلام المقترحات وتوثيقها ودراستها من قبل الأقسام المختصة والاستفادة من المخرجات، وأهمية تشجيع المتعامل لإبداء الرأي وتقديم الاقتراحات لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة من الجهة، وضمان تعريف المتعامل بالإجراءات المتوقعة في حال تقديم المقترحات.

ومن الجانب الآخر على الجهات والشركات الحكومية توجيه الشكر لمقدم المقترح أو تكريمه، وذلك لجهودهم المبذولة وللتحفيز على تقديم المزيد من الأفكار من قبل مقدم المقترح سواء كان موظفاً أو متعاملاً أو شخصاً اعتبارياً متأثراً بالخدمات الحكومية، مما له الأثر في المساهمة لتطوير الخدمات الحكومية ودفع عجلة التحسين في مجال خدمة المتعاملين.

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

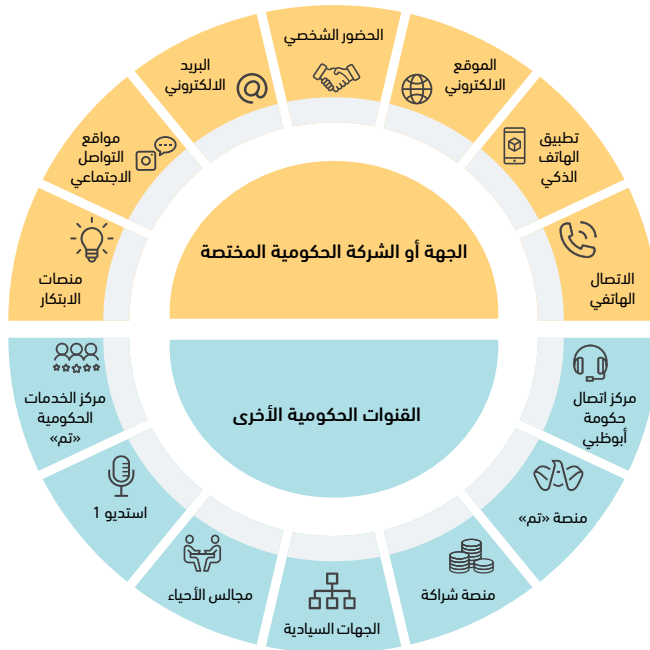


أهداف تطبيق المقترحات

- توحيد آلية استقبال المقترحات والتعامل معها.
- تشجيع المتعاملين على المشاركة في تطوير وتحسين الخدمات الحكومية بهدف التطوير والتحسين من خلال أفكار وحملات تحفيزية.
- تطوير الخدمات والعمليات وأنظمة العمل والسياسات ورفع مستوى الابتكار في الحكومة.
- التشجيع على تكريم أصحاب المقترحات الأفكار البناءة.
- تطوير التواصل بين المتعاملين والجهات والشركات الحكومية.
- الوقوف على احتياجات المتعاملين وفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم.
- تشجيع أفراد المجتمع والموظفين على الابتكار والإبداع من خلال تكريم المقترحات والأفكار المبتكرة والهادفة.
- 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 المقترحات بشفافية والتواصل مع مقدم المقترح.



قنوات استلام المقترحات



مسؤوليات الجهات والشركات الحكومية تجاه مقترحات المتعاملين

- تفعيل قنوات استلام المقترحات لتمكين المتعاملين من سهولة تقديمها.
- توعية المتعاملين عن نظام المقترحات من خلال نشر لوحات إرشادية توضح أماكن وكيفية تقديم المقترحات، بالإضافة إلى نشر المعلومات من خلال الإعلانات، المطبوعات، موقع الجهة، تطبيقات الهواتف الذكية، وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من الوسائل.
- تفعيل وتمكين الموظفين في الصف الأول لاستقبال المقترحات وتوفير التدريب المناسب على كيفية التعامل معها.
- تفعيل وتمكين الموظفين من استخدام وتسجيل المقترحات على نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM)
- قبول التعامل مع أي فكرة أو مقترح مقدم من المتعاملين.
- وضع آلية لاستلام المقترحات والتعامل معها، ووضع مؤشرات الأداء المناسبة لها.
- التواصل مع مقدم المقترح، والتعامل معه بشفافية وذلك لتوضيح الإجراءات المتبعة.
- تأسيس برنامج مكافآت أو تقديم الشكر لمقدمي المقترحات.
- دراسة المقترحات وتحليلها من الإدارة المختصة ورفع التوصية بشأنها.
- على الإدارة العليا المتابعة لضمان تطبيق إجراءات استلام المقترحات والتعامل معها .
- في حال استلام مقترح له صلة بأكثر من جهة حكومية يرسل المقترح للجهة الأكثر صلة بالموضوع أو الجهة المعنية بمخرجات تنفيذ المقترح.



آلية التعامل مع المقترحات

- تستلم المقترحات عن طريق قنوات استلام المقترحات المعتمدة.
- وفي حال استلام المقترح من خلال نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك يُقبل إذا كان من اختصاص الجهة أو يُرفض إذا كان من اختصاص جهة أخرى ثم يحول المقترح إلى الجهة المعنية وذلك حسب النظام، علماً بأن النظام يشتمل على مؤشر قبول وهو: التزام الجهة بقبول أو رفض المقترح خلال ساعتين من استلامه.
- تسجيل المقترح في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM).
- ضمان وصول رسالة نصية لمقدم المقترح بالرقم المرجعي والشكر على تقديم المقترح.
- تحويل المقترح للإدارة المختصة بموضوع المقترح للتصنيف.
- في حالة كان التصنيف للمقترح يشير إلى طلب تصحيح سريع (مثل إضافة لوحة إرشادية، توفير موظف، إضافة سياج للسلامة)، تتخذ الإجراءات المناسبة في هذا الشأن إذا كان المقترح في محله.
- المقترحات المتكررة في نفس الموضوع خلال مدة زمنية محددة، تشير إلى وجود مشكلة تحتاج تصحيحاً فورياً، فيتم التعامل معها معاملة الشكوى.
- تدريس الإدارة المختصة المقترحات والجدوى من تطبيقها.
- تحول الإدارة المختصة بالمقترح الموضوع إلى إدارة أخرى للدراسة أو إبداء الرأي إذا تطلب الأمر.
- إعداد التقارير عن المقترحات المقدمة مع الدراسة الخاصة بكل مقترح إلى الإدارة العليا.
- تكريم أصحاب المقترحات المميزة.
- تفعيل المقترحات ومتابعتها بالطريقة الصحيحة للوصول إلى القرار النهائي بخصوص إمكانية تطبيق المقترح.
- إشراك المتعامل في تطبيق الأفكار المعتمدة إن تطلب ذلك.



تحلل الجهات المقترحات وفي حال تكرار المقترح على نفس الموضوع خلال مده زمنية محددة فإن هذا مؤشر على وجود مشكلة تتطلب تصحيحاً أو قد تكون متطلبات إضافية أو قيمة مضافة إلى الخدمات من منظور فردي.

لماذا يتقدم المتعامل بالمقترحات

المتعامل هو محور الاهتمام كونه متلقي الخدمات الحكومية والمتأثر بها سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً ، ويعتبر مصدراً رئيسياً للتغذية الراجعة حول مستوى الخدمات المقدمة من خلال مستوى رضاه عن طريقة الخدمة ومستوى تقديمها ، وعليه تعتبر المقترحات المقدمة من المتعامل فرصة لتطوير الخدمات وذلك لأن المقترحات نابعة من رغبة المتعامل للحصول على الأفضل، وتتمحور مقترحات المتعاملين في المجالات التالية على سبيل المثال:

- الرغبة في طرح أفكار إبداعية.
- طرح أفكار تصب في تحسين الخدمات أو جودة المنتجات.
- تقليل المصروفات.
- تقليل الرسوم.
- تقليل وقت الحصول على الخدمة.
- تقليل أو دمج بعض الإجراءات، أو تعديل السياسات أو إلغاء النماذج.
- تطوير البنية التحتية (حداائق، طرق، ممشى، موقف، مرافق تعليمية ورياضية، وغيرها).
- مقترحات تنصب في مجال الابتكار (المجال العلمي، الطاقة، الصحة وغيرها).
- مشاريع ذات عائد مادي.
- مقترحات ذات عائد اجتماعي (توفير خدمات لكبار السن، المجالس، ندوات، حملات تثقيفية وغيرها).
- مقترحات متعلقة بالأمن والسلامة.
- مقترحات لتقليل الأسعار أو جودة المنتجات.
- مقترحات تتضمن مقارنات معيارية لأفضل الممارسات في بعض الدول.



من الضروري الاطلاع على مقترحات الموظفين وتشجيع روح التنافسية والمشاركة والتعاون في إيجاد حلول مبتكرة للتحديات التي يواجهها المتعاملون والمؤسسات التي تقدم الخدمة.

المرحلة الثانية (تصنيف حسب تميز المقترح):

عند الانتهاء من المرحلة الأولى وهي دراسة المقترح وإدراك جوانب تنفيذه أو الاستفادة منه، يتم تحديد درجة تميز المقترح 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.

التصنيف	الوصف	أمثلة على المكافآت
مقترح متميز	المقترح المتضمن أفكاراً إبداعية لها عائد اجتماعي أو ثقافي أو اقتصادي بحيث يكون له الأثر الكبير في تحسين الخدمات أو أن تكون ذات قيمة معنوية تلامس احتياجات المجتمع.	 تكريم مادي
مقترح جيد	المقترح الذي يعكس ملاحظات المتعامل في تصحيح إجراء أو إضافة خدمة معينة، بحيث يكون العائد من المقترح تحقيق رغبات شريحة معينة من المجتمع مثل إنشاء حديقة أو مسجد.	 شهادة شكر وتقدير
مقترح عادي	المقترح الذي يعكس ملاحظات المتعامل نحو إجراء معين أو رسوم إضافية، وغالباً ما ترشد هذه الملاحظات إلى وجود خلل معين إذا كانت متكررة في مدة زمنية معينة (مثال ملاحظة المتعامل وجود ازدحام في مراكز فحص السيارات وتقديم مقترح بشأنها)	 تقديم الشكر

تعتبر هذه التصنيفات إرشادية، للتوضيح وليست على سبيل الحصر

مؤشرات الأداء

يتعين على الجهات والشركات الحكومية تحديد المؤشرات الخاصة بالمقترحات وذلك بعد تطبيق الآلية الخاصة بالتعامل مع المقترحات، وسيتم ذكر بعض المؤشرات على سبيل المثال لا الحصر :



يتوجب تحديد إطار زمني لتطبيق المقترحات حسب طبيعة العمل من قبل الجهات والشركات الحكومية، ويتوجب على الجهات والشركات المتلحقة بمركز الاتصال رفعها في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك لإضافة المؤشرات في النظام.

التقارير

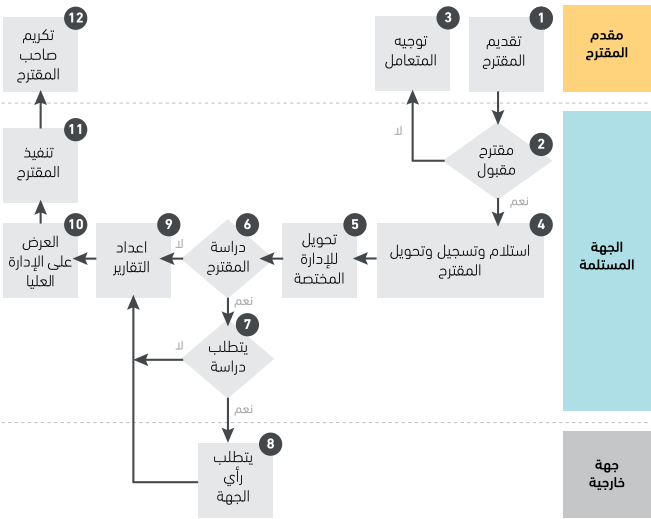
التركيز على توفير تقارير ما بعد تنفيذ المقترح وتحديد القيمة المضافة والآثار الإيجابية الناتجة عن تطبيق المقترح ونوع هذا الأثر مالياً كان أم أو إجرائي وغيرها من الآثار.

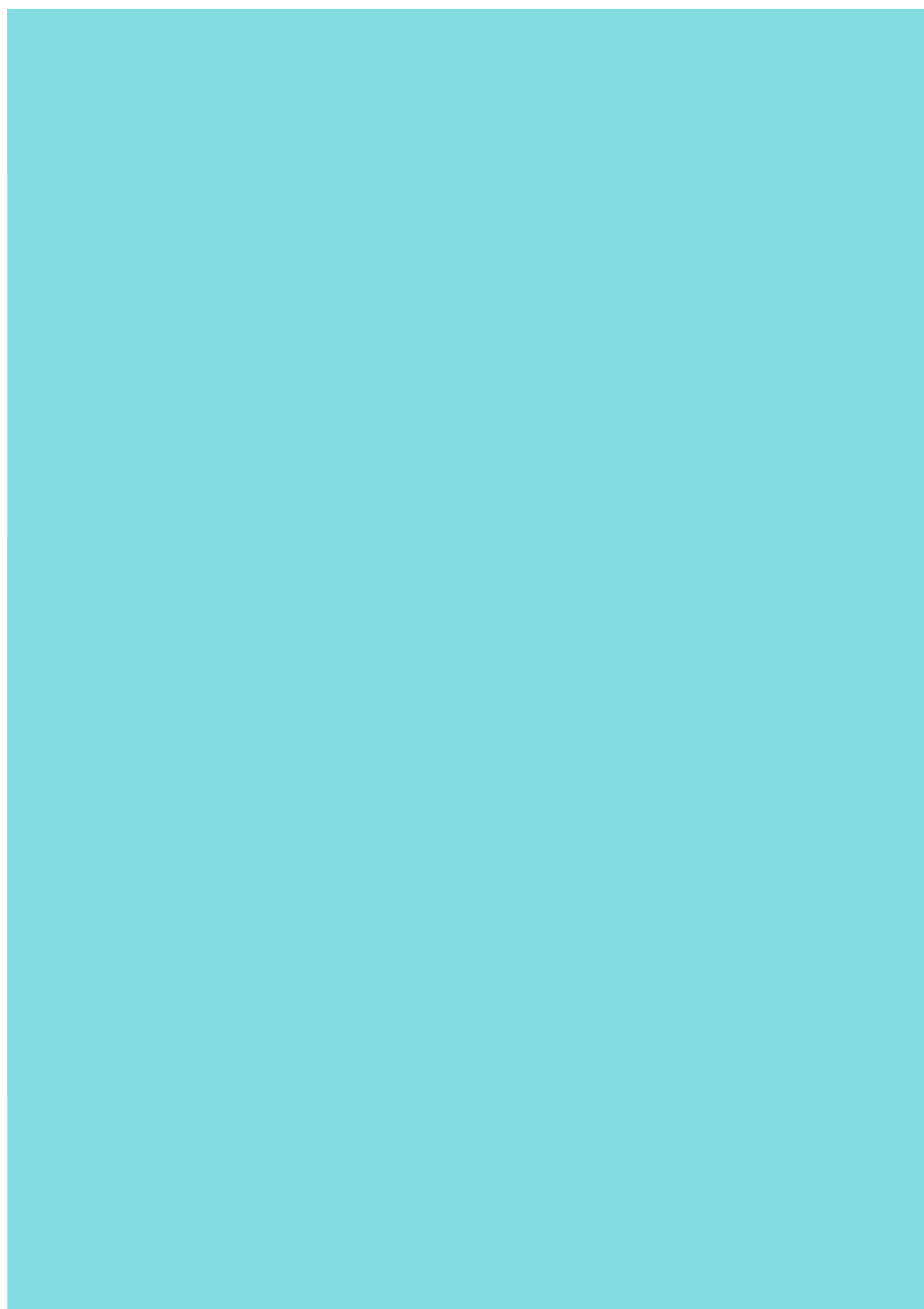
تقرير شهري	تقرير أسبوعي
ترفع الإدارات المختصة تقريراً شهرياً عن المقترحات المقدمة مع الدراسة أو التحليل الخاص بكل مقترح إلى الإدارة العليا بالجهة أو الشركة الحكومية وتحديثها باستمرار.	ترفع الإدارات المختصة المستلمة للمقترحات تقارير أسبوعية عن المقترحات المتكررة في مدة زمنية معينة، والتي تتطلب إجراء مباشراً إلى الإدارة العليا أو قسم الشكاوى لاتخاذ القرار المناسب وتحديثها باستمرار.

