



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:

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

5

### المراسيم:

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

#### قرارات ولي العهد رئيس المجلس التنفيذي:

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

15

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

16

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

17

قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (27) لسنة 2020 بتشكيل مجلس أمناء جامعة محمد بن زايد للعلوم الإنسانية.

18

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

20

#### قرارات المجلس التنفيذي:

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

23

### التعاميم:

تحميم رقم (16) لسنة 2020 بشأن تقسيم المشاريع الرأسمالية المعتمدة.

27

تحميم رقم (17) لسنة 2020 بشأن دليل الشكاوى والمقترنات  
والثناء في حكومة أبوظبى.

29  
30 \*مرفق: دليل الشكاوى والمقترنات والثناء.

#### **قرارات أخرى :**

#### **قرارات دائرة القضاء:**

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

117  
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.

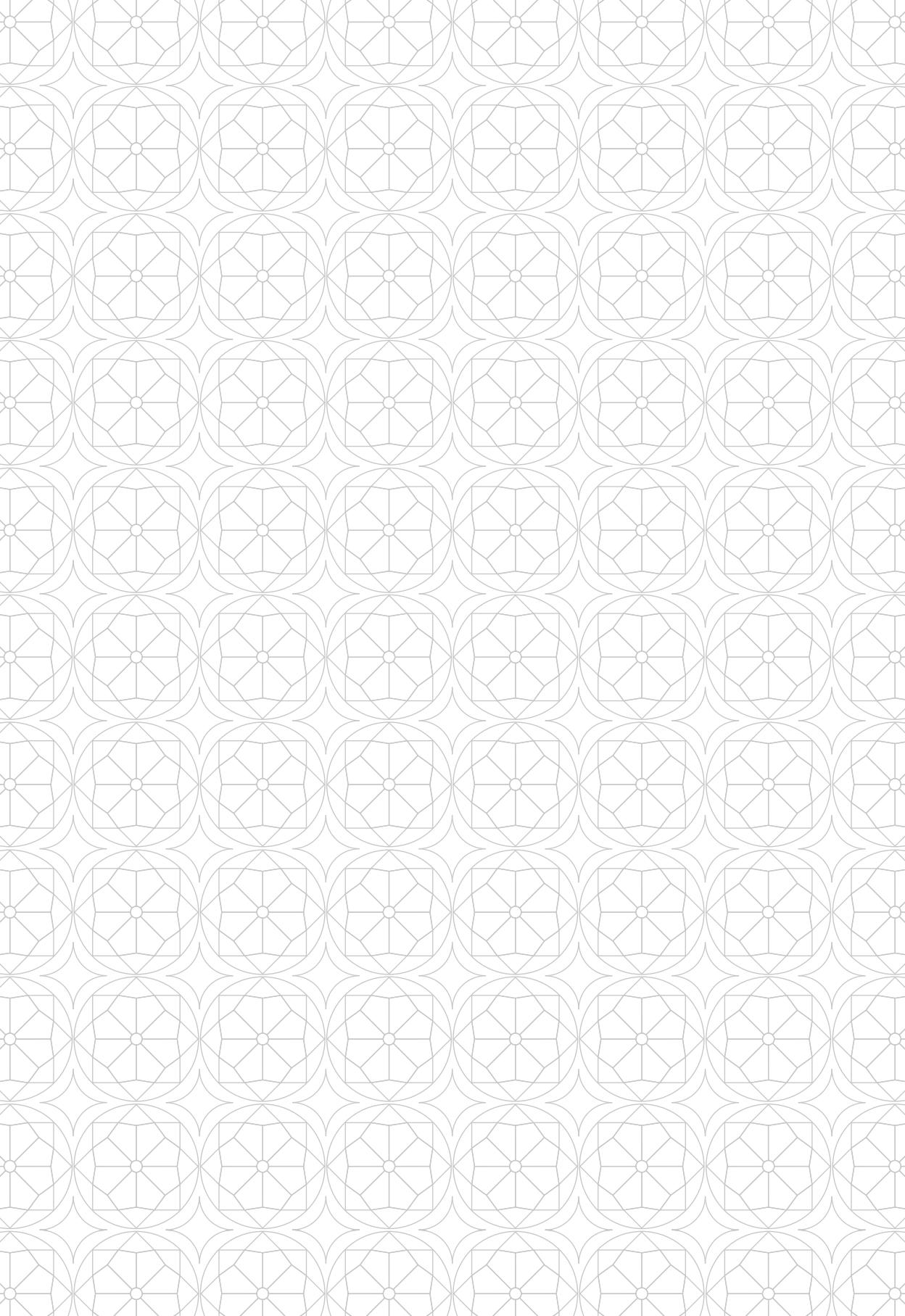
154 قرار رئيس دائرة القضاء رقم (40) لسنة 2020 بشأن تخويل صفة  
الضبطية القضائية لبعض موظفي دائرة تنمية المجتمع.

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

#### **قرارات دائرة البلديات والنقل:**

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

# القوانين



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

**نحن خليفة بن زايد آل نهيان، حاكم أبوظبي.**

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 باعادة 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 المعانى 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 للوعية القانونية والمجتمعية.

المدير

وسائل التواصل الاجتماعي

: تطبيقات شبكة الإنترنت التي تشير إلى منصة متعددة للمسخدمين لإنشاء ومشاركة محتوى يمكن أن يكون على شكل نص مقرئ 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 إمارة 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 وأثارها السلبية، وكيفية التعامل معها والتغلب عليها أو الحد من آثارها والحدولة دون وقوعها، وله في سبيل ذلك ممارسة الاختصاصات الآتية:

1. عقد المؤتمرات والندوات وورش العمل ولقاءات مع الأفراد وأوليائهم وفقاً للنظم التي يضعها المركز.
2. إنتاج البرامج التلفزيونية والمسموعة والإنترنتية.
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 النص والإرشاد حول آلية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بطريقة آمنة.
6. آلية اختصاصات أخرى يكلف بها من الدائرة.

#### (5) مادة

- 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 وكيل 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. تشكييل لجان وفرق عمل داخلية من بين موظفي المركز ومن خارجه وتحديد مهامهم وإجراءات سير عملهم.
  6. اقتراح التشريعات واللوائح التنظيمية والتنفيذية والسياسات والقرارات والتحاميم المتعلقة باختصاصات المركز ورفعها للاعتماد وفقاً للتشريعات السارية.
  7. أي مهام أخرى يكلف بها من رئيس أو وكيل الدائرة تتعلق بعمل واحتياجات المركز.
- للمدير أن يفوض بعض اختصاصاته لأي من موظفي المركز وفقاً للنظم المعمول بها في المركز.

#### (6) مادة

- ت تكون 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 بالخطأ، 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 ولني 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 تجاوز 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 بـألا وجه لرفعها أو بالحفظ، وذلك في ضوء نتائج الإيداع أو برنامج التوعية.

#### مادة (8)

يصدر رئيس الدائرة القرارات الالزمة لتنفيذ أحكام هذا القانون.

#### مادة (9)

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

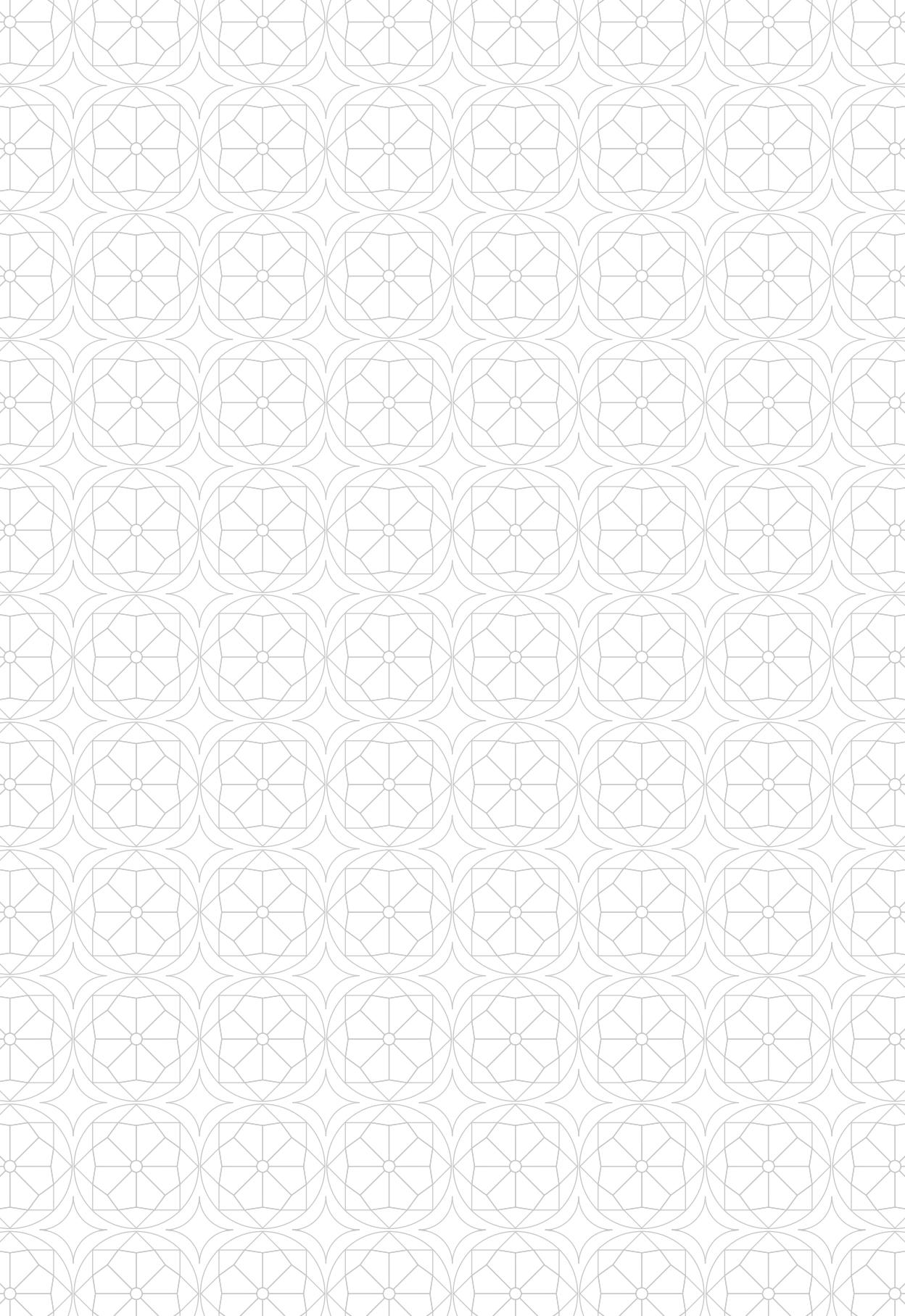
#### مادة (10)

ينشر 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، ووصية رئيس دائرة القضاء.
- أصدرنا المرسوم الآتي:

