

## سياسة إدارة الشكاوى والاقتراحات في دائرة الشؤون القانونية لحكومة عجمان

تعلن دائرة الشؤون القانونية لحكومة عجمان والتي يُشار إليها فيما بعد بـ "الدائرة"، التزامها بتطبيق معايير الجودة وتلبية متطلبات كافة المتعاملين الداخليين والخارجيين بهدف التحسين والتطوير المستمرين للعمليات والخدمات وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، مع الحرص على تطبيق القوانين والتشريعات ذات العلاقة بعمل الدائرة، وتطبيقاً لنظام إدارة التعامل مع الشكاوى المتوافق مع مواصفة ISO10002:2018 والسعي لدراسة احتياجات ومتطلبات الأطراف المعنية لتعزيز ورفع مستويات الرضى وفقاً لمتطلبات مواصفة رضى المتعاملين ISO 10004:2018 مع التركيز على:

- تقديم خدمات متميزة وريادية ومتطورة والاستفادة من التقنيات الحديثة لتحسين الكفاءة والريادة في العمل وضمان التواصل الفعال مع كافة فئات المتعاملين.
- التعامل مع الملاحظات والاقتراحات التي تتعلق بالخدمات المقدمة لكافة فئات المتعاملين وفقاً للقوانين والتشريعات المعتمدة في دولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة عجمان وبما يحقق رؤية ورسالة وقيم الدائرة في تعاملاتها مع الأطراف المعنية.
- إشراك المتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين في تحديد فرص التحسين والتطوير على خدمات وعمليات الدائرة عن طريق استقبال التغذية الراجعة منهم واجراء دراسات لاستطلاع آرائهم والاستماع إلى ملاحظاتهم وشكاوهم والعمل على حلها بأفضل الوسائل المتاحة.
- التعامل مع القضايا المتعلقة بالملاحظات بحسب الإجراءات المعتمدة ، والعمل على معالجتها.
- ضمان تلقي وإدارة الملاحظات والاقتراحات المقدمة بدون مقابل وبشكل يضمن الوضوح والعدالة وسهولة التواصل وسرعة الاستجابة والموضوعية والسرية وتحمل المسؤولية وبما يتوافق مع إرشادات ومبادئ مواصفة ISO10002:2018.
- التركيز على احتياجات المتعاملين وتوفير الموارد البشرية والمالية والتقنية وبيئة العمل الملائمة لضمان رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين ومستوى الأداء في التعامل مع آرائهم وشكاوهم.
- التحسين المستمر من خلال تفعيل نظام التعامل مع الملاحظات والاقتراحات المتوافق مع مواصفة ISO10002:2018 ومتابعة وقياس الأداء باستمرار.
- التأكد من نشر السياسة لكافة فئات المعنيين والموظفين على مختلف المستويات الادارية والوظيفية والتأكد من فهمها وفعاليتها دورياً وفقاً لأعلى معايير الجودة في إدارة الملاحظات واقتراحات المتعاملين.

المدير العام  
عبد الرحمن علي الشامسي



الصفحة	التاريخ	رقم الإصدار	رمز الوثيقة	إسم الوثيقة
Page 1 of 1	2024-10-15	02	DLA-QMS-policy-02	سياسة إدارة الشكاوى والاقتراحات