تنفيذ المقترحات

بعد رفع التقارير الشهرية للإدارة العليا بشأن المقترحات، تقوم الإدارة العليا بالاطلاع على التقارير والدراسات المقدمة من الإدارة المختصة مع إدارة الاستراتيجية والنظر في إمكانية تطبيق المقترحات المقدمة أو الاستفادة منها، وبناءً على ذلك يُكرم أصحاب المقترحات.

رسم توضيحي لآلية التعامل مع المقترحات







الفصل السابع: الشكر والثناء

الشكر والثناء

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 مهم بالنسبة للجهات الحكومية، مما له الأثر في توضيح جوانب القوة في تقديم الخدمات، ويعتبر الثناء مؤشراً على رضا المتعاملين نتيجة تحسن الخدمات الحكومية أو طرق تقديمها. وعلى الجهات والشركات الحكومية وضع المعايير المناسبة التي يتم من خلالها تكريم الموظف أو القسم نظير للجهود المبذولة في تطوير الخدمات أو طريقة تقييم الخدمة، حيث إن تكريم الموظف أو القسم ما هو إلا تقدير لقيمة الجهد والعمل وإعطاء الحافز والدافع لتقديم المزيد.

ويمكن تعريف الثناء على أنه: تعبير المتعامل عن رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة من قبل الجهة أو الشركة الحكومية أو رضاه عن أسلوب تقديم الخدمة من قبل الموظف.

آلية التعامل مع الشكر والثناء

- 1  استلام الشكر والثناء عن طريق القنوات المذكورة سابقاً.
- 2  في حالة عدم استلام الثناء عن طريق نظام إدارة علاقات المتعاملين، يتم تسجيله في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM) عن طريق موظفي الصف الأول لدى الجهة أو الشركة الحكومية.
- 3  تحويل الثناء للمسؤول المباشر للاطلاع على موضوع الثناء والتقييم.
- 4  توجيه الشكر للموظف أو تكريم الموظف/القسم وذلك بناءً على حجم العمل المقدم من الموظف أو القسم.

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 الإلكترونية.
- مدة الحصول على الخدمة.
- تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة عما كانت عليه سابقاً.
- رضاه عن طريقة وأسلوب موظف خدمة المتعاملين في التعامل (مثل الابتسام، الإنصات، الترحيب وغيرها)
- مدة الانتظار.
- المقارنة بين الجهات والشركات الحكومية من خلال تقديم الخدمات.
- مكان الانتظار والضيافة والاستقبال.
- وضوح الإجراءات.
- سرعة الاستجابة.
- رضاه عن حل الشكوى.



تكريم الموظفين

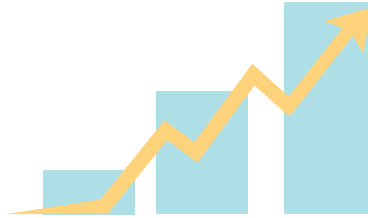
إن من الضروري نشر ثقافة التميز والإبداع وذلك من خلال تكريم الموظفين عن الجهد المبذول في خدمة المتعاملين والتميز في تقديم الخدمة والذين يبذلون قصارى جهدهم في تقديم الأفضل والتفاني في العمل، وذلك لبث روح التنافس بين الموظفين والأقسام والتشجيع على تقديم الأفضل وتجاوز توقعات المتعاملين، وذلك عن طريق التغذية الراجعة من قبل المتعاملين من شكر وثناء، ويجب أيضاً تكريم الموظفين الأكثر تسجيلاً للشكاوى من موظفي الصف الأول في منصة خدمة المتعاملين وذلك من منطلق ضرورة السماع والاستجابة لشكاوى المتعاملين ومعرفة مواقع الخلل في إجراءات تقديم الخدمة لتفاديها وتحسينها.

مجالات التكريم

- 1 تنظيم حفل تكريم. 
- 2 تكريم مادي. 
- 3 شهادة شكر وتقدير. 
- 4 الإعلان عن اسم الموظف المتميز ونشره. 
- 5 إطلاق جائزة الموظف أو القسم المتميز. 
- 6 تقديم الشكر. 

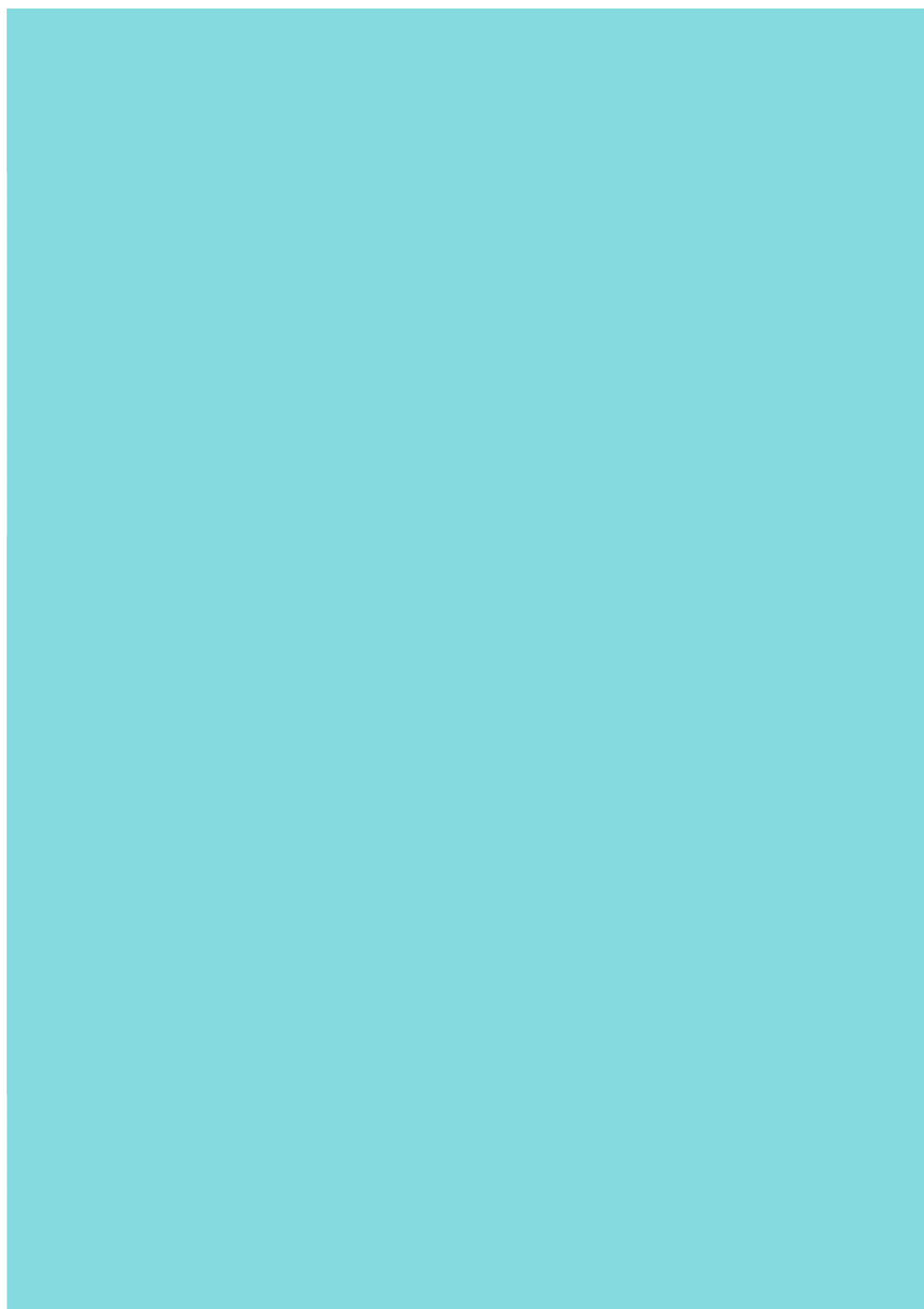
التطوير المستمر

بناء على التقارير الواردة من نظام الشكاوى والمقترحات ومن فريق عمل الشكاوى والمقترحات، وجب على الإدارة 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، ولتحقيق الرضا المطلوب من المتعاملين وتطلعهم للحصول على أفضل الخدمات وبجودة عالية، يجب على الجهات والشركات الحكومية الاستفادة من التقارير والمقترحات المقدمة من المتعاملين بخلق بيئة إبداعية تتبنى فيها المبادرات وتبتكر أساليب مميزة في تقديم الخدمات، و 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 الأشخاص المخولين بذلك، ويحظر استخدامها لأغراض أخرى إلا بموافقة الجهة المختصة، وضرورة عدم التعرض لشخص المتعامل أو مقدم البلاغ.





الفصل الثامن: التعريفات

التعريفات

قائمة المصطلحات الفنية وتعريفها	
مركز يقوم بإدارة رحلة المتعاملين في إمارة أبوظبي، حيث يقوم باستقبال والرد على الحالات المختلفة من فئات المجتمع في الإمارة وذلك في الأمور التي تتعلق في الخدمات التي تخص الدوائر والجهات والشركات الحكومية.	مركز اتصال حكومة أبوظبي
هي القنوات التي تستخدم من قبل المتعاملين في إرسال الشكاوى والتظلمات بحيث يتم استقبال وتسجيل الحالات من قبل موظفي الجهات والشركات الحكومية المعنيين بالإشراف على القنوات الرئيسية وهي كالتالي: • الجهات السيادية والإشرافية: تعتبر الدواوين ومكتب أبوظبي التنفيذي واللجان المتخصصة والجهات التي تتبعها مباشرة لحاكم الإمارة من الجهات السيادية والإشرافية ولها قنوات مستقلة وتتنظر في الشكاوى المتعلقة بالأمور الإدارية ولا يحق للمتعامل تقديم شكوى أو تظلم في شؤون أعمالها. • مركز اتصال حكومة أبوظبي: يمكن للمتعاملين الاتصال على هاتف رقم 800555 المتعلقة بالجهات والشركات الحكومية لإمارة أبوظبي • تطبيق تم: منصة إلكترونية تتيح للمتعاملين في الإمارة بجميع أطيافهم، من مواطنين ومقيمين وزوار ومستثمرين، إنجاز سلسلة متكاملة من الخدمات الحكومية عبر نقطة اتصال واحدة دون الحاجة إلى التنقل بين الجهات والشركات الحكومية المختلفة لإنجاز معاملاتهم. • منصة شراكة: تتعامل منصة شراكة مع الطلبات المقدمة من قبل شركات ومؤسسات القطاع الخاص في إمارة أبوظبي والمتعلقة بالمستحقات المالية المتأخرة وغير المدفوعة من قبل الجهات والشركات الحكومية. • منصات التواصل الاجتماعي: وهي المنصات الإلكترونية التي تنشئها الجهات والشركات الحكومية للتواصل مع المتعاملين بحيث يتم نشر أي محتوى سواء نصياً، صوتياً، مرئياً أو بيانات. • مراكز خدمة المتعاملين: مراكز تقديم الخدمات للمتعاملين للجهات والشركات الحكومية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات إلى المتعاملين. • مجالس الأحياء: وهي المجالس التي يتم تنظيمها من قبل مكتب شؤون مجالس الأحياء في ديوان ولي العهد والتي تهدف إلى تعزيز التواصل المجتمعي بين الأهالي في الأحياء السكنية وإنجاح المناسبات والفعاليات الدينية والوطنية كافة.	القنوات الرئيسية

قائمة المصطلحات الفنية وتعريفها	
هو نظام إلكتروني تشرف عليه هيئة أبوظبي الرقمية ومربوط بمركز اتصال حكومة أبوظبي للتعامل الفوري مع الحالات وتقديم الحلول المناسبة. ويقوم نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM) بالتفاعل مع العملاء، كما يقوم بتحليل كافة البيانات الخاصة في تاريخ المتعاملين من أجل الحصول على أفضل العلاقات والممارسات سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي. كما يقوم نظام الـ CRM بتجميع المعلومات من قنوات مختلفة مثل: الهاتف، وجهاً لوجه، البريد الإلكتروني، المحادثات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي.	نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك
هي تعني استفسار وطلب خدمة والشكاوى والتظلمات المقدمة من المتعاملين للجهة أو الشركة الحكومية.	الحالة
هو ادعاء أو طلب يقدم شفهيًا أو كتابيًا بإحدى الطرق أو القنوات المتاحة لتقديم الشكوى، حيث يقوم المتعامل أو من يمثله بالتعبير عن تضرره أو عدم رضاه نتيجة الخدمات.	الشكوى
يعتبر التظلم وسيلة لإعادة النظر في السياسات والقرارات الإدارية التي تم اتخاذها من قبل الجهة المعنية ضد المتعامل.	التظلم
عبارة عن إجراء على شكاوى لم يتم حلها لأسباب مختلفة فيتم تصعيدها للإدارة العليا أو لجهات الاختصاص.	التصعيد
الشكوى التي لم يتمكن فريق العمل المختص في الوحدة التنظيمية المعنية لدى الجهة من حلها، وتحتاج إلى تدخل طرف ثالث المعني في إيجاد الحلول والخطط التصحيحية للشكوى.	شكوى تتطلب طرف ثالث
هم المتعاملين من الأفراد بمختلف فئاتهم (مواطنين، مقيمين، سياح ومستثمرين) أو من القطاع الخاص (مؤسسات وشركات وطنية وأجنبية).	مقدم الشكوى أو التظلم (المتعامل)