## المادة الأولى

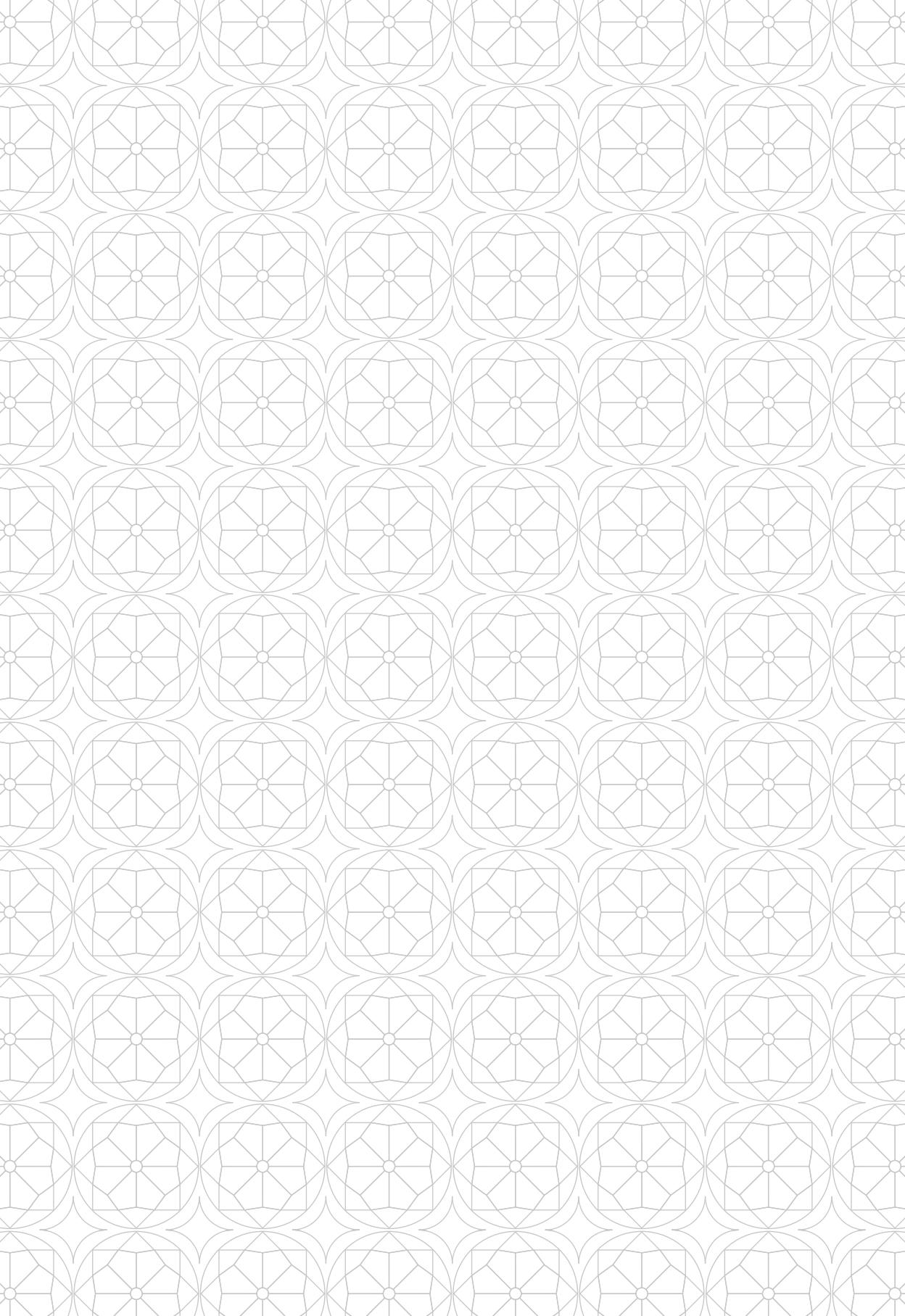
يحال القاضي / محمد سعد محمد بشير الشقبة، رئيس استئناف – الفئة الأولى إلى التقاعد.

## المادة الثانية

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

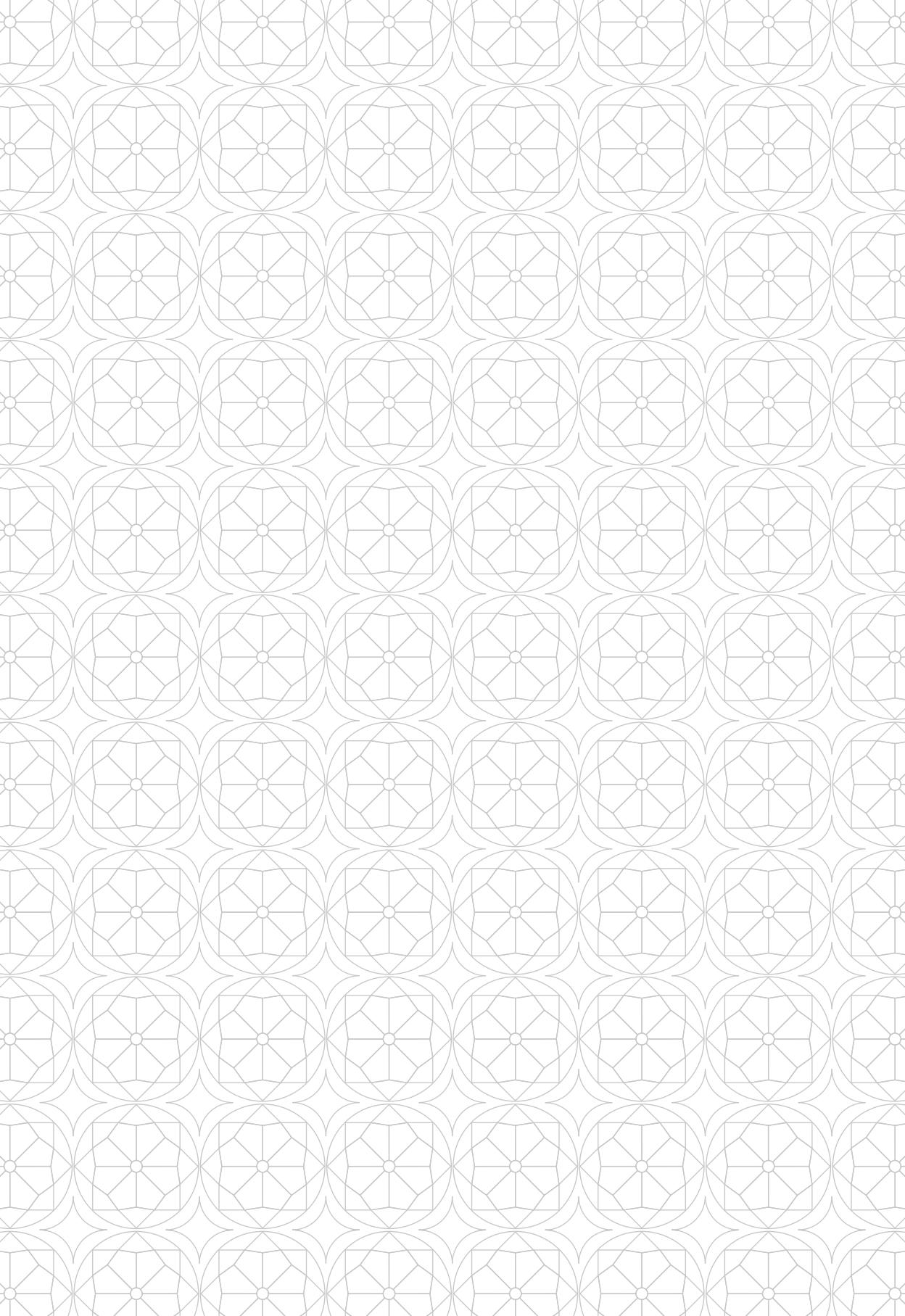
**خليفة بن زايد آل نهيان  
حاكم أبوظبي**

صدر عنا في أبوظبي  
بتاريخ: ٠٨ - نوفمبر - ٢٠٢٠ م  
الموافق : ٢٢ - ربيع الأول - ١٤٤٢ هـ



# قرارات ولي العهد رئيس المجلس التنفيذي

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، ولـي 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

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

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

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

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

- نحو محمد بن زايد آل نهيان، ولـي العهد رئيس المجلس التنفيذي.**
- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي 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 عرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
  - أصدرنا القرار الآتي:

المادة الأولى

يعين سعاده الدكتور / جمال محمد عبيد الكعبي وكيلًا لدائرة الصحة.

المادة الثانية

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

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

صدر عنا في أبوظبي  
بتاريخ: ٠٨ - نوفمبر - ٢٠٢٠  
الموافق : ٢٢ - ربيع الأول - ١٤٤٢ هـ

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

- نحو محمد بن زايد آل نهيان، ولـي العهد رئيس المجلس التنفيذي.**
- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي 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 عرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
  - أصدرنا القرار الآتي:

**المادة الأولى**  
يعين سعاده / فهد سالم أحمد الكيومي وكيلًا لدائرة الإسناد الحكومي.

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

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

صدر عنا في أبوظبي  
بتاريخ: ٠٨ - نوفمبر - ٢٠٢٠  
الموافق : ٢٢ - ربيع الأول - ١٤٤٢ هـ

## قرار رئيس المجلس التنفيذي

رقم (27) لسنة 2020

بتشكيل مجلس أمناء جامعة محمد بن زايد للعلوم الإنسانية

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

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

### المادة الأولى

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

1. ساره عوض عيسى مسلم، نائباً للرئيس.
2. فرييم عيد خميس المهيري.
3. د. يوسف عبدالله ماجد العبيدلي.
4. محمد نجم محمد القبيسي.
5. د. عمر رحبور ذيب الدرعاني.
6. د. علي سعيد بن حرمل الظاهري.
7. د. سعيد ابراهيم زاري.

### المادة الثانية

مدة عضوية المجلس ثلاث سنوات قابلة للتجديد.

المادة الثالثة  
يُنفذ هذا القرار من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

محمد بن زايد آل نهيان  
ولي العهد  
رئيس المجلس التنفيذي

صدر عنا في أبوظبي  
بتاريخ: ٠٨ - نوفمبر - ٢٠٢٠  
الموافق : ٢٢ - ربيع الأول ١٤٤٢ هـ

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

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

- بعد الاطلاع على القانون رقم (1) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي 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 عرض على المجلس التنفيذي، وموافقة المجلس عليه.
- أصدرنا القرار الآتي:

**المادة الأولى**

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

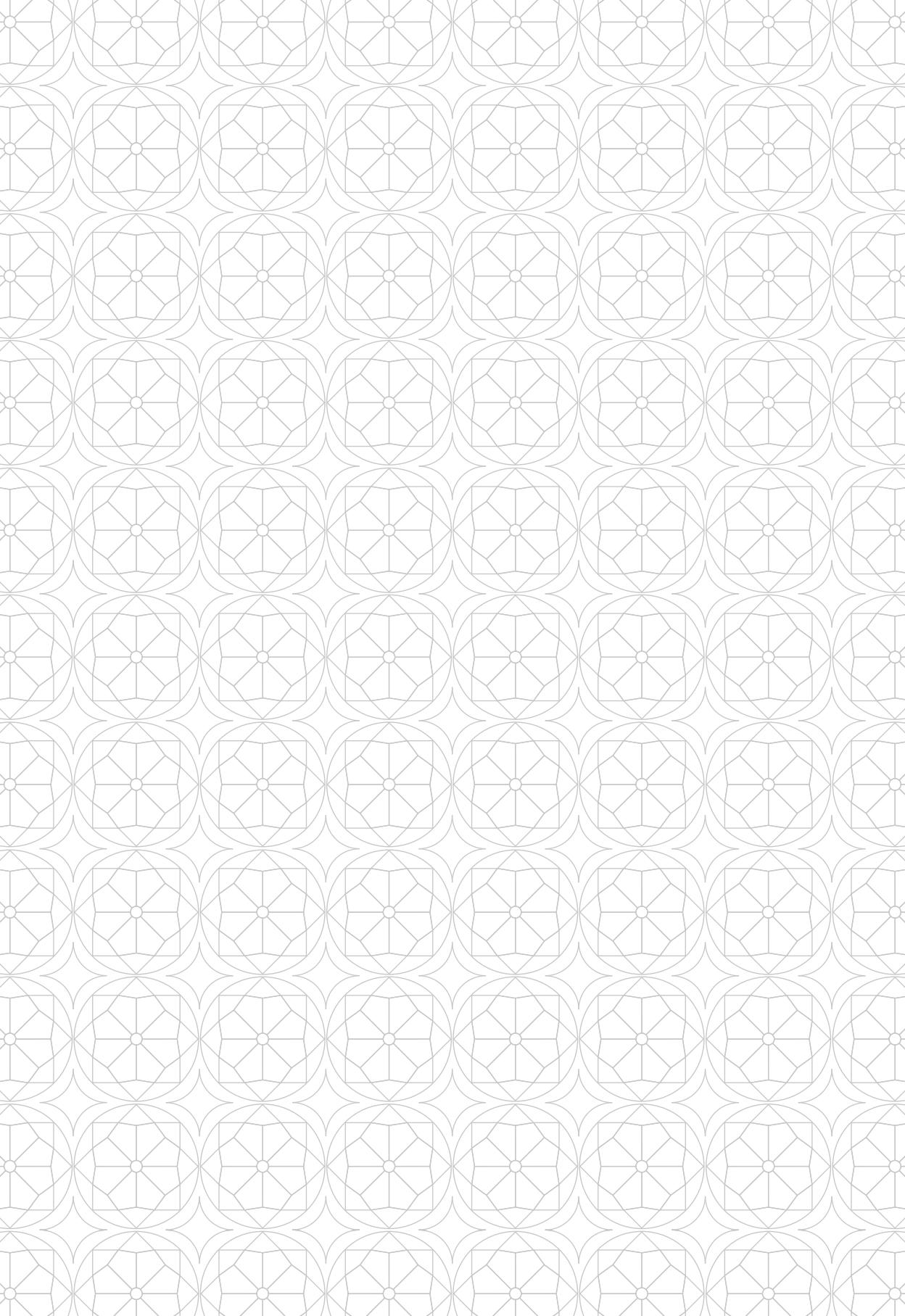
**المادة الثانية**

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

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

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

# قرارات المجلس التنفيذي



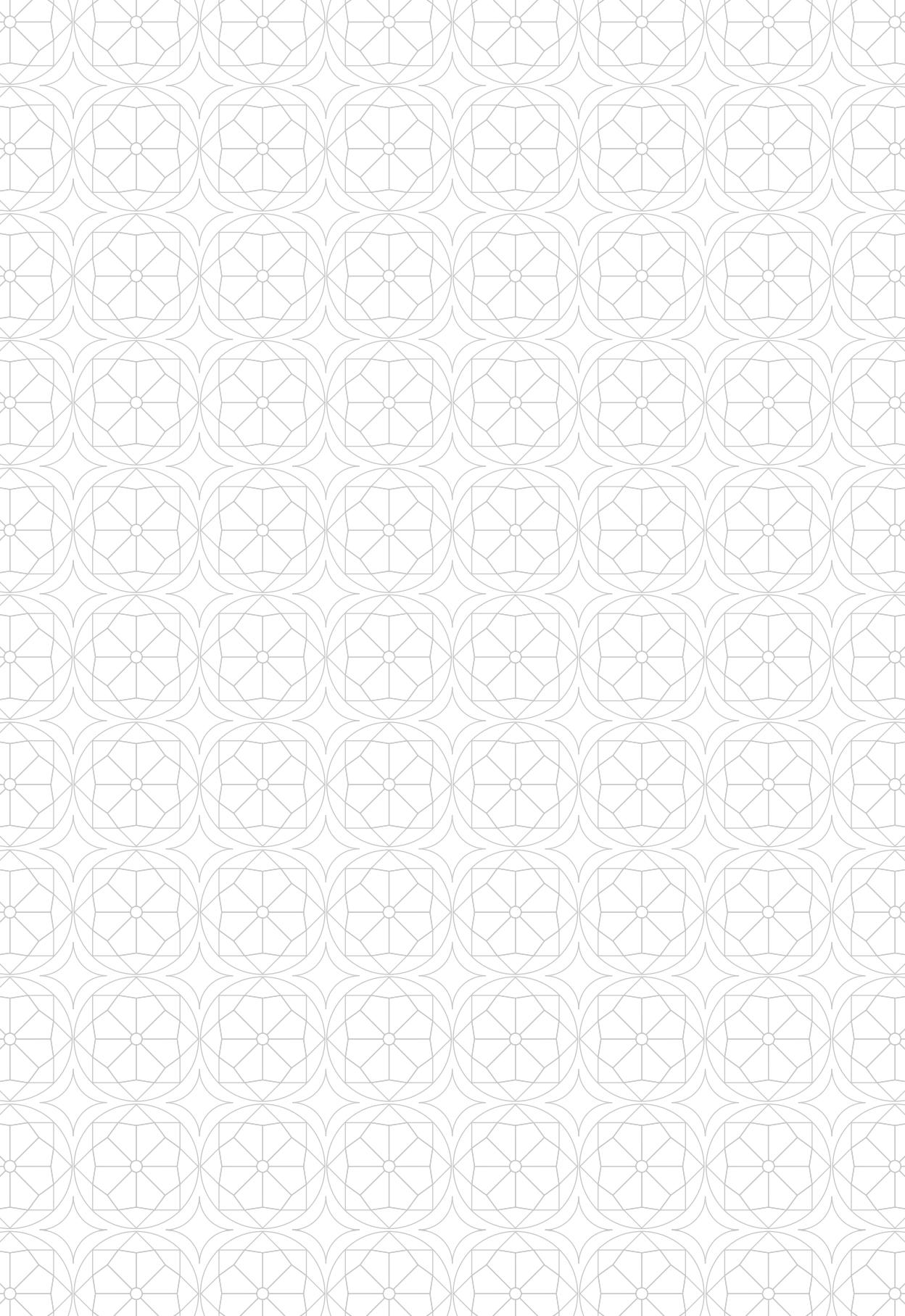
# قرار المجلس التنفيذي رقم (172) لسنة 2020 بشأن الرسم الإقليمي لمشاركة المطوريين في تكلفة وتحسين البنية التحتية لشبكة النقل

قرر المجلس التنفيذي ما يأتي :

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

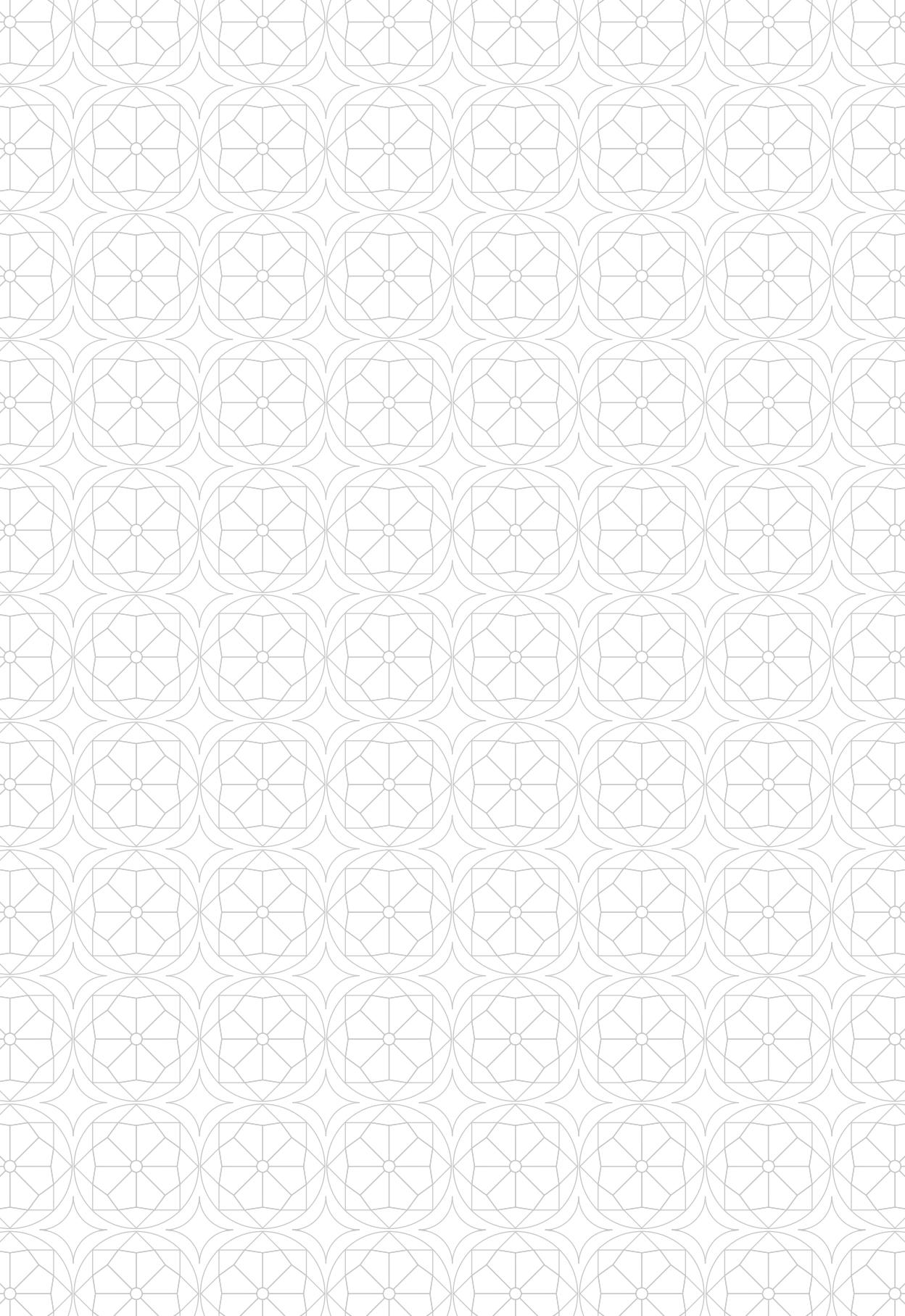
د. محمد راشد الهاشمي  
الأمين العام

تاریخ الإصدار : 29 - نویمبر - ٢٠٢٠  
المواافق : ١٤ - ربیع الآخر - ١٤٤٢ هـ



# التحاميم

التحاميم



## تحميم رقم (16) لسنة 2020 بشأن تقسيم المشاريع الرأسمالية المعتمدة

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

نديكم 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، ومقاولة 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 كالتالي:
  - 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.

مثمنين جهودكم وشاكرين لكم حسن تعاونكم  
لإجراءاتكم  
وفرّقكم الله ..

**د. محمد راشد العاملي**  
**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

## تعيم رقم (17) لسنة 2020 بشأن دليل الشكاوى والمقترفات والثناء في حكومة أبوظبى

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

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

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

- العمل وفق دليل الشكاوى والمقترفات والثناء في حكومة أبوظبى المرفق بهذا التعيم.
- يلخى التعيم رقم (26) لسنة 2015 بشأن دليل الشكاوى والمقترفات والثناء في الجهات والشركات الحكومية.

مثمين جهودكم وشاكرين لكم حسن تعاونكم  
لإجراءاتكم  
وففككم الله ..

**د. محمد راشد الهاملي  
الأمين العام للمجلس التنفيذي**

للاستفسار يرجى التواصل مع إدارة الشراكة المجتمعية في مكتب أبوظبى التنفيذي على الهاتف رقم: 02-6688380  
أو عبر البريد الإلكتروني: Ap@ecouncil.ae

حكومة أبوظبي  
GOVERNMENT OF ABU DHABI



حكومة أبوظبي  
**دليل الشكاوى والمقترحات والثناء**

الإصدار الثاني 2020

جميع الحقوق محفوظة لدى مكتب أبوظبي التنفيذي © 2020

## المحتويات

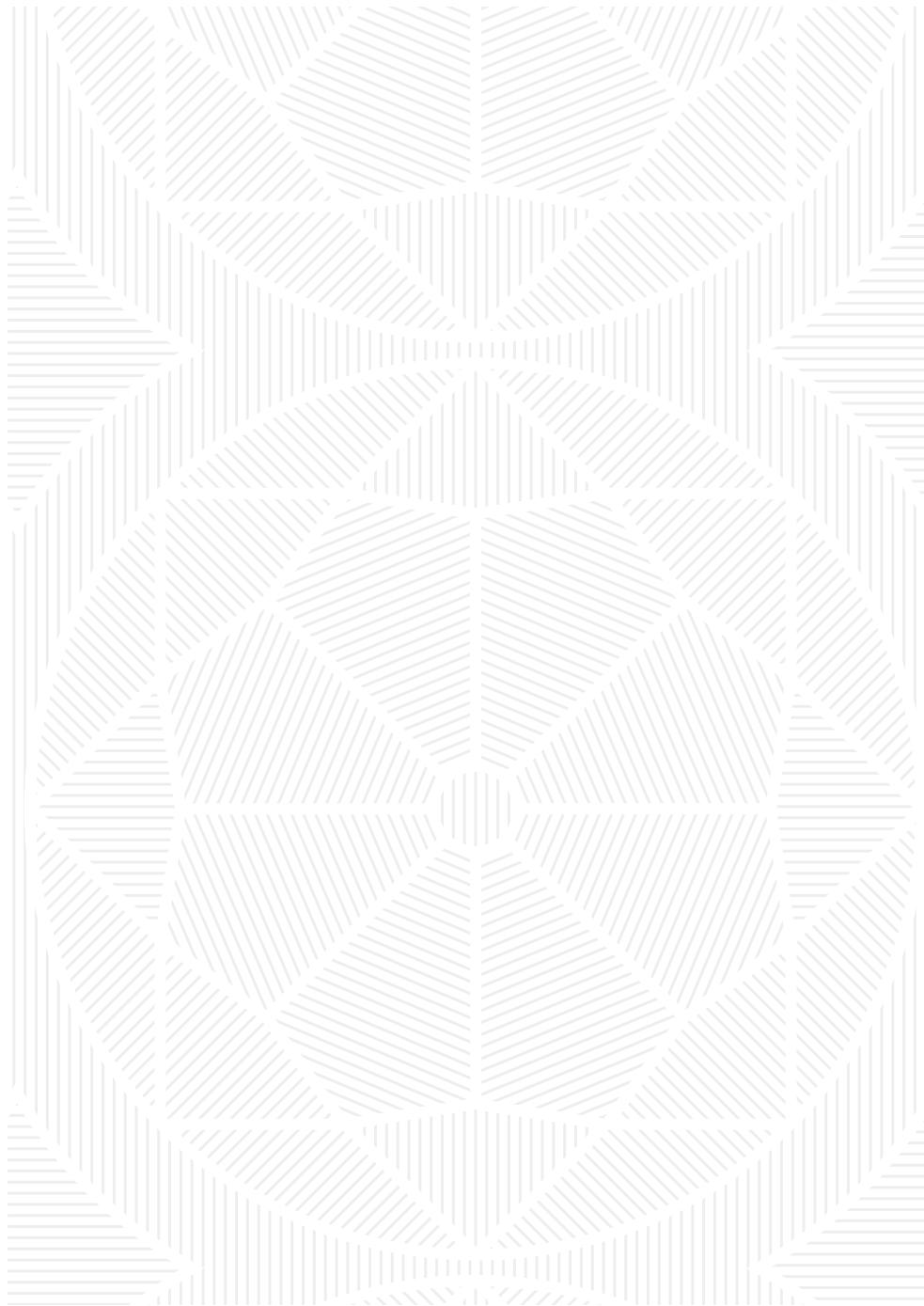
5	<b>الفصل الأول: مقدمة</b>
7	الملخص التنفيذي
8	الهدف من الدليل
8	نطاق الدليل
9	أهمية الشكاوى
9	نشر إجراءات عملية إدارة الشكاوى
11	دور ميلانق خدمة المتعاملين في التقليل من الشكاوى
12	تحسين تجربة المتعاملين من خلال شخصياتهم أو سلوكهم
14	<b>الفصل الثاني: الشكاوى</b>
16	الفرق بين الشكوى والتظلم والبلاغ
17	متى يتقدم المتعامل بالشكوى
18	ماذا يحتاج المتعامل عند تقديم الشكوى
19	قنوات استلام الشكوى
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	<b>الفصل الثالث: تصنيفات الشكاوى</b>
30	تصنيفات الشكاوى
36	البدء بإجراءات تصنيف الشكاوى
38	<b>الفصل الرابع: عملية إدارة الشكوى</b>
40	عملية إدارة الشكوى
41	مراحل إدارة عملية الشكاوى