بيانات الاتصال

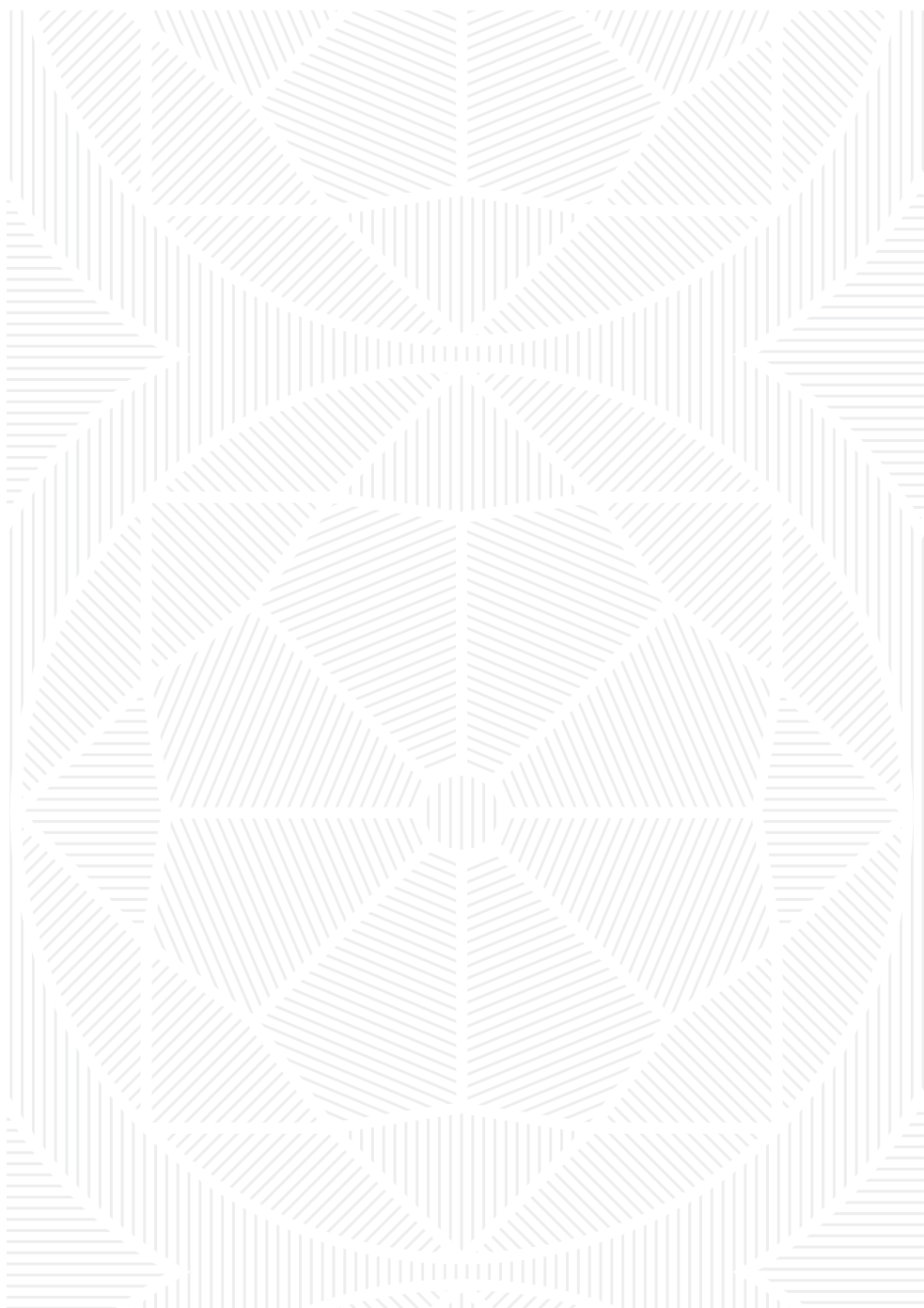
في حالة وجود أي استفسارات بخصوص هذا الدليل يرجى التواصل معنا عبر:

مكتب أبوظبي التنفيذي

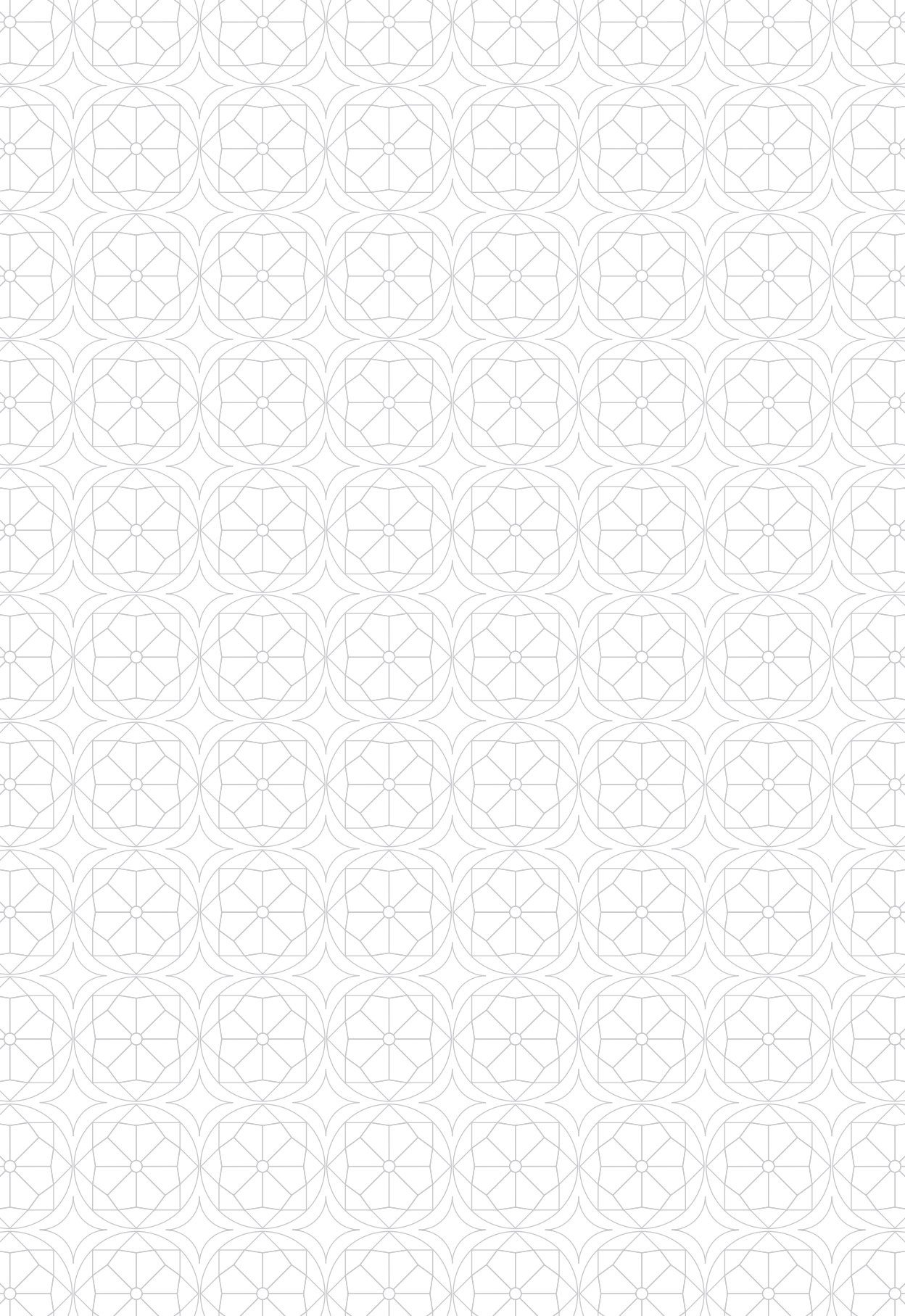
أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

رقم الهاتف: +971 2 668 8380

البريد الإلكتروني: AP@ecouncil.ae



قرارات أخرى



**قرار رئيس دائرة القضاء رقم (30) لسنة 2020
بشأن طلب أمر على عريضة باستخراج
قيد مولود لأبوين أجنيين مقيمين بالدولة**

رئيس دائرة القضاء،

بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي
في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى قانون المعاملات المدنية، الصادر بالقانون الاتحادي رقم (5) لسنة 1985،
وتعديلاته،

وعلى قانون الإجراءات المدنية، الصادر بالقانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1992،
وتعديلاته،

وعلى القانون الاتحادي رقم (28) لسنة 2005 بشأن الأحوال الشخصية،
وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (23) لسنة 2006 بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي،
وتعديلاته،

وعلى اللائحة التنظيمية للقانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1992 في شأن قانون
الإجراءات المدنية، الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (57) لسنة 2018، وتعديلاتها،

وعلى قرار المجلس التنفيذي رقم (68) لسنة 2008 بشأن أحكام قيد المواليد في
إمارة أبوظبي،

وعلى قرار رئيس دائرة القضاء رقم (9) لسنة 2020 باعتماد الدليل الإرشادي
لدعاوى الأحوال الشخصية،

قرر:

المادة الأولى

1. للمقيمين من غير مواطني الدولة التقدم بطلب أمر على عريضة باستخراج قيد ميلاد
المولود، استناداً على ثبوت واقعة الولادة بإفادة المستشفى، والإقرار الصريح من الأبوين

- بوجود علاقة زوجية بين طرفي الإقرار وينسب المولود إليهما، ومع مراعاة الشروط المنصوص عليها في المادة (92) من القانون الاتحادي رقم (28) لسنة 2005 المشار إليه.
2. يقدم الطلب إلى قاضي الأمور المستعجلة وفق النموذج المرافق لهذا القرار، مرفقاً به إفادة الولادة الصادرة عن المستشفى الذي تمت به واقعة الولادة، والإقرار الموقع من الأب والأم.
3. يصدر القاضي أمره وفق النموذج المرافق لهذا القرار.

المادة الثانية

على الجهات المعنية - كل فيما يخصه - الالتزام بما ورد في هذا القرار. ويلغى كل قرار أو تعميم يتعارض معه.

المادة الثالثة

يسري هذا القرار اعتباراً من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

منصور بن زايد آل نهيان
رئيس دائرة القضاء

صدر بتاريخ : 16 ربيع الأول 1442 هـ
الموافق : 2 نوفمبر 2020 م



طلب استخراج شهادة ميلاد للأجانب - أمر على عريضة
 Permission to Obtain a Birth Certificate

بيانات الطالب Applicant's Details			
بيانات الأم Mother's Details		بيانات الأب Father's Details	
AR EN Mother's Name		AR EN Father's Name	
EID/Passport Number		EID/Passport Number	
Phone		Phone	
Nationality		Nationality	
E-mail		E-mail	
Address		Address	

بيانات الجهة المطلوب ضدها Respondent's Details
Department of Health - Abu Dhabi Represented by the ADJD Government Attorney

بيانات المولود Child's Details	
AR EN Name	
Date of Birth	تاريخ الميلاد
Place of birth	مكان الميلاد
Name of hospital	اسم المستشفى

المستندات المطلوبة Required Documents	
Birth notification	تقرير بقاء والده مولود حي
Copy of Father's EID/Passport	بطاقة الهوية / جواز سفر الأب / الأم

الطلبات
Order Sought

I seek the following:

يطلب الطلب الآتي

Declaration of parentage ☐ أخذ بإقرار بنسب المولود له

A court order to address the Department of Health to obtain a birth certificate for the child ☐ إصدار أمر من المحكمة بمحاظبة دائرة الصحة باستخراج شهادة مولود للمولود

Deliver a copy of the case file to the parent(s) ☐ استخراج شهادة من واقع ملف التعرصة لتطوي على الأذن وتسلم أي من أبويه

أسباب تقدمك بهذا الطلب
Why are you making this application?

الطلب (أب / أم) أقدم في دولة الإمارات العربية المتحدة ورقت الأم من زوجها على قرائن الزوجية بالمولود في التاريخ والمستشفى المذكورين أعلاه.

The applicants reside in the UAE and the mother gave birth to the child of the father on the date and in the hospital mentioned above.

المولود بحاجة للرعاية والعلاج ولا يتم ذلك إلا باستخراج شهادة ميلاد وبطاقة صحية وإن أي تأخير في ذلك من شأنه إلحاق ضرر به.

The child needs care and treatment and this can only be obtained by getting a birth certificate.

عدم مقدرة الطلب على استكمال الإجراءات استخراج قيد الميلاد للمولود لأسباب تعود إلى الجهة المطلوب منها.

The applicant could not get a birth certificate for reasons related to the respondent.

الإقرار بالنسب
Declaration of Parentage

أقرار الأب

أقر أنا

لي من الأم

بأنسب المولود

وذلك من علاقة زوجية صحيحة قائمة بيننا.

By signing and submitting this form, I

declare that I am the father of the child

whose mother is

born in wedlock,

مصادقة الأم على أقرار الأب

أصادق أنا

بما جاء في أقرار زوجي

I

confirm the above declaration of my husband

Dated

التاريخ

E-signed by Mother

التوقيع الإلكتروني للأم

E-signed by Father

التوقيع الإلكتروني للأب

جميع الحقوق محفوظة لدائرة القضاء في أبوظبي ©2020
All rights reserved to Abu Dhabi Judicial Department, ©2020
Application Code: ADJD-ADR/20-07-01

800 2353 adjud@adjud.gov.ae

الرجاء التأكد من صحة البيانات قبل طباعة هذا النموذج
Please consider the environment before printing this form.
All features can be accessed electronically.



إشعار المسؤولية: النص المكتوب باللغة الإنجليزية ليس إلزامياً وسيتم الاعتماد على النص المكتوب باللغة العربية في حالة وجود تناقض بين النصوص المكتوبة باللغة العربية.
DISCLAIMER: The English language is for information purposes only. In case of a discrepancy, the Arabic language will prevail.



دائرة القضاء
JUDICIAL DEPARTMENT

المحترمون

السادة/ دائرة الصحة

الموضوع: ملف القرار في ملف الأمر على عريضة رقم () لسنة

طالب الأمر/ الجنسية:
العنوان: دولة الإمارات العربية المتحدة . أبوظبي . شارع هاتف:

المطلوب ضده/ الجنسية:
العنوان: دولة الإمارات العربية المتحدة . أبوظبي . شارع هاتف:

بعد الاطلاع على ملف العريضة رقم () لسنة عرائض أحوال أبوظبي
فيما بين الطالبة والمطلوب ضده

تتلخص عريضة الطالب في طلب مخاطبة دائرة الصحة لتمكينه من استخراج قيد ميلاد
لابنه/لابنته

وكان الثابت أن كلاً من و..... قد أقرّا أنّهما
زوجين وأنجب ابنتهما/ابنهما بتاريخ بمسشفى
..... وينسب المولود لهما وطلبا مخاطبة دائرة
الصحة لاستخراج قيد الميلاد، وقدمتا صور بطاقات الهوية الخاصة بهما وصورة من إقرار بلاغ
ولادة مولود حي.

ولما كان من المقرر أن «إقرار الأب بالبنوة للولد إقراراً صحيحاً يثبت به النسب ولو رجع عنه بعد
ذلك» (الطعن رقم 142 لسنة 2009 سنة 3 ق.أ).

ويثبت النسب بالإقرار بإقرار الأب ببنوة ابنه إقراراً قضائياً صحيحاً وعلى ما نصت عليه المولد
(51)، (52)، (53) من قانون الإثبات في المعاملات المدنية والتجارية حجة على المقر ولا يقبل
منه الرجوع فيه، وكان الإقرار مستوفياً للشروط الواردة بالمادة (92) من قانون الأحوال الشخصية
وصادفته على ذلك أم المولود وكان المولود يولد لمثله ومن ثم نسبته إليه وخلو الأوراق مما
يحتاجه ذلك، وكان الإقرار بالنسب من المقر - الطالب - يحمل النسب على نفسه وليس على غيره
وصادفته الأم (الزوجة) على ذلك.