52	<b>الفصل الخامس: متابعة أداء إدارة الشكاوى</b>
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	<b>الفصل السادس: المقترنات</b>
64	المقترنات
66	قنوات استلام المقترنات
67	مسؤوليات الجهات والشركات الحكومية تجاه المقترنات
68	آلية التعامل مع المقترنات
69	لماذا يتقدم المتعامل بالمقترنات
70	التصنيف حسب تميز المقترنة
71	مؤشرات الأداء
73	تنفيذ المقترنات
73	رسم توضيحي لآلية التعامل مع المقترنات
75	<b>الفصل السابع: الشكر والثناء</b>
76	الشكرا والثناء
76	آلية التعامل مع الشكر والثناء
77	لماذا يقدم المتعامل الشكر والثناء
78	تكريم الموظفين
79	التطوير المستمر
80	<b>الفصل الثامن: التعريفات</b>
82	التعريفات
84	بيانات الاتصال





## الفصل الأول: المقدمة



## الملخص التنفيذي

تحرص حكومة أبوظبي على مواكبة المتغيرات في مجال تطوير تقديم الخدمات الحكومية والسعى 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 اختلاف طبيعة احتياجات المتعاملين وتوجهاتهم، يقع على عاتق كل جهة حكومية في إمارة أبوظبي التعامل مع الشكاوى والمقتراحات والثناء وفق أفضل المعايير العالمية بما يتماشى مع السياسات والأنظمة المحدثة.

ولضمان تطبيق الدراسات الاستنادية للتهديات الحالية والمستقبلية في التعامل مع منظومة الشكاوى والنظمات، تم التعاون مع الجهات والشركات الحكومية في عملية تحرير الدليل لإصدار النسخة الثانية من دليل الشكاوى والمقتراحات والثناء.

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

إقرار الجهات والشركات الحكومية بحق المتعامل في تقديم الشكوى من خلال اعتماد منهجية للشكوى والمقتراحات والثناء، اعتبار الشكوى والمقترح وسيلة قيمة للتغذية الراجعة ومدخلًا لتطوير خدماتها.



1

دعم المعنيين بإدارة الشكاوى بكادر مدرب تدريباً جيداً للتعامل مع الشكاوى وفق دليل الشكاوى والمقتراحات والثناء وتوسيع مهامهم ومسؤولياتهم.



2

توثيق وتحسين إجراءات إدارة الشكاوى المستلمة من المتعاملين في الجهات والشركات الحكومية.



3

توفير الأنظمة والموارد اللازمة لتنفيذ آلية التعامل مع الشكاوى والمقتراحات والثناء.



4

تطوير منظومة العمل في إدارة الشكاوى وفق أفضل الممارسات الدولية، والتقييم المستمر لإجراءات الشكاوى وتقديم الاقتراحات والتعديلات اللازمة بما يتلاءم مع المصلحة العامة ويف适用 رضا المتعاملين وفق التشریعات السارية.



5

نشر الوعي من خلال توضيح إجراءات التعامل مع الشكاوى والمقتراحات للمتعاملين والموظفين.



6

## الهدف من الدليل

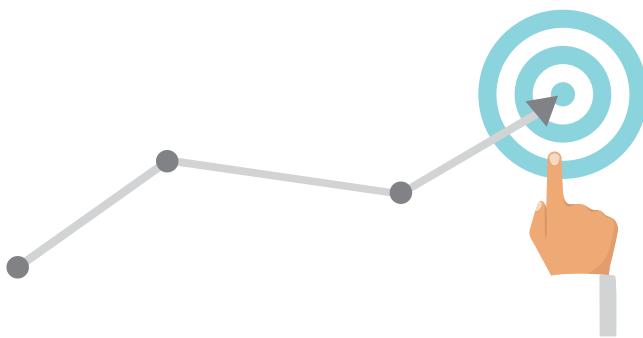
يركز هذا الدليل على جميع الموظفين المعينين بإدارة الشكاوى والمقترنات والثناة في حكومة أبوظبي بالإضافة إلى المعينين بتطوير الخدمات وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا المتعاملين والموظفين، وذلك لتحقيق أفضل المستويات في إدارة الشكاوى والمقترنات والتعامل معها كوسيلة لتحسين وتطوير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

كما يهدف الدليل إلى تعزيز تجربة المتعامل والاستفادة من مفرقات الشكاوى والمقترنات والثناة 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.

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

## نطاق الدليل

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



## أهمية الشكاوى

من المعلومات المهمة التي تحصل عليها الجهة من المتعاملين، لا تتعلق آلية التعامل مع الشكاوى بعدد الشكاوى وحالها فقط، بل بفرص التحسين المتوفرة من خلال قائمـة الشكاوى والمقترحات، إذ تتيـح فرصة التصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكاراً بـاءة لتطوير المنتجـات والخدمـات المقدمة، مما يستدعي ضرورة إنشـاء نظام شـكاوى ومـقترحـات فـعال وذلك للمسـاهمـة في زيـادة مـعـدل رضا المـتعـاملـين وـتطـويرـ الخـدمـاتـ فيـ الجـهـاتـ وـالـشـركـاتـ الـحـكـومـيـةـ.

كما يجب أن تكون الجهة مبادرة وسبـاقـةـ في دراسـةـ وـتحـلـيلـ مـعـوقـاتـ الخـدمـاتـ التي تـؤـديـ إلىـ عدم رضاـ المـتعـاملـينـ فيـ مـراـحلـ لـحلـهاـ منـ خـلـالـ مـراـحةـ جـمـيعـ مـراـحلـ رـحـلـةـ المـتـعـاملـ وـتقـيمـهاـ وـتحـسـينـهاـ باـسـتمـارـ،ـ إـضـافـةـ إـلـىـ مـاتـابـعـةـ الشـكـاوـىـ وـالـمـلاـحـظـاتـ الـمـقـدـمـةـ منـ المـتـعـاملـينـ وـالـمـوـظـفـينـ وـخـاصـةـ الـمـتـكـرـرـةـ مـنـهـاـ وـالـتـيـ تـتـجـاهـ إـلـىـ رـدـ فعلـ سـريـعةـ منـ الـجـهـةـ الـحـكـومـيـةـ لـتـحـدـيدـ الـأـسـبـابـ الـجـذـرـيـةـ لـتـكـرـارـ الشـكـاوـىـ وـوـضـعـ خـطـطـ تـحـسـينـ عـلـىـ الـمـدىـ الـقـصـيرـ وـالـبـعـيدـ.

## نشر إجراءات عملية إدارة الشكاوى

يتوجب على الجهات والشركات الحكومية توضـيـحـ إـجـراءـاتـ الشـكـاوـىـ لـمـتـعـاملـينـ بشـكـلـ مـختـصرـ وـسـهلـ وـذـلـكـ اـبـدـاجـةـ مـنـ تـقـديـمـ الشـكـاوـىـ وـانتـهـاءـ بـإـغـلـاقـهـاـ،ـ أـوـ تـوـضـيـحـ إـجـراءـاتـ الـاسـتـشـافـ أـوـ عـدـ الرـضـاـ عـنـ إـغـلـاقـ الشـكـاوـىـ،ـ وـتـوـضـيـحـ قـلـوـاتـ اـسـتـلـامـ الشـكـاوـىـ وـالـقـسـمـ الـمـسـؤـولـ وـأـقـامـ التـواـصـلـ،ـ وـغـيـرـهـاـ مـنـ الـمـعـوـلـاتـ الدـاعـمـةـ فـيـ عـمـلـيـةـ إـدـارـةـ الشـكـاوـىـ،ـ وـذـلـكـ مـنـ خـلـالـ وـضـعـهـاـ فـيـ أـمـاـكـنـ وـاضـحةـ بـالـجـهـةـ الـحـكـومـيـةـ تـضـمـنـ سـهـوـلـةـ الـوصـولـ إـلـيـهـاـ أـوـ الـاطـلـاعـ عـلـيـهـاـ.

وـمـنـ الـمـهـمـ تـوعـيـةـ جـمـيعـ الـمـوـظـفـينـ الغـيرـ مـخـتصـينـ فـيـ مـجـالـ خـدـمـةـ الـمـتـعـاملـينـ بـإـجـراءـاتـ عمـلـيـةـ إـدـارـةـ الشـكـاوـىـ فـيـ الـجـهـةـ،ـ دـيـنـ أـنـهـمـ قدـ يـعـاـدـونـ مـتـعـاملـيـنـ لـدـهـمـ مـلـاحـظـاتـ وـشـكـاوـىـ أـنـهـ أـداءـ عـلـيـهـمـ الـيـوـمـيـ وـعـلـيـهـ يـتـوـجـبـ عـلـىـ الـمـوـظـفـ تـوعـيـةـ الـمـتـعـاملـ بـإـجـراءـاتـ الـتـعـالـمـ مـعـ الشـكـاوـىـ وـتـوجـيهـهـمـ إـلـىـ الـقـنـواتـ الصـحيـحةـ لـتـسـجـيلـ وـلـ الشـكـاوـىـ.

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

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

2. توعية المتعاملين بأحقيبة تقديم الشكوى 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

الموقع والبريد الإلكتروني.



6

نماذج الطلبات والرسائل.



7

يجب على جميع الجهات والشركات الحكومية إعداد سياسة للشكاوى والمقتربات 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 مياثق خدمة المتعاملين في التقليل من الشكاوى

يعتبر مياثق 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 المياثق في مراكز خدمة المتعاملين والمواقع الإلكترونية ومن خلال مواقع التواصل الإجتماعي، والذي يدوره يوضح للمتعامل قنوات تقديم شكوى والأيام المتوقعة لحلها حسب نوعها.

### مثال توضيحي عن مياثق خدمة المتعاملين في إدارة الشكاوى

#### مياثق 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](http://www..ae))
- موقع بوابة حكومة أبوظبي الإلكترونية (منصة تم)
- صناديق الشكاوى الموزعة في الدائرة فروعها
- الهاتف: +971 2 000000 / +971 50 000000
- مركز الاتصال الموحد 800555
- الحضور شخصياً للدائرة (اسم الجهة) - مسؤول الشكاوى

سندرج على التحقيق في الشكوى 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 الشكوى 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

يُتوجب على الجهات التعامل مع الشكاوى على أنها فرصة تحسين تساهم في رفع رضا المتعاملين، فإن معالجة شكاوى المتعاملين باستباقية وفاعلية تؤول 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.

طريقة التعامل	الوصف	شخصية المتعامل
البدء بالمحادثة وفتح الحوار معه وحل المشكلة بشكل فعال.	يتبنّى هذا النوع من المتعاملين تقديم شكوى لأنّه لا يريد أن يؤذى أحداً أو يعتقد أنّك لا تهتم.	 1. المتعامل غير المتذمّر
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
يتطلب الموقف شكر المتعامل على مشاركة مخاوفه وملحوظاته والاستماع إليه بأسلوب مهذب ومعرفة أسباب المشكلة، وشرح ما سيتم فعله لحل الموقف وتوقفت ذلك.	على النقيض تماماً من المتعامل غير المتذمّر، يتحدث هذا النوع من المتعاملين بصوت عال حول أي شكاوى ولا يقبل الأعذار.	 العدواني



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



## الفصل الثاني: الشكاوى

## الفرق بين الشكوى والتظلم والبلاغ

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

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

البلاغ	التظلم	الشكوى
<p>هو التبليغ من خلل إيصال معلومة أو تبييه للجهة المختصة عن طريق قنوات التواصل المتاحة عند حدوث ضرر أو مشكلة أو توقع حدوثها، ولا يتشرط من مقدم البلاغ أن يكون متضرراً حيث يقصد به المصلحة العامة ولا يتشرط التعريف عن نفسه.</p> <p>مثال (بلاغات إنارة الشوارع، تسربات المياه، طوارئ الكهرباء، الغش والتلاعب بالأسعار)</p>	<p>يعتبر التظلم وسيلة لإعادة النظر في السياسات والقرارات الإيدادية التي تم اتخاذها من قبل الجهة المعنية ضد المتعامل.</p> <p>مثال (تظلم على مخالفة مرورية، تظلم على طلبات الدعم الاجتماعي المرفوعة)</p>	<p>تعبير المتعامل عن عدم رضاه عن تنفيذ الخدمات، المنتجات، العمليات، الإجراءات، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة المتفوقة أو غيرها، سواء كان ذلك شفواً أو كتابياً أو بإحدى قنوات تقديم الشكوى.</p> <p>مثال (شكوى على المدة الزمنية للحصول على الخدمة، خطأ طبي، التسجيل والقبول بالمدارس)</p>

## متى يتقدم المتعامل بالشكوى

في حالة عدم تقديم الخدمة المطلوبة حسب المتوقع.



1

عدم حصول المتعامل على الخدمة.



2

توفير المعلومات الخاطئة أو التوجيه الخاطئ.



3

الشعور بعدم الإنصاف.



4

طول وقت الانتظار.



5

سوء التعامل عند تقديم الشكوى.



6

الإجراءات المعقدة للحصول على الخدمة أو عدم التزام الموظف بالإجراءات.



7

التعدي على خصوصية معلومات المتعامل.



8

تضارب الأقوال حول الإجراءات من قبل مقدمي الخدمة.



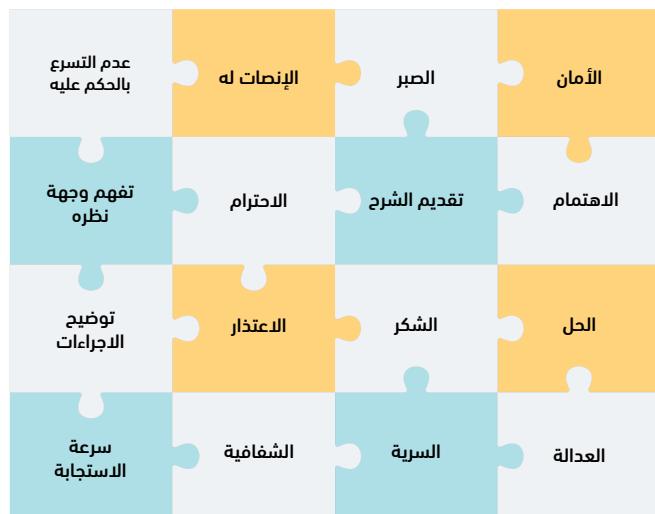
9

عدم توعية المعينين بالقرارات أو التعاميم التي تصدر من الجهات أو الشركات الحكومية وتؤثر بشكل مباشر على المتعاملين.



10

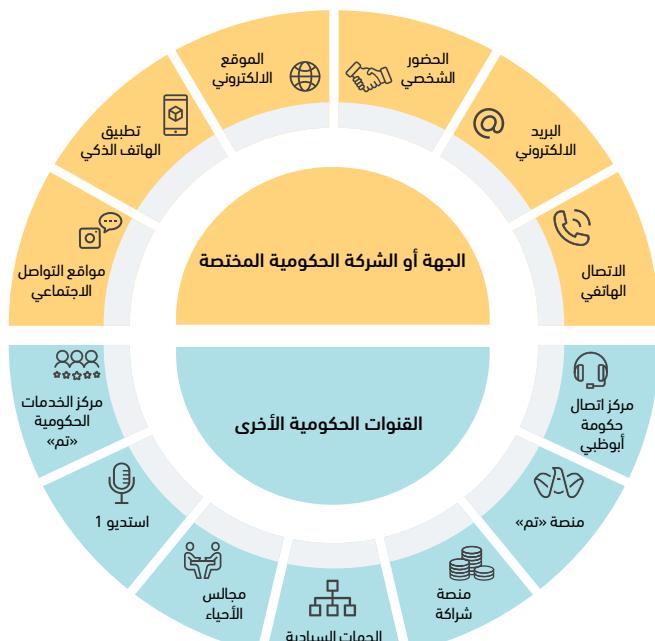
## ماذا يحتاج المتعامل عند تقديم الشكوى



## قنوات استلام الشكوى

القناة عبارة عن وسيلة تواصل بين الجهة والمعاملين، ويجب أن لا تكون لطريقة استقبال الشكوى أي تأثير على أهمية الشكوى 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 تحصيص قنوات لأصحاب الهمم وكبار المواطنين والتي تحكس اهتمام الجهة الحكومية بتحقيق رضا المتعامل وتحسين الخدمات الحكومية.

يوضح الشكل التالي قنوات استلام الشكوى المتاحة في إمارة أبوظبي



## تمكين الموظفين المختصين بإدارة الشكاوى

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

- توفير البرامج التدريبية المناسبة لرفع مهارات وكفاءة العاملين في إدارة الشكاوى والتظلمات بمقابل المستويات في التعامل مع الحالات.
- تزويد العاملين على إدارة الحالات بالموارد اللازمة الممكنة لهم وتزويدهم بالصلاحيات المطلوبة لمعالجة الشكاوى والتظلمات ضمن مصغوفة صلاحيات يتم اعتمادها من الإدارة العليا كأداة احتساب 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 الشكوى.
- 3  تحديد المعامل بالمستجدات في حال قبول أو رفض الشكوى أو طلب مستندات إضافية.
- 4  تحليل وتقييم الشكاوى من أجل تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للمتعاملين.
- 5  التدقيق على عملية إدارة الشكاوى المستلمه 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 المقتراحات 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 تعرّض المتعاملين لنفس موضوع الشكوى.

## التوجيه الصحيح للمتعامل

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

- التعاطف مع المتعامل.
- الترحب بتعليق الشكوى.
- تقديم الشرح للمبادرة بتقديم الشكوى.
- ال رد السريع وأسلوب مهذب لشكوى المتعامل أو التوجيه الصحيح للجهة المناسبة.
- الاعتذار عن الخطأ أو عدم رضا المتعامل عند تقديم الخدمة.
- تزويج المتعامل بشرح مختصر واضح عن مسربات المشكلة.
- توضيح الإجراءات للمتعامل بدقة، لزيادةوعي المتعامل وتجنب سوء الفهم وتحديد توقيعاته.

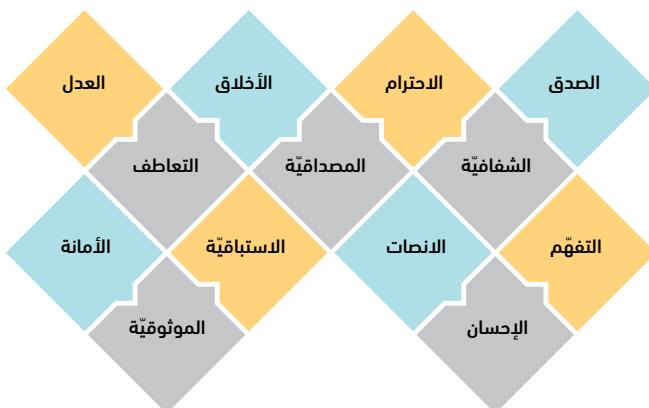
## خلق ثقافة تهتم بإدارة الشكاوى والتظلمات في الجهات والشركات الحكومية

أنه من المهم قيام الإدارة العليا واللجان المعنية في الجهات والشركات الحكومية بتوجيهه ودعم الموظفين المعينين 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 الأissipas الجذرية للشكاوى والتظلمات، ومن ناحية أخرى محاسبة الموظفين المقصرین في التعامل مع إدارة الحالات والموظفين المتسببين في زيادة الشكاوى والتظلمات على الخدمات والمنتجات الحكومية.

## قيم إدارة الشكاوى

كما يتوجب توفير القيم المبنية 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 معايدين من خارج الجهة بقرار من رئيس أو مدير عام الجهة، بحيث يتميزون بالكفاءة والتزاهة العالية لضمان الحيادية في اتخاذ القرارات وتحسين أداء الجهات والشركات الحكومية بنطاق إيجابي مستمر، ولا تعتبر هذه اللجنة بديلاً عن آية لجان مُنسقة في الجهات والشركات الحكومية تنفيذاً لقانون.
- 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 تقليل 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 ومشتركة لإدارة علاقات المتعاملين وفقاً لأفضل الممارسات العالمية. تعتبر هذه المنصة وسيلة استراتيجية للجهات والشركات الحكومية والعاملين فيها للاطلاع بشكل كامل ومتزمن على جميع ملاحظات المتعاملين بخصوص الخدمات الحكومية المقدمة لهم، وأيضاً سعي الجهات والشركات الحكومية بشكل مستمر للخطوات الاستباقية لتنمية 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 وإيقاف العلاقة الوظيفية 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 و تتبع 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 هناك 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 ومتماسكة.



### لمحة عن فوائد منصة إدارة علاقات المتعاملين الحكومية المشتركة

منح المتعاملين القدرة على التواصل من خلال أي قناة وباستخدام أي جهاز.



1

الحصول على رؤى أعمق بخصوص المتعاملين واحتياجاتهم.



2

تقديم نظرة شاملة (360 درجة) لسجل المتعاملين يساعد فرق العمل على تقديم خدمة مخصصة.



3

إضفاء الطابع المركزي على معلومات المتعامل، مما يقلل من وقت المتابعة والبحث للجهات كل.



4

الحصول على البيانات والتحليلات الحديثة التي تساعده فرق العمل على تحديد أفضل الحلول.



5

توزيع الجهات والشركات الحكومية خاصية متباينة واستفراط تقارير الأداء الرئيسية لجهتهم أو الجهات والشركات الحكومية التي تدرج تحت مظلتهم.



6

تزويد الجهات والشركات الحكومية بأحدث المعلومات عن حالات المتعاملين في الوقت الفعلي.



7

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

## الشكاوى المقدمة إلى مكتب أبوظبي التنفيذي

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

- 1  الحضور الشخصي
- 2  البريد الإلكتروني لإستلام الملفات الإضافية فقط لحالة موجودة.
- 3  الهاتف لررشاد مقدم الطلب

### 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 تعامل مع الطلب بالشكل المطلوب.
2. أن تكون الحالة مقدمة ضد الجهات والشركات الحكومية في إمارة أبوظبي.
3. أن تكون طريقة تقديم الشكوى أو التظلم فردية -بحضور الشخص نفسه، أو بطريقة جماعية (مجموعة أشخاص) وذلك في حال كان موضوع الشكوى أو التظلم يمس المجموعة شيشطة أن يشمل الطلب المقدم أسماء جميع المتظلمين أو المشتكين مع بيانات التواصل الخاصة بهم وتوفيقائهم.
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 الشكوى أو التظلم، نسخة من جميع المستندات ذات العلاقة بالشكوى 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. المُدّوّنة قيد النظر أمام القضاء أو أمام أيّ درجة من درجات التقاضي.
3. المتعلقة بشؤون الموارد البشرية في أيّ جهة حكومية، مثل: 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: تصنیفات الشکاوی**

## 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 مستوىوعي الجهة في التعامل مع أنواع الشكاوى المستمرة وتحديد مؤشرات الأداء الخاصة بها حسب أهمية وتعقيد الشكاوى، كما بعد من أهم المراحل في إدارة عملية الشكاوى إذ تساهم في سهولة تخزين المعلومات الخاصة بالشكاوى واستخراجها وسرعة الوصول إليها، كما يتوجب توسيع الحقوق الخاصة بالتصنيف في الأنظمة المستخدمة وذلك حسب التصنيفات التي تحددها الجهة بناءً على احتياجاتها أو طبيعة الخدمات التي تقدمها، كما أن وضع مؤشرات الفياس 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 تناسب مع طبيعة الشكاوى لضمان جودة الإغلاق من قبل المعينين في استقبال ومعالجة الشكاوى.