فضلاً على ما ذهب إليه المشرع في أحكام المواد (7)، (8)، (9)، (10)، (11) من القانون رقم 3
لسنة 2016 في شأن قانون حقوق الطفل «وديمة» من أن للطفل الحق في النسب لوالديه ويلتزم





دائرة القضاء
JUDICIAL DEPARTMENT

كل من والدي الطفل أو من له سلطة عليه قانوناً باستخراج الأوراق التي تثبت واقعة ميلاده وجنسيته وكافة الأوراق الثبوتية الأخرى الخاصة به طبقاً للقوانين السارية في الدولة.

وحيث أن الطلب المقدم يجد سنده عملاً بالقانون الاتحادي رقم (8) لسنة 2009 بشأن تنظيم قيد المواليد والوفيات ولائحته التنظيمية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (44) لسنة 2011، وعملاً بما هو مقرر بالمواد (89) وما بعدها حتى المادة (95) من قانون الأحوال الشخصية الاتحادي، وللأسباب المبينة بعاليه، فمن ثم تستجيب المحكمة للطلب لتوافر مناط الإجراء المطلوب عملاً بما هو مقرر بنص المادتين (10)، (16) أحوال شخصية والمادة (59) من اللائحة التنظيمية لقانون الإجراءات المدنية.

لذلك،

نأمر باستخراج شهادة قيد ميلاد للابن/اللابنة المولود بتاريخ/...../..... في مستشفى، وتسلم شهادة قيد الميلاد المستخرجة إلى أبيه/أبها المقر بنسب ابنه/ابنته إليه.

قرار رئيس دائرة القضاء رقم (31) لسنة 2020 بشأن ترقية قضاة وعضو نيابة عامة

رئيس دائرة القضاء،

بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (23) لسنة 2006 بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،
وبناءً على توصية مجلس القضاء،

قرر

المادة الأولى

يرقى القضاة التالية أسماؤهم من درجة قاضي استئناف (الفئة الثالثة) إلى درجة قاضي استئناف أول (الفئة الثانية)، وهم:

1. مفلح محمد شتيوي الزعبي.
2. سيد أحمد المبارك حامد.
3. عبد الحميد بنسليمان.
4. إمام عبد الظاهر محمد السيد حسانين.
5. عادل العشابي.
6. محمد كامل حسن يوسف الجندي.

المادة الثانية

يرقى القضاة التالية أسماؤهم من درجة قاضي ابتدائي أول (الفئة الرابعة) إلى درجة قاضي استئناف (الفئة الثالثة)، وهم:

1. طارق محمد محمد زين عطيه.
2. عبد العزيز العمراني.
3. عادل يعقوب عبد الحفيظ.

المادة الثالثة

يرقى القضاة التالية أسماؤهم من درجة قاضي ابتدائي (أ) (الفئة الخامسة) إلى درجة قاضي ابتدائي أول (الفئة الرابعة)، وهم:

1. علي بخيت علي مبارك الكثيري.
2. عفراء سعيد سالم عفير الكتبي.
3. ابراهيم محمد احمد محمد الفارسي.
4. ناصر علي محمد علي عبد الله الهاشمي.
5. سعيد راشد خلفان علي الشامسي.
6. حمد مصبح علي راشد الكتبي.
7. ميخوت سالم رزاح مهوري الراشدي.
8. سعيد سيف مبارك سيف الريامي.
9. محمد علي طارش علي عبد الله الكتبي.

المادة الرابعة

يرقى عضو النيابة العامة الأستاذ / سلطان حمد محمد سعد العرياني، من درجة وكيل نيابة أول (الفئة الخامسة) إلى درجة رئيس نيابة (الفئة الرابعة).

المادة الخامسة

يسري هذا القرار اعتباراً من 20 أكتوبر 2020، وينشر في الجريدة الرسمية.

منصور بن زايد آل نهيان
رئيس دائرة القضاء

صدر بتاريخ : 16 ربيع الأول 1442 هـ
الموافق : 2 نوفمبر 2020 م

**قرار رئيس دائرة القضاء رقم (32) لسنة 2020
بشأن دليل استخدامات الذكاء الاصطناعي
في الخدمات العدلية والعمليات القضائية**

رئيس دائرة القضاء،

بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (23) لسنة 2006 في شأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 1992 بشأن الاثبات في المعاملات المدنية والتجارية وتعديلاته،

وعلى قانون الإجراءات المدنية، الصادر بالقانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1992، وتعديلاته،

وعلى قانون الإجراءات الجزائية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (35) لسنة 1992، وتعديلاته،

وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006 في شأن المعاملات والتجارة الالكترونية، وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2012 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات، وتعديلاته،

وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (2) لسنة 2015 في شأن مكافحة التمييز والكراهية، وتعديلاته،

وعلى اللائحة التنظيمية للقانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1992 بشأن الإجراءات المدنية، الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (57) لسنة 2018، وتعديلاتها،

وبناء على ما عرضه وكيل دائرة القضاء،

قرر:

**المادة (1)
التعريفات**

في تطبيق أحكام هذا الدليل، يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:

الإمارة :	إمارة أبوظبي.
الدائرة :	دائرة القضاء في إمارة أبوظبي.
المجلس :	مجلس القضاء.
الوكيل :	وكيل دائرة القضاء
المحكمة :	جميع المحاكم التابعة لدائرة القضاء في إمارة أبوظبي.
النيابة العامة :	النيابة العامة في إمارة أبوظبي.
الخدمات العدلية :	جميع الخدمات المقدمة من الدائرة المتعلقة بممارسة السلطة الولاية للإمارة بما فيها خدمات الكاتب العدل والتوثيقات والمساعدات القانونية.
العمليات القضائية :	جميع الإجراءات القضائية المعمول بها في محاكم الدائرة وفقا للتشريعات والقوانين النافذة بدءا من إجراء قيد الطلبات والدعاوى والطلعون وصولا إلى إجراءات التنفيذ الجبري.
نظام الذكاء الاصطناعي :	طريقة تعتمد على التعلم الذاتي للألة في تقديم تنبؤات أو توصيات أو قرارات تؤثر على البيئة الحقيقية أو الافتراضية للأفراد من خلال تحديد مجموعة معينة من الأهداف المطلوب تحقيقها ضمن مستويات مختلفة.
دورة حياة نظام الذكاء الاصطناعي :	تسلسل يعتمد على جمع أو دراسة المهارات والموارد بطريقة متكررة، وليست بالضرورة متسلسلة بهدف اعتماد نظام الذكاء الاصطناعي في الخدمات العدلية والعمليات القضائية.
المعهود إليهم :	كل من يكلف بمقتضى القانون أو اللوائح أو القرارات النافذة في تطوير أو برمجة أو تصميم أو إنشاء أو شراء أو اختبار أو مراجعة أو تدريب أو استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي.
الدليل :	دليل استخدامات الذكاء الاصطناعي في الخدمات العدلية والعمليات القضائية.

المادة (2) أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى ما يلي:

1. تعزيز المفاهيم والمبادئ الأساسية الحاكمة لاستخدامات الذكاء الاصطناعي في الخدمات العدلية والقضائية.
2. تحقيق ريادة الأعمال في تقديم الخدمات العدلية والعمليات القضائية.
3. ضمان دقة وجودة وسرعة إنجاز المخرجات وصولا إلى الارتقاء بالأداء العدلي والقضائي في الإمارة.
4. عقد الشراكات الحيوية مع الجهات المحلية والإقليمية والدولية المختصة في أنظمة الذكاء الاصطناعي.
5. استقطاب الخبرات الدولية ودعم الكوادر الوطنية المختصة في مجال أنظمة الذكاء الاصطناعي من خلال خلق بيئات عمل مبتكرة.

المادة (3) نطاق سريان الدليل

1. تسري أحكام هذا الدليل على كل نظام الكتروني يستخدم في الدائرة، ويعتمد على أدوات الذكاء الاصطناعي في أي مرحلة من مراحل دورة حياة نظام الذكاء الاصطناعي، سواء كان ذلك بشكل كلي أو جزئي.
2. مع مراعاة أحكام التشريعات السارية، يجوز تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي على جميع الخدمات العدلية والعمليات القضائية التي تتم ممارستها في الدائرة، وعلى وجه الخصوص ما يلي:
 - التوعية والمساعدات القانونية.
 - خدمات التوثيق والكاتب العدل.
 - الترجمة القانونية.
 - أعمال الخبرة الفنية.
 - التسوية والمفاوضات.
 - التوفيق والمصالحة والتحكيم.
 - أعمال الضبطية القضائية والوقاية من الجرائم.
 - إجراءات التحقيق والاستجواب.
 - إجراءات المعاكمة القضائية.
 - تحليل البيانات والإحصائيات.
 - التنبؤ واقتراح الحلول.
 - اتخاذ القرارات اللازمة في العملية القضائية.
 - اقتراح الأحكام والقرارات النهائية.
 - تنفيذ الأحكام والقرارات القضائية.

المادة (4) المبادئ الأساسية الحاكمة

- يجب أن تشمل عمليات استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي على المبادئ الأساسية الآتية :
1. تعزيز احترام الحقوق الأساسية للأفراد أو الجماعات أو الأشخاص الاعتبارية التي يكفلها الدستور والتشريعات النافذة في الدولة.
 2. بذل أفضل الجهود للالتزام بمعايير الممارسات الدولية المتعلقة بالقيم الانسانية وحقوق الأفراد.
 3. عدم التمييز بين الافراد أو الجماعات بأي صورة من صور التمييز المحظورة بمقتضى التشريعات المعمول بها في الدولة.
 4. تطبيق أعلى معايير أمن وخصوصية البيانات الرقمية من خلال حماية المعلومات الشخصية.

5. تفعيل مبادئ الشفافية والحيادية وصولاً إلى النزاهة الأخلاقية والتطبيق الأمثل لمعايير السلامة الذاتية.
6. تمكين المعهود إليهم من التحكم في اتخاذ القرارات ذات الصلة بمعايير مقبولة.
7. خضوع المعهود إليهم للمحاسبة والمساءلة القانونية.

المادة (5)

الحقوق والحريات الأساسية

- يتعين مراعاة الحقوق والحريات الأساسية بين الأفراد المقررة في الدستور والاتفاقيات الدولية المصادق عليها بواسطة الدولة والتشريعات النافذة فيها، وعلى وجه الخصوص ما يلي:
1. تحقيق الفائدة لجميع الأشخاص الطبيعية والاعتبارية بما فيها الأجيال القادمة، وذلك من خلال ضمان شمولية وتنوع وانصاف أنظمة التعلم الآلي دون تحقيق أي شكل من أشكال التمييز.
 2. ضمان الحيادية وعدم التحيز العنصري لفئة معينة أو أفراد أو جماعات من خلال مراجعة ومراقبة أنظمة الذكاء الاصطناعي قبل مرحلة الاعتماد.
 3. تطبيق أعلى مستوى من التدقيق على أنظمة الذكاء الاصطناعي المستخدمة في تنفيذ القوانين أو المرتبطة بأعمال الضبطية القضائية أو الوقاية من ارتكاب الجرائم.
 4. يحظر استخدام أي نظام للذكاء الاصطناعي يكتشف أثناء ممارسة أي مرحلة من مراحل دورة الحياة أو بعدها ما يؤدي إلى انتهاك الحقوق والحريات الأساسية.
 5. وجوب تدريب المعهود إليهم على مراعاة الحقوق والحريات الأساسية في برامج الذكاء الاصطناعي.

المادة (6)

أمن البيانات الرقمية

1. يجب أن تتمتع أنظمة الذكاء الاصطناعي بالمرونة والأمان للعمل تحت أي ظرف.
2. يتعين تزويد جميع المستخدمين المتخصصين في ممارسة عمليات اتخاذ القرارات التلقائية ذات تأثيرات قانونية أو ذات أهمية ماثلة على الأشخاص، ما يلي:
 - أ. معلومات محددة وسهلة بخصوص عملية صنع القرار الآلي.
 - ب. تحديد طريقة بسيطة للتدخل البشري في مراجعة وتغيير القرار.
3. يلتزم المشرفون على أنظمة الذكاء الاصطناعي، بمراعاة ما يلي:
 - أ. تتبع كل ما يتعلق بمجموعة البيانات والعمليات والقرارات المتخذة ضمن دورة حياة الذكاء الاصطناعي.
 - ب. تحليل نتائج أنظمة الذكاء الاصطناعي وردود فعل المستخدمين.
 - ت. إدارة ومعالجة جميع المخاطر المتعلقة بأنظمة الذكاء الاصطناعي وفق الممارسات الدولية المعتمدة.

المادة (7) خصوصية المعلومات الشخصية

1. يجب أن تتضمن منهجية دورة حياة نظام الذكاء الاصطناعي احترام خصوصية وحماية البيانات الشخصية للأشخاص بما في ذلك حق أي شخص في احترام خصوصية بياناته والحياة الأسرية له.
2. يتعين أن تكون معالجة البيانات في أنظمة الذكاء الاصطناعي متوافقة مع الغرض المشروع الذي يتم تحقيقه بما يخلق توازن عادل بين المصالح المرجوة والحقوق والحريات الخاصة للأفراد.
3. يجب أن تستند عمليات جمع ومعالجة البيانات الشخصية على ما يلي:
 - أ. وجود أساس قانوني مشروع في التشريعات والقوانين النافذة بالدولة.
 - ب. أن تتم بطريقة عادلة وشفافة وحيادية.
 - ت. أن تجمع لأغراض صريحة ومحددة ومشروعة.
 - ث. أن تكون كافية وذات صلة وثيقة بالغرض الذي تتم من أجله معالجة هذه البيانات.
 - ج. أن تكون دقيقة وقابلة للتحديث المستمر عند الضرورة.
 - ح. أن يتم الاحتفاظ بها بما لا يزيد عن الفترة اللازمة للأغراض التي تتم من أجله معالجة هذه البيانات أو المدة التي يحددها أي قانون ذا صلة بها.
4. يتعين توفير جميع الإجراءات الوقائية المناسبة في الأحوال التي تعتمد فيها أنظمة الذكاء الاصطناعي على معالجة البيانات الوراثية أو الجينية أو البيانات الشخصية المتعلقة بالجرائم والإجراءات الجزائية والإدانات والتدابير الأمنية ذات الصلة أو بيانات القياسات الحيوية أو البيانات الشخصية المتعلقة بالأصل «العرقى» أو الاثني أو المعتقدات الدينية أو غيرها من المعتقدات.