### ما هي تصنیفات الشکاوی؟

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



### الشكاوى العامة والتخصصية



الشكاوى العامة هي الشكاوى التي يكون سببها الممكبات الرئيسية في الجهة. الشكاوى التخصصية هي الشكاوى التي يتم تصنيفها حسب رحلة المتعامل في الحصول على الخدمة.

### تصنيفات الشكاوى



### درجة تعقيد الشكاوى

درجة التعقيد مرتبطة بالإجراءات الضرورية للتعامل مع الشكاوى، أو المدة الزمنية لحل الشكاوى.



### أهمية الشكاوى والشكاوى الطارئة

تحديد مدى أهمية الشكاوى ونوع تأثيرها لوضع أولويات البدء بحل الشكاوى.

### ١. تصنيف حسب نوع الشكوى (عامة / تخصصية)

يتم تصنيف الشكاوى حسب نوعها إما أن تكون شكاوى عامة أو شكاوى تخصصية مرتبطة بالخدمات.

**الشكاوى العامة:** الشكاوى التي يكون سببها الممكبات الرئيسية في الجهة مثل الموظفين والأنظمة، وقنوات وأماكن تقديم الخدمة وغيرها.

أمثلة:

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

أمثلة:

- الخدمة:** المعامل مستاء من عدم وجود معلومات أو تفاصيل الخدمة في قنوات التواصل، المعامل مستاء من رسوم الخدمة وغيرها.
- الحصول على الخدمة:** المعامل يشتكي على كثرة الوثائق المطلوبة لتقديم الخدمة، المعامل مستاء من التأثر في الحصول على الخدمة ضمن الاطار الزمني المتفق عليه، المعامل 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 وهي حال وجود تصنيفاً عاماً لم ذكر يتم تزويده إلى فريق مركز اتصال حكومة أبوظبي (لتحميل هذه التصنيفات في نظام إدارة علاقات المعاملين الحكومي المشترك، حيث أن لدى مركز اتصال حكومة أبوظبي فريق التواصل مع الجهات الحكومية والشركات الملتزمة بالمركز لتحديث بياناتها في نظام إدارة علاقات المعاملين الحكومي المشترك).

### أمثلة للشكوى العامة والتخصصية

في حال كانت تخصصية يتم اختيار أحد أنواع تصنيفات الشكاوى التخصصية المرتبطة بحلة المتعامل وهي الرسوم على سبيل المثال، ومن ثم يقوم الموظف المختص بإدخال وصف الشكوى وهو ارتفاع في الرسوم أو تغير في الرسوم أو غيرها، ومن ثم سيتم تحديد مجموعة الخدمات الخاصة بالشكوى المقدمة مثل التراخيص التجارية ومن ثم تحديد الخدمة مثل تجديد رخصة تجارية.

أمثلة على التصنيف حسب نوع الشكوى	أمثلة على مؤشر أداء
شكوى على موظف	حالات تغلق خلال يوم من استلام الشكوى
شكوى على الأنظمة	
شكوى توفر قنوات تقديم الخدمة	
مدة الانتظار	
مكان تقديم الخدمة	
عدد الموظفين	
التأخير في حل الشكوى	
عدم الرد على الهاتف	
انتهاءك الخصوصية	
عدم أحد الإجراءات الاحتياطية وقت الأزمات	
الإدراهم في مراكز خدمة المتعاملين	
شكوى على رسوم خدمة	حالات يتم إغلاقها من 3 أيام إلى شهر من استلام الشكوى
شكوى على إجراءات خدمة	
شكوى على استراتيجيات الحصول على الخدمة	
شكوى على توفر معلومات الخدمة	
شكوى 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 التخصصية والمرتبطة بنوع الخدمة.

## 2. تصنيف حسب درجة تعقيد الشكاوى

درجة تعقيد الشكاوى مرتبطة بالإجراءات الالزمة للتعامل مع الشكاوى، أو المدة الزمنية لحل الشكاوى، فلن تداخل إجراءات التعامل مع الشكاوى وكثتها 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
شكوى معقدة	الشكاوى على الخدمات التي تتطلب إجراءات مطولة لها، أو في حالة تعدد مقدمي الخدمة، ومنها الشكاوى المتداخلة في إجراءاتها مع أكثر من جهة أو الشكاوى التي تتطلب دراسة أو تشكيل لجنة فنية لها (مثال شكاوى الأخطاء الطيبة أو الطرق والإتارة)	حالات يتم إغلاقها في 3 أيام إلى شهر من استلام الشكاوى.
شكوى 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 وليس على سبيل الحصر وذلك مراعاةً لاختلاف أنواع الشكاوى المستلمة في الجهات والشركات الحكومية حسب الخدمات المقدمة.

### 3. ترتيب أهمية الشكاوى والشكاوى الطارئة

يتم تحديد أهمية الشكاوى حسب طبيعة الخدمات التي تقدمها الجهة، ويكون الترتيب 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 ترتيب الشكاوى الطارئة 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 الطارئة ونوع الشكاوى التي سيتم استلامها في حال حدوث ظرف طارئ وكيفية التعامل معها إجرائياً وتقيناً لكون الجهة على استعداد تام لذلك، ومن أهم هذه الأمثلة الشكاوى الطارئة الناتجة عن انتشار وباء كوفيد-19.

#### شكوى منخفضة الأهمية



يتم التعامل مع الشكاوى وحلها  
حسب مؤشر الإغلاق المتفق عليه.

#### شكوى مرتفعة الأهمية (الطارئة)



يتم التعامل مع الشكاوى بشكل  
فوري و مباشر وتتجدر الإشارة هنا  
عند تسجيل هذا النوع من الشكاوى  
(مرتفعة الأهمية) تعطى الأولوية لها  
و يكون لها سير عمل خاص.

يتم التعامل مع الشكاوى الطارئة بأولوية قصوى وضمان معالجة الأسباب  
الذرية للحد من تفاقم عددها.

## البدء بإجراءات تصنيف الشكاوى

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

### مثال عن الحقول المطلوبة للبدء بعملية التصنيف



### أمثلة على تصنيف الشكاوى

نوع الشكاوى	التعقيب	أمثلة على مؤشر أداء	التصنيفات العامة
شكوى على موظف	روتينية	يوم	التصنيفات العامة
طرق الدفع	روتينية	يوم	التصنيفات المحددة
شكوى على قرار	روتينية	يوم	
طريقة تقديم الخدمة	روتينية	3 أيام	
مكان تقديم الخدمة	معقدة	3 أيام	
تأمين صحي	روتينية	يوم	
باعة متسللون	روتينية	يوم	
توظيف	روتينية	3 أيام	
دعم المشاريع	معقدة	3 أيام	
خطاً طبي	معقدة	30 يوم	

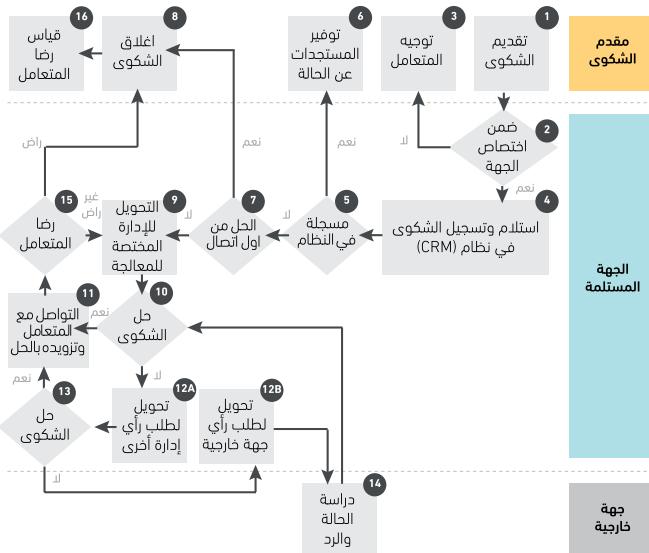
تعتبر هذه التصنيفات إرشادية، للتوضيح وليس على سبيل المقصود



## **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 يختص بالإجراءات والسياسات والتعاميم المتعلقة بتقديم الخدمات، بالإضافة إلى أهمية تسليمها وإدراجهما في النظام والتعامل معها والدراسة والتحليل واتخاء بالإغلاق، تعتبر آلية إدارة عملية الشكاوى الموضحة أدناه إرشادية للجهات الحكومية والتي تبين صورة استقبال وتسجيل الشكاوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك ومعالجتها وإغلاقها وفيما يلي رضا المتعامل، وعليه يمكن أن يكون لكل جهة وشركة حكومية إجراءات خاصة بها للتعامل مع الشكاوى بناء على طبيعة عمل الجهة أو طبيعة الخدمات التي تقدمها.

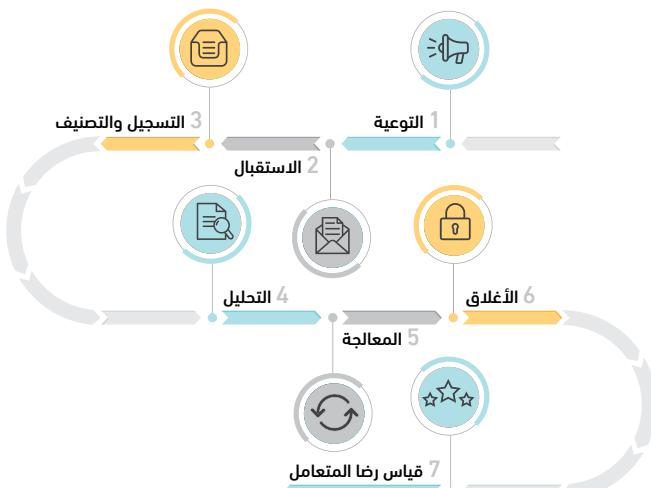


يتطلب من الجهات والشركات الحكومية أن تكون خطة الإجراءات مؤثقة وواضحة للموظفين والمتعاملين، كما يتطلب توضيح الترابط والتكميل بين الإجراءات المتعلقة بإدارة الشكاوى والنظم ذات المستوى صاحب العلاقة والجهات المعنية بمعالجة الحال، وحتى الوصول إلى إغلاق الشكاوى وضمان قياس رضا المتعامل عن الإغلاق.

يتوجب على الجهات والشركات الحكومية توثيق إجراءات عملية الشكاوى حسب التسلسل الداخلي لتصعيد ومعالجة الشكوى، وكل جهة الحرة التامة في توثيق إجراءاتها حسب ما تراه مناسباً لطبيعة عملها، حيث إن العملية في الصفة السابقة تعتبر مثالاً توضيحاً عن توثيق عملية الشكاوى الواردة للجهات والشركات الحكومية، كما إنه من الضروري مراجعة الإجراءات وتقيمها باستمرار بهدف تيسيرها 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 معاملة الأعمال أو تحسين الإجراءات، وتطوير منهجية تقديم الخدمة وغيرها، وتمر مرحلة تقديم الشكوى بخطوات رئيسية تبدأ بالتوعية والاستقبال والتسجيل والتصنيف ثم التحليل والمعالجة وتنتهي بالإغلاق، وتبدأ مرحلة المعالجة للأسباب الجذرية للشكوى ومن ثم وضع وتطبيق الخطط التحسينية وإليها تقييم نوع الشكوى لقياس مدى اتّساع تطبيق الخطط التحسينية لمعالجة أو تحسين الأسباب الجذرية للشكوى وتقليل نسبة تكرارها.