المادة (8) الحوكمة والشفافية

1. يتعين أن تشمل الإجراءات التي سيتم اعتمادها لرصد الاقتراحات أو القرارات المتخذة من أنظمة الذكاء الاصطناعي على إنشاء بطاقة الوصف الخاصة بنظام الذكاء الاصطناعي والتي تتضمن وصف تعريفي به وبيان مواصفاته وحدود قدراته وإمكانياته بطريقة تتوافق مع إمكانيات المستخدم المعنى.
2. يجب أن يتضمن نظام الذكاء الاصطناعي أدوات شرح مبسطة واضحة وسهلة الفهم بشأن إجراءات اتخاذ القرارات الصادرة عن التعلم الذاتي للأداة، وفق ما يلي:
 - أ. الإفصاح عن كيفية وصول نموذج نظام الذكاء الاصطناعي إلى قراره من خلال الاستناد إلى معلومات واضحة سهلة الفهم نحو العوامل والمنطق الذي كان بمثابة أساس للتنبؤ أو التوصية أو القرار.
 - ب. نشر المواصفات الفنية وتفاصيل تطبيق التعلم الآلي وتحديد وظائفه بما في ذلك عينات من بيانات التدريب المستخدمة وتفاصيل مصدر البيانات.

- ت. توضيح جميع المعلومات العامة التي تتعلق بنظام الذكاء الاصطناعي وعملياته وآثاره على جميع العمليات المترتبة بها.
- ث. شرح عمليات تحديد المخاطر والتدابير العملية المتخذة لمنع وتخفيف أي مخاطر يمكن أن تمس بالحقوق والحريات الشخصية للأفراد وفقاً للتشريعات النافذة.
- ج. إمكانية المراجعة والتحقق من اتباع نظام الذكاء الاصطناعي للعمليات التي تم الإفصاح عنها.
- ح. توثيق الإجراءات المتبعة لضمان إمكانية التوقف أو الاستمرار أو التعديل كلما دعت الحاجة.
3. يتعين السماح بإجراء أي تحليل أو مراقبة مستقل باستخدام الأنظمة القابلة للمراجعة، ووجوب إمكانية الوصول إلى المعلومات في مواد التدريب المستخدمة لتطوير نظام الذكاء الاصطناعي المستخدم.

المادة (9) الحيادية والنزاهة الأخلاقية

1. يتعين على المجهود إليهم ضمان معاملة جميع الأشخاص باحترام وموضوعية وفق منظومة الأخلاق والقيم المعمول بها في التشريعات والقوانين والنافذة بالدولة.
2. يتطلب قبل اعتماد أي نظام للذكاء الاصطناعي اختبار كافة النماذج المستخدمة على مجموعة بيانات دقيقة وشاملة ووثيقة الصلة من خلال مستخدمين مدربين على تنفيذها.
3. يجب على مطوري أنظمة الذكاء الاصطناعي، اتخاذ ما يلي:
 - أ. إجراء التصحيح اللازم على تصميم النموذج وتأثيرات النظام.
 - ب. تحديد مواد التدريب الواجب استخدامها ونشرها.
 - ت. اتباع وسائل التنوع والإنصاف وغيرها من وسائل التضمين في فرق تطوير التعلم الآلي، بما يساهم في معرفة التمييز غير المتعمد وضمان منع حدوثه.
 - ث. التأكد من إرسال الأنظمة التي يحتمل أن تكون حساسة أو تشكل مخاطر أمنية متزايدة إلى هيئات مستقلة لإجراء عمليات التدقيق والفحص.
 - ج. حظر استخدام الأنظمة التي يترتب على استعمالها خطورة التمييز بين الأفراد أو انتهاك لأي حقوق مكفولة أو تبلغ درجة لا يمكن الحد منها.
 - ح. تمكين أنظمة الذكاء الاصطناعي البشر من اتخاذ قرارات مبنية على معرفة وتدعم حقوقهم الأساسية.
 - خ. توفير آليات مناسبة من المراقبة التي تساعد العنصر البشري على التدخل عند الضرورة.

المادة (10) المسؤولية والمساءلة القانونية

يجب أن يشتمل دليل سياسات استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي معايير المسؤولية والمساءلة لجميع مراحل دورة حياة أنظمة الذكاء الاصطناعي أو يتعين وضع آليات تضمن

تحقيق قدر كاف من المسؤولية والمساءلة القانونية لجميع مراحل دورة حياة أنظمة الذكاء الاصطناعي، وعلى وجه الخصوص ما يلي:

1. **المحاسبة:** أن يكون جميع المسؤولين بمختلف مراحل النظام معروفيين وخاضعين للمحاسبة القانونية على مخرجاته.
2. **المراقبة:** تمكين العنصر البشري من مراقبة أنظمة الذكاء الاصطناعي.
3. **المشروعية:** أن تكون الأنظمة موثوقة وتراعي كافة التشريعات والقوانين السارية في الدولة.
4. **المسؤولية:** وجوب تحديد مسؤول أو أكثر عن كل مكون من مخرجات النماذج ووضع آلية واضحة عن كيفية محاسبة مصممي ومنفذي الأنظمة.
5. **التحمل:** وجوب تحديد مسارات المحاسبة وبيان أي الجهات أو الأشخاص المسؤولة قانونيا عن القرارات الصادرة باستخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي.
6. **التدقيق:** وجوب خضوع الأنظمة إلى تقييم ومتابعة مستمرة من خلال مدققين داخليين وخارجيين محايدين.

المادة (11)

اللجنة العليا لاستشراف مستقبل الذكاء الاصطناعي

تشكل لجنة عليا، تسمى لجنة استشراف مستقبل الذكاء الاصطناعي، على النحو التالي:

1. وكيل دائرة القضاء.
 2. النائب العام.
 3. مدير إدارة التفتيش القضائي.
 4. مدير قطاع مساندة المحاكم والمتعاملين.
 5. مدير قطاع المساندة والعمليات الداخلية.
 6. مدير إدارة تقنية المعلومات.
 7. مدير إدارة التخطيط الاستراتيجي والتطوير المؤسسي.
- رئيسا
نائبا للرئيس
عضوا
عضوا
عضوا
عضوا
عضوا ومقررا

المادة (12)

اختصاصات ومهام اللجنة

تتولى اللجنة الاختصاصات والمهام الآتية:

1. اقتراح القواعد والقرارات اللازمة لإدارة أنظمة الذكاء الاصطناعي، ورفعها إلى رئيس الدائرة لاعتمادها.
2. تحديد الأولويات المتعلقة بمشاريع استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي بالدائرة.
3. متابعة تنفيذ القرارات المتعلقة باستخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي.
4. الإشراف على تطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي بما يتوافق والخطة الاستراتيجية للدائرة.

5. التواصل مع الجهات المعنية داخل الدولة وخارجها في كل ما يتعلق بابتكار أنظمة الذكاء الاصطناعي للخدمات العدلية والعمليات القضائية.
6. اعتماد خطط تنمية القدرات الوطنية واستقطاب الخبرات الدولية في مجال الذكاء الاصطناعي من خلال تفعيل أدوات العمل عن بعد.
7. اتخاذ ما يلزم نحو تعزيز الشراكة مع الجهات المحلية والإقليمية والدولية المختصة في أنظمة الذكاء الاصطناعي.
8. الإشراف على تدريب المعهود إليهم وتطوير قدرات العملية والمهنية بالتعاون مع الإدارات المعنية بالدائرة.

المادة (13) نظام عمل اللجنة

يعتمد الوكيل بقرار منه نظام عمل اللجنة وآلية اعتماد قراراتها والتوصيات الصادرة عنها.

المادة (14) اعتماد المشاريع

يتم اعتماد مشاريع استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في الخدمات العدلية والعمليات القضائية وتحديد نسبة تدخل العنصر البشري في كل منها، وذلك بقرار من المجلس بناءً على اقتراح الوكيل.

المادة (15) عقد الشراكات الاستراتيجية

يجوز للدائرة عقد الشراكات الاستراتيجية مع جامعات ومراكز البحث العلمي المعنية بتطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي المستخدمة لدى الدائرة، ولها في سبيل ذلك استقطاب الخبراء والطلبة المتدربين، وتكون لهم أولوية التعيين في وظائف الدائرة المتعلقة بأنظمة الذكاء الاصطناعي.

المادة (16) سرية المعلومات والمحاسبة

1. يخضع جميع المعهود إليهم لكافة الضوابط والالتزامات التي يخضع ويلتزم بها كل موظف أو مكلف بخدمة عامة أمام الدائرة، ومن في حكمهم وفقاً للقوانين واللوائح والقرارات النافذة في الدولة.
2. يلتزم جميع المعهود إليهم بسرية المعلومات والبيانات التي تم الاطلاع عليها بمناسبة عملهم، ويخضع للمساءلة القانونية كل من أفشى معلومات أو بيانات سرية اطلع عليها أثناء أو بحكم أداء مهامه.

المادة (17)

1. يصدر الوكيل بقرار منه سياسات استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي، وذلك خلال ستة أشهر على الأكثر من تاريخ صدور هذا الدليل.
2. يصدر الوكيل القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا الدليل.

المادة (18)

ينشر هذا القرار بالجريدة الرسمية، ويعمل به بعد شهر من تاريخ نشره.

منصور بن زايد آل نهيان
رئيس دائرة القضاء

صدر بتاريخ : 15 ربيع الأول 1442 هـ
الموافق : 1 نوفمبر 2020 م

قرار رئيس دائرة القضاء رقم (38) لسنة 2020 بإعادة تشكيل لجنة إصدار تصاريح نقل الجثث بعد دفنها

رئيس دائرة القضاء،

بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (23) لسنة 2006 بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (22) لسنة 2008 بشأن تنظيم المقابر وإجراءات تسجيل الوفيات ودفن الموتى،

وعلى قرار رئيس دائرة القضاء رقم (17) لسنة 2015 بإعادة تشكيل لجنة إصدار تصاريح نقل الجثث بعد دفنها،

وعلى قرار رئيس دائرة القضاء رقم (6) لسنة 2018 بتعديل تشكيل لجنة إصدار تصاريح نقل الجثث بعد دفنها،

قرر:

المادة الأولى

تشكل لجنة إصدار تصاريح نقل الجثث بعد دفنها وتصحيح أو إضافة أية بيانات على شهادات الوفاة السابق إصدارها، برئاسة المستشار/ فيصل محمد الحمادي - رئيس نيابة أول، وعضوية كل من:

1. العميد / عبدالوهاب إبراهيم الحوسني
 2. الأستاذ / محمد معضد المهيري
 3. الأستاذ / سعيد محمد العامري
- القيادة العامة لشرطة أبوظبي
رئيس قسم المشرحة - دائرة الصحة
رئيس قسم خدمات المقابر - بلدية مدينة أبوظبي

المادة الثانية

تمارس اللجنة المنصوص عليها في المادة الأولى من هذا القرار الاختصاصات المقررة لها في قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (22) لسنة 2008 المشار إليه.

المادة الثالثة

للجنة أن تستعين في أداء عملها بذوي الخبرة والاختصاص، على ألا يكون لهم صوت معدود عند اتخاذ القرار.

المادة الرابعة

يختار رئيس اللجنة مقررا لها من بين موظفي دائرة القضاء ممن يتبعون له إداريا،
وتصدر النظام الداخلي الخاص بها.

المادة الخامسة

يسري هذا القرار اعتبارا من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

منصور بن زايد آل نهيان
رئيس دائرة القضاء

صدر بتاريخ : 2 ربيع الآخر 1442 هـ
الموافق : 17 نوفمبر 2020 م

قرار رئيس دائرة القضاء رقم (39) لسنة 2020 باعتتماد خطة عمل المحاكم والنيابات في مرحلة ما بعد كورونا

رئيس دائرة القضاء،

بعد الاطلاع على القانون رقم (23) لسنة 2006 بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى القرار الإداري رقم (71) لسنة 2020 بتشكيل لجنة إعداد خطة عمل ما بعد كورونا،

وبناءً على توصية مجلس القضاء في اجتماعه المنعقد بتاريخ 11 أغسطس 2020،

قرر:

المادة الأولى

تعتمد خطة عمل المحاكم والنيابات في مرحلة ما بعد كورونا، المرفقة لهذا القرار.

المادة الثانية

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية.

منصور بن زايد آل نهيان
رئيس دائرة القضاء

صدر بتاريخ : 2 ربيع الآخر 1442 هـ
الموافق : 17 نوفمبر 2020 م

خطة عمل ما بعد
جائحة فيروس كورونا
المستجد «كوفيد 19»

(مرحلة التعايش + مرحلة ما بعد زوال الجائحة)

أغسطس 2020



دائرة القضاء
JUDICIAL DEPARTMENT



دائرة القضاء
JUDICIAL DEPARTMENT

خطة عمل ما بعد جائحة فيروس كورونا المستجد «كوفيد 19»

(مرحلة التعايش + مرحلة ما بعد زوال الجائحة)

أغسطس 2020

المحتويات

1	مقدمة
2	الأهداف والمبادئ الأساسية الحاكمة للخطة
3	المحور الأول: التدابير الاحترازية والإجراءات الوقائية
4	المحور الثاني: الخدمات والإجراءات القضائية التي يستمر أدائها إلكترونياً
4	أولاً: القيد
5	ثانياً: تحضير الدعوى
6	ثالثاً: جلسات المحاكمة
6	رابعاً: النيابة العامة
7	خامساً: مساندة المحاكم والمتعاملين
7	سادساً: التنفيذ
8	المحور الثالث: الخدمات والإجراءات القضائية التي تؤدي عن طريق الحضور الشخصي
8	أولاً: المحاكم
8	ثانياً: النيابة العامة
9	ثالثاً: الخدمات العدلية
10	المحور الرابع: التعامل مع أي زيادة طارئة في عدد دعاوى نتيجة الإجراءات الاحترازية في مواجهة تفشي جائحة كورونا
11	المحور الخامس: التحديات التي تواجه البنية التحتية التقنية والأنظمة الإلكترونية الداعمة للعمل عن بعد
13	متابعة تنفيذ الخطة

رقم الوثيقة:

01-01-ADJD-USC-SPD-BCM-CAP

اسم الوثيقة:

خطة عمل ما بعد جائحة فيروس كورونا المستجد
دائرة القضاء في لوزان - أغسطس 2020

مقدمة

ضمن الجهود التي تبذلها الدولة لمنع انتشار فيروس كورونا المستجد كوفيد 19، واتخاذ كافة الإجراءات الوقائية والاحترازية اللازمة، خصوصاً مع عودة العمل في عدد من مؤسسات الدولة، وفي مقدمتها الجهات القضائية وذلك وفق ضوابط مشددة تضمن الحفاظ على السلامة والصحة العامة.

وفي إطار تحقيق التوازن بين الإجراءات الاحترازية لمكافحة جائحة كورونا وبين الاستدامة واستمرارية سير العملية القضائية، كان لا بد من تطبيق آلية جديدة للعمل ومحاولة إبتكار أفضل الطرق لضبطه وتحقيق ثقة المتقاضين بجهاز القضاء في ظل الظروف الراهنة التي يمر بها العالم، خاصة بعد العودة التدريجية للموظفين إلى مقر عملهم في إطار تعزيز إستمرارية العمل القضائي وتقديم الخدمات العدلية، مع ضرورة الإلتزام بالإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية، ومن هنا جاء القرار الإداري رقم (71) لسنة 2020 الصادر عن وكيل دائرة القضاء بتشكيل لجنة لإعداد خطة عمل ما بعد كورونا، وقد باشر أعضاء اللجنة عملهم الذي انتهى إلى وضع هذه الخطة.