## ١. التوعية

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



## 2. استقبال الشكوى

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

- استيفاء كافة البيانات الشخصية أو الاعتبارية لمقدم الشكوى أو التظلم مع الأخذ بعين الاعتبار أهمية توفير الموارد والممكنتس اللازمة للتعامل مع كبار المواطنين وأصحاب الهمم والحالات المرضية في منصات التواصل الاجتماعي.
- استخدام الهوية الإماراتية أو جواز السفر لتسجيل بيانات المتعاملين بالإضافة إلى رقم التواصل كأحد شروط استقبال الشكوى، حيث أنه يساهمن في التقليل من تسجيل الشكاوى الكيدية.
- استلام رقم مرجعي للحالة لعرض المتتابعة من قبل الجهة وإخطار المتعامل مباشرةً 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 بالشكوى 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 باختلافه في نظام الشكاوى.
- ضرورة إدراج الجهة ضمن نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM) والذي يمكن الموظفين من تسجيل، تخزين، إضافة، تصفيف، معالجة وإغلاق الشكاوى، بالإضافة إلى القدرة على تقييم معالجة الشكاوى واستخراج التقارير.
- من المهم اختيار مكان مناسب وسهل الوصول لتقديم الشكوى 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 داعمة 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 إرشادية توعوية للمتعاملين تحتوي على المعلومات عن كيفية تسجيل الشكاوى والظلمات بشكل واضح.
- توضيح حقوق وواجبات كل من الجهة والمتعامل عند تقديم الشكوى أو التظلم.
- توفير الممك奈ات اللازمة لاطلاع المتعاملين على كيفية الوصول والتقديم في نظام استقبال الشكاوى والتظلمات.
- ضرورة تقييف المتعامل لكي يكون على دراية كافية بكيفية تقديم الشكوى وأماكن وقنوات تقديمها.
- قبول الشكاوى والتظلمات من مختلف فئات المجتمع مع ضرورة تحديد مصدر الشكوى وبيانات تقديم الشكوى لضمان تسهيل عملية الحصول على المعلومات وتحديد سبب الشكوى، والأدلة بعين الاعتبار تقليص عدد الحالات المستلمة للتصعيد سواء داخلياً أو خارجياً من خلال المعالجة من أول اتصال، ويتم قبول الشكاوى والتظلمات مجھولة 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 شكوى خاصة بتلك المشاريع يتم إشراك المؤسسات والشركات من القطاع الخاص بمسؤولية معالجة الحالة.

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

### 3. تسجيل الشكوى

طرق تسجيل الشكوى إلى:

**تسجيل موظف الجهة أو الشركة الحكومية:** حيث يقوم الموظف بتسجيل الشكوى 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.



1

**تسجيل ذاتي:** حيث يقوم المتعامل بتسجيل الشكوى من خلال قنوات الاتصال الذاتية مثل البريد الإلكتروني، الموضع الإلكتروني... وغيرها. وذلك بضوره ربط قنوات التواصل مع نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM) لضمان توحيد قاعدة البيانات.



2

**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.



3

وفي حال كان التسجيل من قبل الموظف فعلية عند تسجيل الشكوى مراعاة الآتي:

- التأكد من أن الشكوى 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 الشكوى.
- بعد التأكيد من مضمون ومحظوي الشكوى يتم إعلام المتعامل بالإجراءات والمدة الزمنية المطلوبة لحل الشكوى.
- يتم البدء بتسجيل الشكوى، وذلك من خلال قيام الجهة الحكومية بتسجيل الشكوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM)، وضمان وصول رقم الحالة لمقدم الشكوى بالطرق المتاحة للتتمكن من متابعة طلبه.
- عند تسجيل شكوى جديدة يتوجب على الموظف تزويد المتعامل برقم المرجعي للشكوى ليتسنى للمتعامل متابعة الشكوى.
- في حال رغب المتعامل بمتابعة شكوى قائمة، يقوم الموظف المعنى بالشكاوى بمراجعة النظام باستخدام الرقم المرجعي الخاص بالشكوى.

#### ٤. تحليل الشكوى

يتم التعامل مع جميع الشكاوى والتظلمات بكل حيادية ودروفية 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 بأى شكوى لم تعالج بعد، والشكوى التي تحتاج إلى تواصل مع المتعامل يتم الاتصال بالمتعامل عبر قناة الاتصال المفضلة لديه.

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

على الموظف المختص تحديث بيانات ملف شكوى المتعامل باستمرار بناء على المعلومات التي يحصل عليها.

##### تحديد مستوى الاستجابة للحالة

على الفريق المعني تحليل طبيعة الشكوى 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 ومتتابعة 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 الشكوى

تقسم معالجة الشكوى إلى ثلاثة حلول إجرائية وهي:

### 1. حل الشكوى من أول اتصال

يتطلب هذا النوع تمكّن موظفي الصف الأول من الاستجابة لحل الشكوى 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 الشكوى يجب أن تتمكن 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 الشكوى في النظام وتحديد نوعها ومحاولة حلها من أول اتصال.

تم عملية حل الشكوى عن طريق تقديم الحلول المناسبة للمتعامل مباشرةً وذلك من خلال:

- توقيف العناصر المعرفية لموظفي الصف الأول.
- معرفة وخبرة الموظف المختص.
- استخدام قسم الأسلمة الشائعة.

- الرجوع إلى قاعدة البيانات أو السياسات السارية على موضوع الشكوى.

### 2. شكوى تتطلب معالجة

في حال رضا المتعامل عن الحل يتم إغلاق الشكوى.



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



في حال لم يتمكن موظفو الصنف الأول من حل الشكوى من أول اتصال، فإنه يتطلب إدخال الحالة في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM) واتباع آلية تصنيف الحالات لتحديد الإطار الزمني لحل الشكوى 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 الشكوى عبر خطوات تقديم الشكوى لضمان تسجيل ومعالجة الشكوى بالطريقة الصحيحة، عند تقديم المتعامل بشكوى يجب على الموظف المختص التأكد من إذا ما كانت هذه الشكوى مسجلة في النظام ويرغب المتعامل بمتابعتها أم إنها شكوى جديدة يتطلب تسجيلها.

1. تبدأ مرحلة تسجيل شكوى جديدة بتقديم الشكوى.



1

البدء بمعالجتها.



2

3. 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. شكوى تتطلب طرفا ثالثاً

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

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

## 6. الإغلاق

في مرحلة الإغلاق يتم قياس رضا المتعامل عن إجراءات التعامل وإغلاق الشكوى من قبل مركز اتصال حكومة أبوظبي حسب النظام المعتمول به أو عن طريق الجهة في الحالات المعمدة أو التخصصية أو السرية.

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

**كما أنه من الضروري في عملية الإغلاق اتباع التالي:**

- ضمان تحديث النظام للشكاوى المغلقة.
- العمل على تحليل الشكاوى وإخافتها في المرجع الخاص بشكاوى المتعاملين لكي يتمكن الموظفين المختصين من الدطلع عليها بالإضافة إلى موظفي الصف الأول للتمكن من حل الشكاوى المماثلة من أول اتصال.
- كما أنه من المهم وضع الخطط التحسينية والمقتراحات لتجنب تكرار نفس الشكوى.
- مراجعة الخطط التصحيحية للتأكد من إيجاد وتنفيذ خطط تصحيحية تناسب أو تفوق توقعات صاحب الحالة.



### التواصل مع صاحب الحالة بالإجراءات المتخذة

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

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

حيث أنه حسب إجراءات مركز الاتصال في إدارة الحالات فإن الجهات الحكومية يستطعن التواصل مع المتعاملين مباشرةً فقط في الحالات التي تعتبر سرية أو امنية أي لديها خصوصية مع المتعامل في الرد.

لذا فإن الففرة المذكورة بالقيام بالإدارة المعنية للشكوى بالاتصال مع المتعامل مباشرة في الدليل لا يتوافق مع الآلية المتبعة بمركز الاتصال للتواصل مع المتعاملين.



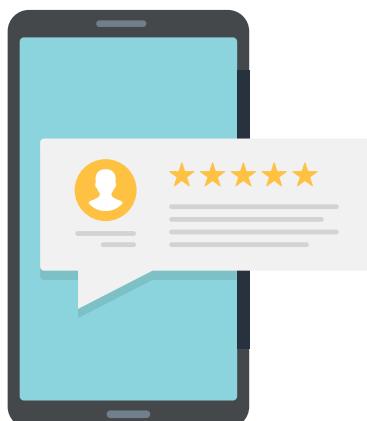
على جميع الجهات والشركات الحكومية حصر كافة الطلبات والاستثناءات ذات الطبيعة الخدمية والتي لا يمكن حلها ضمن نطاق الجهة وتقديم المقتربات بشأنها وإرسالها إلى الإداره المختصة في مكتب أبوظبي التنفيذي.

## 7. قياس رضا المتعاملين

يهدف نظام الشكاوى في المستوى الأول إلى رضا المتعاملين، حيث تعد الشكاوى المقدمة من المتعاملين من أهم مصادر التحذية الراجحة التي تكسس رضاهم عن الخدمات المقدمة وأالية التعامل مع الشكاوى وحلها. الهدف من قياس رضا المتعاملين تحسين آلية التعامل مع الشكاوى وإغلاق الحالات ومن ناحية أخرى ضمان التحسين المستمر لعملية إدارة الشكاوى، وعلى الجهات والشركات الحكومية قياس رضا المتعاملين عن النظام الداخلي 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 شكاوه هي الأولوية.







## الفصل الخامس: متابعة أداء إدارة الشكاوى

## متابعة أداء إدارة الشكاوى

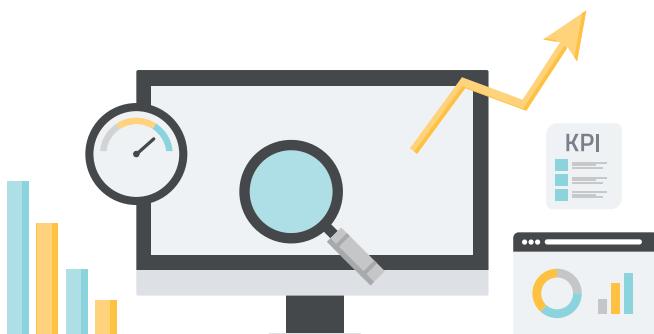
يتطلب من القسم أو الفريق المعنى بإدارة الشكاوى والتظلمات الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بالشكاوى والتظلمات والمستندات الداعمة كمراجعة الحالات مستقلة وإيجاد فئارات إدارية مبنية على مبادئ إدارة التغغير، واتباع إجراءات تسهيل تتبع خلفية الحالات في أي وقت، إضافةً للتأكد من فاعلية القرارات والإجراءات السابقة التي تم اتخاذها لمعالجات الحالات والتعرف على تبعات تنفيذ الخطط. ويتجه على الموظفين المعينين 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 وتفادى الفجوات المحتملة في تقديم الخدمات والمنتجات الحكومية.

## أدوات تقييم إدارة الشكوى والتظلمات

من الضروري توفير أدوات لتقييم إدارة الشكوى بعدً من تقديمها وحتى إغلاقها، بالإضافة إلى تقييم حل الشكوى بعد الإغلاق، ومن أنواع الأدوات المستخدمة هي الاستبيانات سواءً كان استبياناً ورقياً أو إلكترونياً. وعادةً ما تكون هذه الاستبيانات مباشرةً فور تقديم الشكوى من خلال شاشة العرض الصغيرة أو الورقية، كما أن هناك استبيانات ترسل عن طريق الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني بعد إغلاق الشكوى أو في مراحل إدارة الشكوى كما تحدده الجهة، كما يقوم البعض بتقييم الشكوى بعد إغلاقها من خلال الاتصال الهاتفي من خلال أسئلة بسيطة وتوثيق الإجابات مباشرةً من مقدم الشكوى، 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 فيتطلب من القسم المعنى 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 تخصصة مربطة 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، ويجب على الجهات والشركات الحكومية إعداد مؤشرات الأداء الخاصة بالشكاوى حسب تصنيفات الشكاوى ووضع المؤشرات الخاصة بإدارة الشكاوى ومعالجتها وإغلاقها بما يضمن 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 المعينين والقيادات العليا في الجهات والشركات الحكومية.

### مؤشرات الأداء الرئيسية

يتعين على الجهات والشركات الحكومية إعداد واعتماد المؤشرات الرئيسية لإدارة الشكاوى، وفي ما يلي المؤشر الاستراتيجي المعنى 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 المقترنة بالجودة وإدارة 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 لجان 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 الذهاب الصناعي.

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

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

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

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

عدد ورش العمل والدورات التدريبية والتوعوية لجميع العاملين على إدارة الشكاوى والتنظيمات سواء من داخل الجهة أو الشركاء من القطاع الخاص.



1

نسبة سعادة المتعاملين من خدمة إدارة الشكاوى والتنظيمات.



2

نسبة الرضا عن جودة إغلاق الشكاوى والتنظيمات.



3

**معالجة أهم الشكاوى 20/80**

تعد عملية معالجة أهم الشكاوى 20/80 من أهم التطبيقات التي تقوم بها الجهات والشركات الحكومية بشكل دوري، وينطوي القيام بمراجعة الشكاوى الأكثر تكراراً وتحليل الأسباب الجذرية ووضع حلول وخطط قصيرة و طويلة 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 الرقمية كمصدر للمعلومات واستخراج الشكاوى لفترة زمنية محددة. وبعد تطبيق هذه المبادرة أوضح 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

- ١ توعية الجهات بأهمية متابعة الشكاوى والعمل على معالجة أسبابها بشكل مستمر.
- ٢ وضع حلول للشكاوى الأكثر تكراراً.
- ٣ ضمان تقليل نسبة الشكاوى على المدى الطويل.