تهدف هذه الخطة من خلال محاورها الخمسة إلى إيضاح التدابير الاحترازية والإجراءات الوقائية وتحديد الخدمات والإجراءات القضائية التي يستمر أدائها بالطرق الإلكترونية، وتلك التي تتطلب الحضور الشخصي، كذلك تناولت الخطة الإجراءات والتدابير للتعامل مع أي زيادة طارئة في الدعاوى نتيجة للإجراءات المتخذة في مواجهة تفشي جائحة كورونا بالإضافة إلى بيان التحديات التي تواجه البنية التحتية التقنية والأنظمة الإلكترونية الداعمة للعمل عن بعد إذا اقتضى الأمر لذلك.

رقم الوثيقة:

01-01-ADJD-USC-SPD-BCM-CAP

اسم الوثيقة:

خطة عمل ما بعد جائحة فيروس كورونا المستجد

دائرة القضاء في أبوظبي - أغسطس 2020

الأهداف والمبادئ الأساسية الحاكمة للخطة

1. عودة جميع القضاة وأعضاء النيابة العامة للعمل كما كان الوضع في السابق قبل تفشي فيروس كورونا المستجد «كوفيد-19» وإنعقاد الجلسات وفق المواعيد المحددة مسبقاً من مجلس القضاء والمبينة في قرار توزيع العمل. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن عودة القضاة وأعضاء النيابة العامة للعمل كما كان العمل في السابق لا يعني بالضرورة عودة نظام انعقاد الجلسات بالطريقة التقليدية، وإنما يمكن أن تنعقد الجلسات بالحضور الشخصي أو بالطريقة الإلكترونية، حيث أن عودة القضاة وأعضاء النيابة العامة للعمل كما كان الحال في السابق لا يعني بالضرورة إتاحة الحضور الشخصي للمتقاضين.
2. مواصلة العمل بدائرة القضاء بكافة فروع المحاكم والنيابات والإدارات وتقديم الخدمات العدلية من خلال الطرق المتاحة والعمل على تطويرها ومعالجة التحديات التي تواجهها.
3. متابعة تفعيل الربط الإلكتروني المعتمد بين جميع الجهات الحكومية مع دائرة القضاء، لتقليل المستندات المطلوبة لإنجاز المعاملات وإلغاء التعامل الورقي في كافة التعاملات.
4. الاستمرار في تطبيق التدابير الاحترازية والإجراءات الوقائية بكافة مرافق ومباني الدائرة وفق الخطة التي وضعتها الدائرة في هذا الخصوص.



اسم الوثيقة:

رقم الوثيقة: 01-01-ADJD-UBC-SPD-BCM-CAP

اسم الوثيقة:

خطة عمل ما بعد جائحة فيروس كورونا المستجد
دائرة القضاء في أبوظبي - أغسطس 2020

المحور الأول:

التدابير الاحترازية والإجراءات الوقائية

- توفير نقاط دخول وخروج منفصلة ومكان مركزي لإستلام خدمات التوصيل، ومنع دخول غير المصرح لهم، كما يتم تقليل الطاقة الاستيعابية للمرافق، والالتزام بفحص الحرارة عند المداخل.
- توفير بوابات تعقيم على كل مدخل، مع فصل بوابات الموظفين عن بوابات المتعاملين، والسماح بالتواجد لأصحاب العلاقة فقط ولمدة لا تزيد على الساعتين.
- تحديد الطاقة الاستيعابية في المباني ومواقف السيارات، وتحديدتها باستمرار وفق مقتضيات المصلحة العامة وفي ضوء القرارات الصادرة عن الجهات المختصة في شأن مواجهة الطوارئ والأزمات والكوارث.
- الاستمرار بإجراءات التعقيم بشكل منتظم مع توزيع الكمادات الواقية ومعقمات اليدين في أماكن بارزة وتوفيرها لعمال النظافة والفئات المساندة.
- ضمان تطبيق التباعد الاجتماعي للموظفين والمتعاملين (مترين على الأقل)، والالتزام بارتداء كمادات الوجه وقفازات الأيدي في جميع الأوقات، والحد من التجمعات الشخصية بحيث لا يزيد عن شخصين في الغرفة بالإضافة إلى تركيب حواجز زجاجية بين الموظفين والعملاء والتحول بالكامل لآلية الدفع الإلكتروني.
- اتباع نظام المناوبات وساعات العمل المرن لمنع التداخل بين الموظفين، مع التثيت من جاهزية البديل والصف الثاني لسد أي نقص في صفوف الموظفين لعدم تأثر مستوى الخدمة (الانضباط الوظيفي).
- توعية الموظفين والمتعاملين بإجراءات الصحة والسلامة الخاصة بفيروس كورونا المستجد عبر الملصقات واللوحات الإعلانية وقنوات التواصل الإلكترونية الأخرى بشكل دوري وتحديثها وفق المستجدات من الجهات المختصة.
- اتباع التدابير الاحترازية والوقائية أثناء استخدام مقايض الأبواب والمصاعد.
- تحديد الحد الأقصى لعدد المتعاملين المسموح لهم بدخول مراكز الخدمة بحسب مساحة المركز ووفقاً لقواعد التباعد الاجتماعي.
- تخصيص أماكن تواجد بمباني الدائرة لكبار السن وأصحاب الهمم، مع ضرورة تكليف أحد الموظفين في كل قسم من الأقسام والإدارات التابعة للدائرة للتعامل معهم، وسرعة إنجاز المعاملات الخاصة بهم.

المحور الثاني: الخدمات والإجراءات القضائية التي يستمر أدائها إلكترونياً

من أجل دعم وتعزيز الجهود والإجراءات الاحترازية المبدولة لضمان أعلى مستويات الصحة والسلامة لجميع المتقاضين والمستفيدين من خدمات دائرة القضاء وكذا ضمان صحة وسلامة القضاة وأعضاء النيابة العامة وأعاونهم والموظفين العاملين بدائرة القضاء اعتمدت دائرة القضاء خطة لاستمرارية الخدمات العدلية والقضائية في ظل هذه الظروف الاستثنائية، على النحو الآتي:

أولاً: القيد

- يستمر قيد جميع الدعاوى والطعون والأوامر على عرائض عن بعد، سواء من خلال مكاتب السادة المحامين أو الشركات أو مكاتب التعهيد الخارجي أو الموقع الإلكتروني ووفق الإجراءات المتبعة والمعمول بها في هذا الشأن.
- استمرار العمل بأقسام القيد الداخلي لمباشرة مهام القيد لكافة الدعاوى والطعون والتظلمات التي تستلزم تمكين بعض من المتعاملين وخاصة كبار السن وأصحاب الهمم من القيد الداخلي بالمحكمة.
- يستمر تلقي كافة طلبات التأجيل والإعفاء من سداد الرسوم عن طريق الطلبات الإلكترونية المتاحة بالنظام وتكليف أحد الموظفين بمتابعتها وعرضها إلكترونياً على المختص وإخطار الخصوم إلكترونياً عن طريق الرسائل النصية بمضمون القرار بشأنها، مع تحقق قسم القيد من تفعيل خاصية الطلبات الإلكترونية بطريقة ميسرة.
- يستمر تلقي طلبات تجديد الدعوى من الشطب وتعجيل الدعوى من الوقف وطلبات فتح باب المرافعة في الدعاوى من خلال بند الطلبات الإلكترونية وتكليف أحد الموظفين بمتابعتها وتنفيذ المطلوب بشأنها وعرضها على المختص إلكترونياً وإخطار الخصوم بإرسال رسالة نصية لمقدم الطلب بما تم في شأن الطلب.
- نظراً إلى خصوصية الإجراءات في المحكمة العمالية، يتم تحديد خدمات القيد التي سيستمر أدائها إلكترونياً بالتنسيق مع وزارة الموارد البشرية والتوطين بشأن إحالة الشكوى إلى المحكمة.

رقم الوثيقة:

01-01-ADJD-USC-SPD-BCM-CAP

اسم الوثيقة:

خطة عمل ما بعد جائحة فيروس كورونا المستجد
دائرة القضاء - أبوظبي - أغسطس 2020

- يستمر تعهيد كافة الطلبات المتعلقة بالقضايا العمالية (القيد - طلبات تسليم صور الاحكام - طلبات تنفيذ الأحكام....الخ) إلى مركز الخدمة الذي تزامن افتتاحه خلال فترة أزمة كورونا، حيث يقوم المركز بتلبية كافة الخدمات القضائية التي تخص فئة العمال مع تولي المركز اتخاذ كافة التدابير الاحترازية والوقائية التي تضمن توفير الصحة والسلامة العامة لمرتاديها من فئة العمال أو موكلهم من المحامين، ومن ثم يقوم المركز بإحالة ملف الدعوى إلى المحكمة العمالية المختصة.

ثانياً: تحضير الدعوى

- يتم تحضير الدعوى بمكاتب التحضير من خلال مباشرة المحضرين لمهامهم الوظيفية من مقار عملهم في المحاكم وإدارة الحلول البديلة وإدارة التنفيذ بما فيها الدعاوى المستعجلة والطعون عن بعد وفق البرامج المتخصصة والمتاحة (أكثر من نظام بما يتناسب مع ظروف ومهارات المتعاملين) بالنسبة لمكاتب المحامين وللمن يرغب من المراجعين ممن لديه وسائل التقنية الحديثة التي يمكن من خلالها التواصل مع قسم التحضير تقنياً، وإستلام المذكرات من الخصوم وكافة الطلبات المقدمة منهم بما فيها طلبات الإدخال والتدخل والطلبات العارضة وتمكين الخصوم من سداد الرسوم عنها وفق الآليات المتاحة لديها.
- حصر نماذج الطلبات التي تقدم أمام أقسام التحضير وتقديمها جميعها عن بُعد لكافة المراجعين والمحامين، بعد توفير آلية الحصول عليها بطريقة بسيطة ومبسرة وسهلة ويمكن الوصول إليها من المراجع البسيط تقنياً قبل المراجع المؤهل تقنياً.
- بالنسبة لإجراءات التحضير في المحكمة العمالية، يتم تصنيف القضايا من حيث إمكانية إتمامها إلكترونياً من عدمه بمعرفة المحكمة العمالية، وذلك من خلال مباشرة المحضرين التابعين لمكتب إدارة الدعوى لمهامهم الوظيفية من مقار عملهم، وفي حال عدم إمكانية استخدام المتعامل للتقنية الحديثة يتم التنسيق للسماح للمراجعين بمراجعة أقسام التحضير بالمحاكم العمالية وذلك للحضور شخصياً أو بواسطة من يمثلهم قانوناً.

ثالثاً: جلسات المحاكمة

- عودة جميع السادة القضاة لمباشرة مهامهم الوظيفية والنظر في كافة الدعاوى والطعون والتظلمات من خلال مقر عملهم بعد العودة التدريجية للموظفين العاملين بدائرة القضاء.
- تعقد المحكمة جلساتها من خلال قاعات المحاكم المخصصة لذلك وتمكين السادة القضاة من مباشرة عملهم عن بعد مع مكاتب السادة المحامين ومن يرغب من المتعاملين الذين تتوافر لديهم هذه الخاصية مع إمكانية السماح لمن يرغب من المتعاملين في الحضور بالقاعات أمام الدوائر المختصة أثناء انعقاد الجلسات، وذلك وفقاً للقواعد التي يقرها مجلس القضاء في هذا الشأن، ومع مراعاة ما ورد في المحور الثالث من هذه الخطة.
- تنظر الدوائر المختصة في كافة الطلبات والأوامر على عرائض وأوامر الأداء عن بعد بالنسبة للمراجعين ومكاتب المحامين من خلال المكاتب أو القاعات المحددة لها أو من خلال تواجدهم عن بعد متى أمكن ذلك ومن خلال برامج الاتصال المرئي المعتمدة وتصدر قراراتها فيها إلكترونياً، ويكون متاحاً للخصوم الاطلاع عليها فور صدورهم، ويجوز طلب الخصوم وتحضيرهم متى كانت هناك حاجة تستدعي لحضورهم شخصياً أو من يمثلهم.

رابعاً: النيابة العامة

- عودة السادة أعضاء النيابة العامة لمباشرة مهامهم الوظيفية والنظر في كافة ملفات التحقيق من خلال مقر عملهم بعد العودة التدريجية للموظفين العاملين بدائرة القضاء، وذلك وفقاً لتعليمات النائب العام.
- يستمر استقبال جميع الطلبات والخدمات الإلكترونية المقدمة للمتعاملين عن بعد.
- استمرار إجراء التحقيقات مع الموقوفين عن بعد من خلال غرف الاتصال المرئي إلا في الحالات الاستثنائية أو القضايا العامة التي تتطلب الحضور إلى مقر النيابة العامة المختصة.
- استمرار سداد وتفسير الغرامات والكفالات المالية والرسوم القضائية وأمانة الخبرة إلكترونياً.
- استمرار استقبال طلبات المحامين والمتعاملين المتعلقة بمقابلة أعضاء النيابة العامة أو حضور جلسات التحقيق أو إرفاق مستندات وغيرها من الطلبات التي تستلزم الحضور الشخصي من خلال البريد الإلكتروني المعتمد لكل نيابة ويتم تعميمه على مكاتب السادة المحامين، ونشره على الموقع الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي.
- تقوم إدارة النيابة بحصر الطلبات المقدمة أمام النيابة ودراستها وإعداد قائمة بها وإرسالها لإدارة تقنية المعلومات لدراستها وتوفير خدمة الحصول عليها عن بُعد بطريقة سهلة وميسرة، مع تحديد الخدمات التي يمكن توافرها في مراكز إنجاز.

رقم الوثيقة:

01-01-ADJD-USC-SPD-BCM-CAP

اسم الوثيقة:

خطة عمل ما بعد جائحة فيروس كورونا المستجد

مادة القضاء في أبوظبي - أغسطس 2020

خامساً: مساندة المحاكم والمتعاملين

- يستمر تقديم كافة خدمات ومعاملات الكاتب العدل والتوثيق باستثناء (عقود الزواج، العية، الوقف، الوصية) ووصايا غير المسلمين بالطريق الإلكتروني أو بوسائل الاتصال المرئي، ووفق الآلية المتبعة حالياً ومن خلال المنصة الرقمية والموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى استمرار عمل موظفي إدارة شؤون المحامين وأقسام المعلنين والترجمة وإدارة القضايا وخدمات مراكز رؤية المحضونين من خلال مكاتبتهم وتقديم الخدمات العدلية إلكترونياً وباستخدام وسائل الاتصال المرئي متى تطلب الأمر لذلك - مع إمكانية تطبيق رؤية المحضونين بالطرق العادية مع اتخاذ الإجراءات الاحترازية ومعايير السلامة.
- يستمر العمل في خدمات مراكز إنجاز في حال الحضور الشخصي للمتعامل باستقبال المتعاملين وفق الضوابط والإجراءات الاحترازية الحكومية، مع مراعاة إجراء التحسينات التقنية بشكل مستمر لضمان تحقيق رضا المتعاملين.
- يستمر عمل الخبراء من خلال مكاتبتهم (جلسات الخبرة والمعاينات ودراسة المستندات وإعداد التقارير) والعمل على تطوير الوسائل التقنية التي تسهل عمل الخبراء خاصة فيما يتعلق بالإجتماعات وإجراء بالمعاينات وفق وسائل التقنية الحديثة متى أمكن ذلك.
- استمرار الإعلان القضائي بالوسائل الإلكترونية الحديثة، مع استثناء بعض الإعلانات، بحيث يتم تنفيذها بالانتقال عن طريق أرامكس.
- تطوير الأنظمة لسداد وصرف الأمانات إلكترونياً.

سادساً: التنفيذ

- عودة جميع السادة قضاة التنفيذ بمباشرة مهامهم الوظيفية والنظر في كافة ملفات التنفيذ من خلال مقدار عملهم بإدارة التنفيذ بعد العودة التدريجية للموظفين العاملين بدائرة القضاء، مع استمرار تقديم الخدمات عن بعد لكافة مراجعي التنفيذ في الطلبات المتعلقة بملفات التنفيذ والإجراءات المنيثفة عنها والتي تم تجهيزها.
- تفعيل الأحالة للصيغة التنفيذية بين القيد الإلكتروني وإدارة التنفيذ.
- تفعيل إحالة الطلب الإجاري بعد قيده من أقسام القيد الداخلية أو الخارجية والقيد المباشر فور اعتماده من القاضي المختص وتذييله بالصيغة التنفيذية دون الاعتماد بالاستلام الورقي لتجنب حضور الخصوم بالمحاكم.

المحور الثالث: الخدمات والإجراءات القضائية التي تؤدي عن طريق الحضور الشخصي

أولاً: المحاكم

- مع مراعاة الإجراءات الاحترازية المنصوص عليها في المحور الأول من هذه الخطة، تلتزم الدائرة بتسهيل حضور المراجعين لمقر المحكمة، وذلك في الأحوال التي نص القانون عليها صراحة أو بحكم طبيعتها أو بناء على طلب المحكمة، على سبيل المثال تقديم أصول المستندات والطعن بالتزوير أو الإنكار أو جحد الصور، وحالات أداء اليمين بكل أنواعها، وحالات الضرورة التي تستلزم تمكين بعض من المتعاملين (خيار السن وأصحاب الهمم) من القيد الداخلي بالمحكمة أو في حال تقديم طلب إلكتروني بالحضور الشخصي.
- تقوم كافة فروع المحاكم بالتنسيق مع قطاع المساندة وخدمات المحاكم من أجل تخصيص غرفة في المحكمة أو مراكز انجاز تتوفر فيها كافة الوسائل التقنية ضمن التواصل بين المتقاضين والقاضي المختص.

ثانياً: النيابة العامة

- تمكين الأطراف من الحضور إلى مقر النيابة العامة في القضايا التي تتطلب وجود المتهم أمام النيابة أو المحكمة الجزائية، أو في حال عدم معرفة الأطراف كيفية استخدام الأنظمة الإلكترونية المطبقة، أو في حال طلب الأطراف الحضور أمام النيابة أو المحكمة، ووافق عضو النيابة أو القاضي على طلبه.
- إجراء تسليم واستلام الأحرار أو المضبوطات التي تتطلب الحضور الشخصي.
- تمكين المتهمين (غير الموقوفين) بالحضور إلى مقر النيابة العامة في حال المعارضة على الأحكام الغيابية التي تتطلب عرض المتهم على المحكمة المختصة.
- تمكين المتعاملين الذين لا يجيدون استخدام الخدمات الإلكترونية لتقديم طلباتهم، مثل كبار السن والعمال من الحضور إلى مقر النيابة العامة، مع إمكانية استخدام مركز إنجاز.

- تقديم أطراف الدعوى أصول المستندات كإجراءات الطعن بالتزوير. إرفاق أصول الشيكات أو إيصالات الأمانة وغيرها من المستندات الأصلية.
- تقوم كل نيابة بتحديد الحالات التي تتطلب الحضور الشخصي للمتقاضين إلى مقر النيابة العامة. كما تقوم كل نيابة بالتنسيق مع قطاع مساندة المحاكم والمتعاملين. من أجل تخصيص غرف في المحاكم أو المنشآت الإصلاحية والعقابية أو مراكز الشرطة أو مراكز انجاز تتوفر فيها كافة الوسائل التقنية التي تضمن التواصل بين المتقاضين والعضو المختص.

ثالثاً: الخدمات العدلية

- حصر الخدمات التي تحتاج تقديمها بصورة مباشرة للمراجع والعودة إلى مقرات العمل لتقديمها من خلال الموظف المختص بعد توفير كافة الإجراءات الاحترازية المشار إليها.

المحور الرابع: التعامل مع أي زيادة طارئة في عدد الدعاوى نتيجة الإجراءات الاحترازية في مواجهة تفشي جائحة كورونا

- تتولى كل محكمة حصر جميع القضايا المتداولة ووضع الآليات المناسبة التي تمكنها من الفصل فيها بالسرعة الممكنة. كما تتولى اقتراح الحلول المناسبة لتخفيف الضغط على دوائرها، بالإضافة إلى وضع آلية لنظر القضايا الجديدة التي سيتم قيدها فور انتهاء الجائحة.
- تفعيل الأنظمة التقنية فيما يخص المداولات وتبادل مسودات الأحكام بما يساهم في تسريع نظر الدعاوى والطعون وكافة التظلمات.
- متابعة تنفيذ الإجراءات التنفيذية في ملفات التنفيذ والطلبات المنبثقة عنها من خلال كافة الكوادر البشرية المتوفرة من قضاة وموظفين لدى إدارة التنفيذ.
- تتولى النيابة العامة تنظيم وجدولة إجراءات إحالة القضايا المتأخرة والجديدة إلى المحاكم الجزائية وخاصة قضايا المكفولين، إضافة إلى تفعيل الأوامر الجزائية في تلك القضايا مع مراعاة الزيادة الطارئة في القضايا على المحاكم الجزائية ووضع خطة زمنية للإنتهاء منها بالسرعة الممكنة.
- الاستفادة من القوى العاملة في الإدارات والقطاعات المساندة وشركات الدعم الخارجي والتي لا ينطبق عليها نظام العمل عن بعد لحين رفع نسبة القدرة الاستيعابية لنسبة 100%.

المحور الخامس:

التحديات التي تواجه البنية التحتية التقنية والأنظمة الإلكترونية الداعمة للعمل عن بعد

1. تجهيز كافة مراكز الخدمة المباشرة بكافة الإجراءات الاحترازية مع وضع آلية تمنع الاتصال المباشر ما بين الموظف والمراجع وتركيب حواجز فاصلة يمكن من خلالها التواصل ما بين المتعامل والموظف المختص.
2. تجهيز قاعات المحاكم بإعادة تنظيمها وترتيبها بعمل حواجز زجاجية بين قضاة المنصة والمتعاملين بطريقة تسمح بوجود مسافة تباعد لا تقل عن مترين مع تأدية العمل دون خلل.
3. ترتيب مكاتب السادة أعضاء النيابة العامة بحالة تسمح بوجود تباعد ما بين وكيل النيابة ومابين المتهم المعروض عليه وأفراد الشرطة وذلك بعمل حاجز يمكن نقله بسهولة أو تغيير وضعه متى أمكن ويسمح بتمكين وكيل النيابة من العمل واستجواب المتهم والشهود وإتخاذ باقي الإجراءات المطلوبة في التحقيق دون الاتصال المباشر مع المتهمين.
4. تجهيز مكاتب الموظفين الذين يتطلب عملهم الاتصال المباشر مع المراجعين بطريقة تحقق التباعد الاجتماعي بين الموظفين والمراجعين وذلك بعمل حواجز فاصلة بينهم أو تمكينهم من أداء العمل من خلال قاعات واسعة بها حواجز فاصلة تسمح بالتواصل مع المراجعين دون أن يكون هناك مسافات متقاربة.
5. استكمال توفير الأجهزة والبرامج الحديثة في كافة قاعات المحاكم من وسائل اتصال هاتفية مباشرة مع الخصوم وأجهزة الحاسب الآلي بشأن التواصل عن بُعد التي تمكن القاضي من التواصل المباشر مع (المتعامل) متى رغب الأخير في ذلك أو تعذر حضوره لأي ظرف تقدره المحكمة.
6. استكمال توفير الأجهزة والبرامج الحديثة في مكاتب السادة أعضاء النيابة العامة سواء من خلال الاتصال المرئي الذي يمكن عضو النيابة العامة من التواصل مع المتهمين أو الشهود أو أصحاب البلاغات أو المجني عليهم عن بُعد متى كانت هناك حاجة ضرورية تستدعي ذلك.
7. توفير أجهزة الاتصال الحديثة المسموعة والمرئية لكافة الموظفين الذين لديهم اتصال مباشر مع المراجعين سواء في المحاكم أو النيابة أو الخدمات العدلية والتي تمكنهم من أداء العمل عن بُعد متى كانت هناك حاجة تستدعي ضرورة العمل عن بُعد مشابهة لظروف جائحة كورونا.

8. تعزيز إمكانية القيد عن بعد (القيد المباشر عبر موقع الدائرة) وفق إجراءات سلسلة يمكن للمتعامل ذوي الإمكانيات التقنية المتواضعة الوصول إليه بطريقة سهلة وبخطوات مختصرة على أن يكون تحت السيطرة الكاملة من موظفي الدائرة المختصين لمنع التلاعب بالقيد.
9. دعم مراكز انجاز من خلال توحيد الرسوم المقررة لخدمات الطباعة في أفرع الدائرة أو زيادتها لتحويل أكبر عدد ممكن من المتعاملين للمراكز وفق الأهداف المنشودة لإنشائها.

متابعة تنفيذ الخطة

يتم تشكيل فريق عمل وتحديد نظام عمله بقرار من وكيل دائرة القضاء، يضم في عضويته ممثلين عن المحاكم والنيابة العامة والقطاعات أو الإدارات المعنية بتقديم الخدمات العدلية، تكون مهمته كالآتي:

- متابعة تنفيذ كافة الإجراءات الاحترازية التي وردت بالخطة خلال مدة محددة في كافة المحاكم والنيابات والخدمات العدلية وإدارات التنفيذ.
- حصر كافة الخدمات (طلبات، خدمات قضائية، قيد كافة الدعاوى والطعون وكافة الأوامر على غرائض وأوامر التنفيذ، والإنذارات، وطلبات التنفيذ) التي تم تقديمها عن بعد للمراجعين خلال مدة شهر من واقع القيد الحقيقي لها وحصر الصعوبات التي واجهت المتعامل مع تلك الخدمات واقتراح الحلول الجذرية لها.
- حصر كافة القضايا التي تم نظرها عن بعد وحصر الصعوبات التي واجهت القضاة وأعاون القضاة والمراجعين خلال تأدية العمل عن بعد من خلال التواصل المباشر مع بعض الموظفين المكلفين بأداء العمل عن بعد واقتراح الحلول الجذرية لها.
- متابعة ما جاء بالخطة ومدى تنفيذها خلال مدة محددة لإعداد دليل بآلية العمل عن بعد والخدمات القضائية والعدلية، ويصدر به قرار من وكيل دائرة القضاء للعمل به في كافة قطاعات الدائرة.
- تلقي استفسارات المعليين بالتنفيذ والتطبيق، ومناقشة التحديات والصعوبات التي تعترض عملهم وإقرار الحلول المناسبة لها.
- يرفع فريق العمل تقريراً شهرياً لوكيل دائرة القضاء، يتضمن المهام السابقة والنتائج التي تدرجت على متابعتها ومدى جاهزية العمل عن بعد لكافة المقار التابعة لدائرة القضاء بعد التأكد من توفير كافة الإجراءات السابقة.



جميع الحقوق محفوظة لدائرة القضاء - أبوظبي ©2020
All rights reserved to Abu Dhabi Judicial Department, ©2020

800 2353
adjd.gov.ae

     @adjd_official
 +971 2 800 2353  info@adjd.gov.ae

قرار رئيس دائرة القضاء رقم (40) لسنة 2020 بشأن تخويل صفة الضبطية القضائية لبعض موظفي دائرة تنمية المجتمع

رئيس دائرة القضاء،

بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (23) لسنة 2006 بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (12) لسنة 2018 بشأن إنشاء دائرة تنمية المجتمع،

وبناءً على كتاب وكيل دائرة تنمية المجتمع بالإنابة رقم (OUT/USO/056/2019) بتاريخ 3 نوفمبر 2019،

وعلى كتاب مدير أكاديمية أبوظبي القضائية بالإنابة رقم (2020/34513) بتاريخ 14 أكتوبر 2020،

قرر:

المادة الأولى

يخول الموظفون التالي بيانهم صفة مأمور الضبط القضائي بالنسبة للجرائم التي تقع في دائرة اختصاصهم، وتكون متعلقة بأعمال وظائفهم وفق التشريعات السارية، وهم:

1. أحمد مبارك ناصر المنصوري.
2. عبد الله أحمد حسين أحمد.
3. فاطمة بطي عبيد الغفلي.

المادة الثانية

يسري هذا القرار لمدة سنتين.

المادة الثالثة

يعمل بهذا القرار اعتباراً من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

منصور بن زايد آل نهيان
رئيس دائرة القضاء

صدر بتاريخ : 2 ربيع الآخر 1442 هـ

الموافق : 17 نوفمبر 2020 م

**قرار رئيس دائرة القضاء رقم (41) لسنة 2020
بشأن تحويل صفة الضبطية القضائية لبعض موظفي دائرة الثقافة والسياحة**

رئيس دائرة القضاء،

بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي
في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (13) لسنة 2006 بشأن الرقابة على المنشآت السياحية في إمارة
أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (23) لسنة 2006 بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي،
وتعديلاته،

وبناء على كتاب وكيل دائرة الثقافة والسياحة رقم (-/4488/DCT/US
(2019) بتاريخ 18 سبتمبر 2019،

وعلى كتاب مدير أكاديمية أبوظبي القضائية بالإنبابة رقم (2020/34162)
بتاريخ 12 أكتوبر 2020،

قرر:

المادة الأولى

يخول الموظفون التالي بيانهم صفة مأمور الضبط القضائي بالنسبة للجرائم التي
تقع في دائرة اختصاصهم، وتكون متعلقة بأعمال وظائفهم وفق التشريعات السارية،
وهم:

1. أحمد عيسى محمد الزعابي.
2. بدر سالم مسري الهاملي.
3. حمد عبد العزيز محمد الحمادي.
4. حياة عبد الرحمن محمد الحوسني.
5. راشد محمد مصباح الشامسي.
6. سالم أحمد محمد المنصوري.
7. سيف سالم سيف النياضي.
8. عائشة علي حسين آل علي.
9. عبد الله حسن إبراهيم الحوسني.

10. محمد إبراهيم عبدالعزيز يومجيد.
11. محمد أحمد عبد الله الكويتي.
12. محمد سعيد ناصر المنصوري.
13. محمد محمود حسن الحمادي.
14. محمد يوسف محمد الوهبي.
15. مها خميس حسن المحيربي.

المادة الثانية

يسري هذا القرار لمدة سنتين.

المادة الثالثة

يعمل بهذا القرار اعتباراً من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

منصور بن زايد آل نهيان
رئيس دائرة القضاء

صدر بتاريخ : 2 ربيع الآخر 1442 هـ
الموافق : 17 نوفمبر 2020 م

قرار إداري رقم (183) لسنة 2020
بشأن دليل سياسات وإجراءات المصلح العقاري

رئيس دائرة البلديات والنقل

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي والقوانين المعدلة له،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 1992 بإصدار قانون الإثبات في المعاملات المدنية والتجارية وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1992 بإصدار قانون الإجراءات المدنية وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (17) لسنة 2016 بإنشاء مراكز التوفيق والمصالحة في المنازعات المدنية والتجارية،
- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (57) لسنة 2018 في شأن اللائحة التنظيمية للقانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1992 بشأن قانون الإجراءات المدنية، وتعديلاته،
- وعلى القانون رقم (3) لسنة 2015 في شأن تنظيم القطاع العقاري في إمارة أبوظبي ولوائحه التنفيذية،
- وعلى القانون رقم (30) لسنة 2019 بشأن إنشاء دائرة البلديات والنقل،
- وعلى المرسوم الأميري رقم (1) لسنة 2019 في شأن إعادة تشكيل المجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي وتعديلاته،
- وعلى قرار رئيس دائرة البلديات والنقل رقم (181) لسنة 2020 بشأن إنشاء مركز تسوية المنازعات العقارية في إمارة أبوظبي،
- وبناء على ما تقتضيه مصلحة العمل،

قرر ما يلي:

المادة (1)

يُعتمد دليل سياسات وإجراءات المصلح العقاري المرفق بهذا القرار.

المادة (2)

يُنَفَّذ هذا القرار من تاريخ صدوره، ويُنشر في الجريدة الرسمية.

فلاح محمد الأحبابي
رئيس دائرة البلديات والنقل

صدر بتاريخ: 2020/11/04



دائرة البلديات والنقل
DEPARTMENT OF MUNICIPALITIES
AND TRANSPORT

دليل سياسات وإجراءات المصلح العقاري

المادة (1) التعريفات

الدائرة	: دائرة البلديات والنقل.
الرئيس	: رئيس دائرة البلديات والنقل.
المركز	: مركز تسوية المنازعات العقارية في إمارة أبوظبي.
المدير	: مدير مركز تسوية المنازعات العقارية في إمارة أبوظبي.
المصلح	: الشخص الذي يتولى حل المنازعة بالصلح، والذي يتم تدريبه وتأهيله واعتماده كمصلح من قبل دائرة القضاء - أبوظبي.
الصلح	: حسم المنازعة بين طرفيها بالتسوية الودية.
الأطراف	: أطراف المنازعة أمام المركز.
الأنظمة الإلكترونية	: الخدمات الإلكترونية والذكية أو غيرها المعتمدة لدى دائرة القضاء.
تقنية الاتصال عن بُعد	: استخدام وسائل التواصل المرئي والمسموع بين طرفين أو أكثر لتحقيق الحضور عن بعد، المعتمدة لدى دائرة القضاء، وذلك فيما يتعلق بتبادل صحيفة الدعوى والمذكرات والمستندات واللوائح، والتي تشمل قيد المنازعة وإجراءات الإعلان ونظر المنازعة وعقد الجلسات والتداول وإصدار القرار وتبليغه.
المحضر	: وثيقة قانونية يثبت فيها المصلح جميع ما يتعلق بالجلسة.
الإحالة	: إحالة النزاع إلى القضاء بسبب تعذر الوصول إلى حل أو تسوية للنزاع لأي سبب كان.
الشطب	: استبعاد النزاع من الرول لعدم حضور الطرف المدعي الجلسة المقررة لنظر المنازعة أمام المصلح.
الترك	: ترك الطرف الأول الخصومة في المنازعة المنظورة أمام المركز ويترتب على ذلك حفظ المنازعة.

المادة (2)

يتعين على كافة المصلحين مراعاة ما ورد في هذا الدليل، عند أداء الأعمال والمهام المنوطة بهم في تسوية النزاعات العقارية.

المادة (3)

تحدد أماكن عمل المصلحين بقرار من المدير.

المادة (4)

سير المنازعة وانقطاعها

1. ينقطع سير الخصومة في المنازعة أمام المصلح بذات الأسباب المقررة لانقطاع الخصومة أمام المحاكم، والمنصوص عليها في قانون الإجراءات المدنية.
2. أسباب انقطاع الخصومة المقررة في قانون الإجراءات المدنية هي وفاة أحد أطراف الخصومة أو فقده أهلية النزاع أو زوال صفة من كان يباشر النزاع نيابة عنه.

3. إذا تعدد الخصوم، يعتبر النزاع منقطعاً بالنسبة لمن قام به سبب الانقطاع، ويتم تأجيل نظرها بالنسبة للباقيين.

المادة (5) **ترك المنازعة**

1. للمدعي ترك الخصومة بإعلان لخصمه أو ببيان صريح في مذكرة موقع عليها منه أو ممن يمثله قانوناً مع اطلاع خصمه عليها أو بإبدائه شفويّاً في الجلسة وإثباته في المحضر.
2. لا يتم الترك بعد إبداء المدعى عليه طلباته، إلا إذا قبل المدعى عليه ترك المنازعة، وذلك بناءً على طلب من المدعي أو وكيله على أن يكون الموكل له الحق في ترك الدعوى.
3. يجوز للطرف الأول المدعي فتح دعوى جديدة لذات الأطراف ولذات الموضوع في الدعوى المتروكة.
4. يتم اعتماد الترك من قبل المصلح فقط دون اعتماد القاضي.

المادة (6) **شطب المنازعة**

1. إذا لم يحضر المدعي ولا المدعى عليه في أول جلسة مقررة لنظر المنازعة يقرر المصلح شطبها.
2. وإذا بقيت الدعوى مشطوبة ثلاثين يوماً، ولم يطلب أحد الخصوم السير فيها أو لم يحضر الطرفان بعد السير فيها اعتبرت كأن لم تكن.
3. يعاد سير الدعوى في حالة الشطب بطلب من المدعي في أجل ثلاثين يوماً.
4. يتم اعتماد الشطب من قبل المصلح فقط دون اعتماد القاضي.

المادة (7) **عدم قبول نظر المنازعة**

يصدر المصلح قراراً بعدم قبول نظر تسوية المنازعات العقارية، وهي:

1. الأوامر والدعاوى المستعجلة والوقائية.
2. الدعاوى التي تكون الحكومة طرفاً فيها.
3. الدعاوى التجارية والمدنية.
4. الدعاوى العمالية.
5. دعاوى الأحوال الشخصية.
6. أية دعاوى أخرى يتقرر نظرها أمام مركز أو لجنة أو جهة أخرى ذات اختصاص مشابه.

المادة (8) **المحظورات**

يحظر على المصلح ما يلي:

1. أن يقبل الوكالة في خصومة ضد أي من الأطراف حول موضوع المنازعة محل التوفيق أو ما يتفرع عنه، ولو بعد انتهاء إجراءات التوفيق.

2. أن يؤدي شهادة ضد أحد أطراف المنازعة أو أن يفشي سراً أو تمن عليه أو اطلع عليه من خلال إجراءات التوفيق ما لم يأذن له صاحب الشأن أو وافق الأطراف على خلاف ذلك، إلا إذا تعلقَت الشهادة أو السر بجريمة.
3. أن يقوم بدور المصلح في نزاع يكون أحد أطرافه قريباً له نسباً أو مصاهرة حتى الدرجة الرابعة.
4. التمثيل أو الظهور علناً في محفل إعلامي أو اجتماعي بصفته مصلحاً في المركز أو ممثلاً عن الدائرة دون إذن مسبق من الجهة المختصة في الدائرة.
5. إجراء صلح أو إثبات اتفاق مخالف للأحكام القانونية الأمرة أو للنظام العام.

المادة (9)

يتسلم المصلح صحيفة طلب قيد النزاع ومرفقاتها من صور ومستندات ضمن ملف خاص ——— ورقى أو إلكتروني ——— ينظمه الموظف المختص يبين في ظاهره اسم المركز وأسماء أطراف النزاع ورقم قيد الطلب وتاريخ القيد.

المادة (10)

إعلان صحيفة المنازعة

تسلم صورة الصحيفة ومرفقاتها في اليوم نفسه إلى المدعى عليه عن طريق الأنظمة الإلكترونية، أو حسب الأحوال، ليتم إعلانها إلى المدعى عليه على وجه السرعة، وعلى المصلح متابعة ورود الإعلان والبحث في أسباب تأخره واتخاذ الإجراءات المناسبة بهذا الشأن.

المادة (11)

نظر المنازعات المرتبطة

في حالة وجود منازعات مرتبطة، يقوم المصلح، تلقائياً أو بناء على طلب أحد الأطراف، بضم الطلب الأحدث إلى الطلب الأقدم ونظر الطلبين معاً واتخاذ الإجراءات المقررة في هذا الدليل بشأنهما.

المادة (12)

1. يقوم المصلح قبل بدء الجلسة الأولى بتذكير الأطراف بحقوقهم وواجباتهم المحددة بموجب قانون إنشاء مراكز التوفيق والمصالحة في المنازعات المدنية والتجارية وبموجب هذا الدليل.
2. على المصلح أن يتخير أفضل الأساليب والممارسات التي من شأنها التقريب بين وجهات نظر الأطراف ودفعهم إلى تسوية النزاع ودياً.

المادة (13)

سماع أقوال أطراف المنازعة وإثبات أقوالهم

يسمع المصلح أقوال أطراف النزاع شخصياً أو عن طريق تقنيات الاتصال عن بعد، بغير يمين، ويبدأ أولاً بسماع طلبات الطرف المدعي ثم رد الطرف المدعى عليه، ويثبت أقوالهم وما جرى أمامه في محضر، يوقع عليه المصلح والأطراف.

المادة (14) **صلاحيات المصلح عند نظر النزاع**

1. للمصلح في سبيل أداء عمله حق الاطلاع على الأوراق والمستندات والسجلات وسائر الأدلة واتخاذ ما يراه مناسباً من إجراءات، دون التقيد بقانون الإجراءات المدنية وقانون المحاماة. ويمكنه الاستعانة بالخبراء المقيدين أو الذين يتفق عليهم الخصوم لتقديم الرأي في الأمور الفنية أو التقنية المعروضة.
2. يحدد المصلح في القرار الصادر عنه بنسب خبر قيمة أمانة الخبرة، وأجل إيداعها، ومن يتحملها، والأعمال المطلوب من الخبير القيام بها، كما يحدد له مدة إنجازها. ويتعين عليه فور تسميته للخبير التواصل معه وحثه على سرعة إنهاء المهمة المكلف بها. ويمكنه عند الاقتضاء دعوة الخبير لحضور جلسات التسوية لاستيضاحه فيما انتهى إليه في تقريره.
3. في حالة عدم إيداع أمانة الخبرة داخل الأجل المحدد، بصرف المصلح النظر عنها، ويصدر قراراً بفشل الصلح، ما لم يتوافق الأطراف على خلاف ذلك.

المادة (15) **الاستعانة بمترجم**

يستعين المصلح بمترجم يجيد لغة الطرف الذي لا يجيد اللغة العربية ويدون اسمه بالمحضر ويوقع عليه.

المادة (16) **إثبات الصلح**

1. إذا تم الصلح بين الأطراف أمام المصلح، يتم إثبات ذلك في محضر يوقع عليه الأطراف والمصلح، ويعتمد هذا المحضر من القاضي بعد التحقق من عدم تعارضه مع الأحكام القانونية الأمرة أو مع النظام العام، ويكون لهذا المحضر قوة السند التنفيذي، ولا يجوز الطعن فيه بأي طريق من طرق الطعن.
2. إذا تبين للقاضي مخالفة محضر الصلح للأحكام القانونية الأمرة أو للنظام العام، يعيد المحضر للمصلح مقروناً بتوصياته.

المادة (17) **القواعد الواجب مراعاتها عند تدوين محضر الصلح**

- يتعين على المصلح مراعاة ما يلي أثناء تدوين محضر الصلح:
1. يتم إبرام الاتفاق بين الأطراف بالتراضي، ولا يحق لغيرهم توقيع الاتفاق إلا بوجود توكيل خاص يتضمن إنبابة الوكيل صراحة في إبرام التسوية والصلح والتوقيع نيابة عنه.
 2. يراعي المصلح صياغة بنود الاتفاق بوضوح ودقة تزيل الإشكال، ولا تترك مجالاً لأي سوء فهم أو خلاف.
 3. في حالة تقسيط المبلغ، يتم تحديد تاريخ كل قسط، والمبلغ المدفوع فيه، على أن يتساوى مجموع الأقساط مع المبلغ الأساسي المتفق عليه.
 4. يتم تحديد طريقة الاستلام إما في الجلسة، أو بإيداعه في حساب الطرف المستفيد، ويكتب رقم الحساب واسم البنك أو المصرف، أو التحويل بواسطة إحدى محلات الصرافة بالدولة.

5. يضيف المصلح عبارة (في حال تخلف المدعي عليه سداد قسط من الاقساط تحل باقي الاقساط دفعة واحدة).
6. يتمتع محضر الصلح بقوة السند التنفيذي، ولا يجوز الطعن فيه بأي طريق من طرق الطعن.

المادة (18)

الإجراء واجب الاتباع في حالة تعذر تسوية النزاع

1. إذا تعذرت تسوية النزاع ودياً لأي سبب كان، يسجل المصلح ذلك، ويصدر قراراً بعدم وجود ما يمنع أطراف النزاع من اللجوء للمحكمة المختصة.
2. يخطر المصلح الأطراف بقراره، وفق النموذج المعد لذلك، يتضمن نص وتاريخ القرار الصادر في شأن النزاع، وتحفظ نسخة منه في الملف الورقي والإلكتروني.

المادة (19)

الأجل المقرر لتسوية النزاع

يعمل المصلح على حل المنازعة صلحاً خلال (21) واحد وعشرين يوم عمل على الأكثر من تاريخ حضور الأطراف أمامه، ويجوز مدها لمدة أخرى مماثلة بقرار من المصلح، ما لم يتفق الأطراف على مدة إضافية أخرى مماثلة.

المادة (20)

حالات انتهاء إجراءات التوفيق والمصالحة

- تنتهي إجراءات التوفيق والمصالحة في الحالات التالية:
1. موافقة الأطراف على اتفاق التسوية.
2. إخطار الأطراف أو بعضهم المصلح برغبتهم في عدم الاستمرار في إجراءات التسوية.
3. إخطار المصلح للأطراف بعدم وجود جدوى للاستمرار في إجراءات التسوية لانقضاء جديتهم أو لسبب آخر.
4. انتهاء الأجل المحدد للتسوية، مع مراعاة أحكام المادة (18) من هذا الدليل.

المادة (21)

يجوز للأطراف الاتفاق على إنهاء النزاع كله أو جزء منه أمام المصلح.

المادة (22)

يجوز إعفاء المصلح من مهامه، إذا خالف أي من الأحكام الواردة في القرار رقم (181) لسنة 2020 بشأن إنشاء مركز تسوية المنازعات العقارية في إمارة أبوظبي، أو الواردة في هذا الدليل.

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