### 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 ونتائجها بشكل دوري.



خطة العمل

### الدراسة والمعالجة

البدء بدراسة الأسباب الجذرية لمعالجة الشكاوى الأكثر تكراراً



### المتابعة

رفع تقارير دورية للإدارة العليا حسب النماذج المعمول بها



### تطبيق المبادرة من خلال:

تحديد فريق عمل للعمل على المبادرة.



1

فرز وتصنيف وتحليل الشكاوى.



2

استخراج الشكاوى الأكثر تكراراً.



3

تحديد الأسباب الجذرية.



4

وضع الخطط التحسينية.



5

تنفيذ الخطط التحسينية.



6

قياس تناسب تطبيق الخطط التحسينية.



7

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 والمقتربات التحسينية، والتي تتمكن الإدارة من خلالها معرفة فرص التحسين وتحديد الخدمات والإجراءات التي تتركز عليها شكاوى المتعاملين.

### تقرير شهري

نظراً لأهمية متابعة الشكاوى بشكل أوسع وأكثر فعال يتطلب تقارير شهرية ومتابعتها مع الإدارات المعنية والإدارة العليا في الجهة. إذ أن دورية هذه التقارير تساهم في اتخاذ الإجراءات المناسبة وتطبيق المقتربات التحسينية والتطوير المستمر. كما تدعم متذبذن 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 متذبذن القرار على أن يتضمن عرضاً رقمياً إحصائياً لأنداد الشكاوى الواردة. تصنيف الشكاوى، الوقت المستغرق لحل الشكاوى، ويتم تصنيف الشكاوى حسب الخدمات والأقسام وحسب التصنيفات الرئيسية لكل جهة، والتي بدورها تدعم متذبذن القرار في اتخاذ القرارات المناسبة في تحسين الخدمات.

### تقرير سنوي

بعد القسم المعنى ي إدارة الشكاوى تقريراً سنوياً شاملًا يرفعه إلى رئيس الجهة، تقريراً رقمياً وتحليلياً يتضمن عد 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 مقتراحات وتوصيات ناتجة عن تحليل الشكاوى، وذلك لاتخاذ القرار المناسب حيث إن الهدف من التحليل العمل على معالجة جذور مسببات الشكاوى.

### التقارير الخاصة

يقوم الفريق المعنى بالشكاوى بإعداد تقارير خاصة حول حالات معينة أو نظراً لقرار 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 مرارياً أداء آلية إعداد التقارير آلية الشكاوى بشكل عام وبشكل مستمر من خلال الاطلاع على عينة عشوائية من طلبات الشكاوى واستبيانات رضا المتعاملين.





## الفصل السادس: المقترنات

## المقترحات

إن المتعامل 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 والمقترنات من خلال تحسين الخدمات أو طرق الحصول على الخدمة، يتطلب من الجهات والشركات الحكومية المبادرة في تفعيل قنوات التواصل معهم لاستلام المقتراحات وتوثيقها ودراستها من قبل الأهتمام المختص والاستفادة من المخرجات، وأهمية تشجيع المتعامل لإبداء الرأي وتقديم الاقتراحات لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة من الجهة، وضمان تعريف المتعامل بالإجراءات المتوقعة في حال تقديم المقتراحات.

ومن الجانب الآخر على الجهات والشركات الحكومية توجيه الشكر لمقدم المقترن أو تكريمه، وذلك لجوهودهم المبذولة ولتحفيزه على تقديم المزيد من الأفكار من قبل مقدم المقترن سواء كان موظفاً أو متعاملاً أو شخصاً اعتباراً بالخدمات الحكومية، مما له الأثر في المساعدة لتطوير الخدمات الحكومية ودفع عجلة التحسين في مجال دخمة المتعاملين.

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

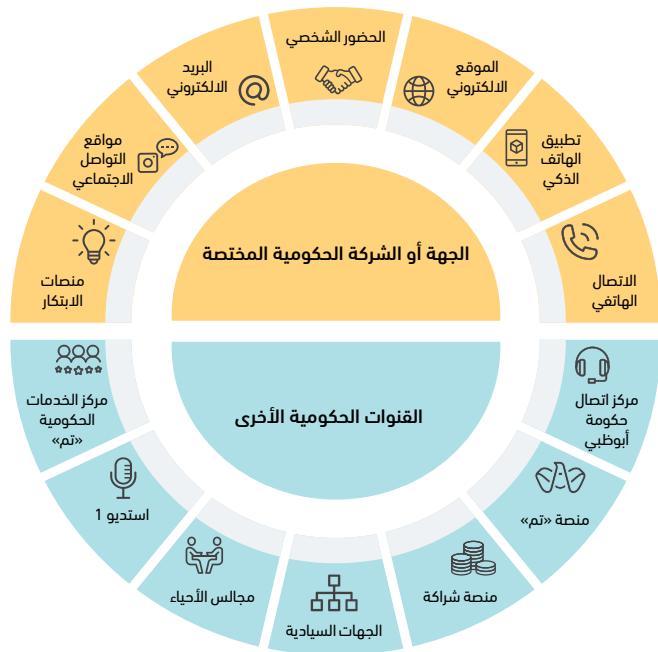


### أهداف تطبيق المقترنات

- توحيد آلية استقبال المقترنات 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 المقترنات والأفكار الابتكار.
- تطوير التواصل بين المتعاملين والجهات والشركات الحكومية.
- الوقوف على احتياجات المتعاملين وفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم.
- تشجيع أفراد المجتمع والموظفين على الابتكار والإبداع من خلال تكريم المقترنات 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 المقترنات بشفافية والتواصل مع مقدم المقترن.



### قنوات استلام المقترنات



### 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 الصفة 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 مقتراح مقدم من المتعاملين.
- وضع آلية لاستلام المقترحات والتعامل معها، ووضع مؤشرات الأداء المناسبة لها.
- التواصل مع مقدم المقتراح، والتعامل معه بشفافية وذلك لتوسيع 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 مقتراح له صلة بأكثر من جهة حكومية، يرسل المقتراح للجهة الأكثر صلة بالموضوع أو الجهة المعنية بمدرجات تنفيذ المقتراح.



### آلية التعامل مع المقتراحات

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

تحل الجهات المقتراحات وفي حال ت Kear المقتراح على نفس الموضوع خلال مدة 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 بالمقترنات

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

- الرغبة في طرح أمكار إبداعية.
- طرح أمكار 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 (حدائق، طرق، ممشي، موقف، مرافق تعليمية ورياضية، وغيرها).
- مقترنات تنصب في مجال الابتكار (المجال العلمي، الطاقة، الصحة وغيرها).
- مشاريع ذات عائد مادي.
- مقترنات ذات عائد اجتماعي (توفير خدمات لكبار السن، المجالس، ندوات، حملات تثقيفية وغيرها).
- مقترنات متعلقة بالأمن والسلامة.
- مقترنات تقليل الأسعار أو جودة المنتجات.
- مقترنات تتضمن مقارنات معايير لأفضل الممارسات في بعض الدول.

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

### المرحلة الثانية (تصنيف حسب تميز المقترج):

عند الانتهاء من المرحلة الأولى وهي دراسة المقترج وإدراك جوانب تنفيذه أو الاستفادة منه، يتم تحديد درجة تميز المقترج من خلال الفكرة المطروحة من قبل المتعامل وبمقدار ربط هذا التصنيف بنظام المكافآت المقدمة للمتعاملين من باب التحفيز لهم حسب معايير الجهة الحكومية في تحديد المكافآت.

الوصف	التصنيف	أمثلة على المكافآت
المقترج 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.	مقترج متميز	 تكرير مادي
المقترج الذي يعكس ملاحظات المتعامل في تصحيح إجراء أو إضافة خدمة معينة، بحيث يكون العائد من المقترج تحقيق بعثات شريحة معينة من المجتمع مثل إنشاء حدائق أو مساجد.	مقترج جيد	 شهادة شكر وتقدير
المقترج الذي يعكس ملاحظات المتعامل نحو إجراء معين أو رسوم إضافية، وغالباً ما ترشد هذه الملاحظات إلى وجود خلل معين إذا كانت متكررة في عدة زمانية معينة (مثال ملاحظة المتعامل وجود ازدحام في مراكز فحص السيارات وتقديمه مقترج بشأنها)	مقترج عادي	 تقديم الشكر

تعتبر هذه التصنيفات إرشادية للتوضيح وليس على سبيل الحصر

### مؤشرات الأداء

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



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

### التقارير

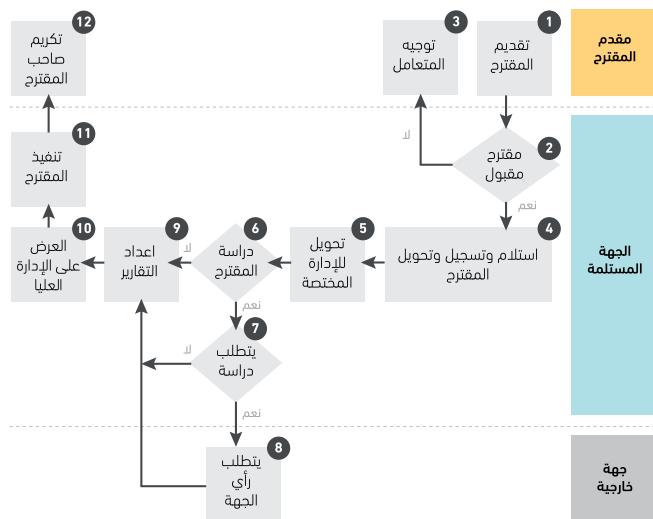
التركيز على توفير تقارير ما بعد تنفيذ المقتراح وتحديد القيمة المضافة والآثار الإيجابية الناتجة عن تطبيق المقتراح ونوع هذا الأثر مالياً كان أم أو إجرائي وغيرها من الآثار.

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

### تنفيذ المقتراحات

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

### رسم توضيحي لآلية التعامل مع المقتراحات







## 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 القوقة 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 تقديم الخدمة، حيث إن تكريم الموظف أو القسم ما هو إلا تقدير لقيمة الجهد والعمل وإعطاء الحافز والدافع لتقديم المزيد.

**ويمكن تعريف الثناء على أنه:** تعبر 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

استلام الشكر والثناء عن طريق القنوات المذكورة سابقاً



1

في حالة عدم استلام الثناء عن طريق نظام إدارة علاقات المتعاملين، يتم تسجيله في نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك (CRM) عن طريق موظفي الصنف الأول لدى الجهة أو الشركة الحكومية.



2

تحويل الثناء للمسؤول المباشر للإطلاع على موضوع الثناء والتقييم.



3

توجيه الشكر للموظف أو تكريم الموظف/القسم وذلك بناءً على حجم العمل المقدم من الموظف أو القسم.



4

#### 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 قناه.
- 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 وغیرها)
- 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 والتغيير في تقديم الخدمة والذين يبذلون قصارى جهودهم في تقديم الأفضل والنفاذ 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 تسيجاً للشكاوى من موظفي الصف الأول في منصة خدمة المتعاملين وذلك من منطلق ضرورة السمعاء والاستجابة لشكاوى المتعاملين ومعرفة موقع الحل 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 والمقترنات ومن فريق عمل الشكاوى والمقترنات، وجب على الإدارة العليا الاعتماد على هذه التقارير كركيزة ومنطلق للتطوير والتحسين المستمر، وذلك لأن هذه التقارير تسليط الضوء على فرص التحسين في طريقة الخدمات المقدمة ووقت الحصول على الخدمة وقنوات تقديم الخدمة والتغيرات في نظام خدمة المتعاملين، والقصور الواارد من قبل الموظفين، ولتحقيق الرضا المطلوب من المتعاملين وتنطعهم للحصول على أفضل الخدمات وجودة عالية، يجب على الجهات والشركات الحكومية الاستفادة من التقارير والمقترنات المقدمة من المتعاملين بخلق بيئة إبداعية تبني فيها المبادرات وتبتكر أساليب مبتكرة في تقديم الخدمات، وتدريب وتطوير الكوادر المعنية بتقديم الخدمات للمتعاملين لضمان الاستمرار بالتطوير والارتفاع على المدى البعيد.



### سرية وخصوصية بيانات الشكاوى

تعتبر جميع المعلومات والمستندات الخاصة بالشكاوى والمقترنات، 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

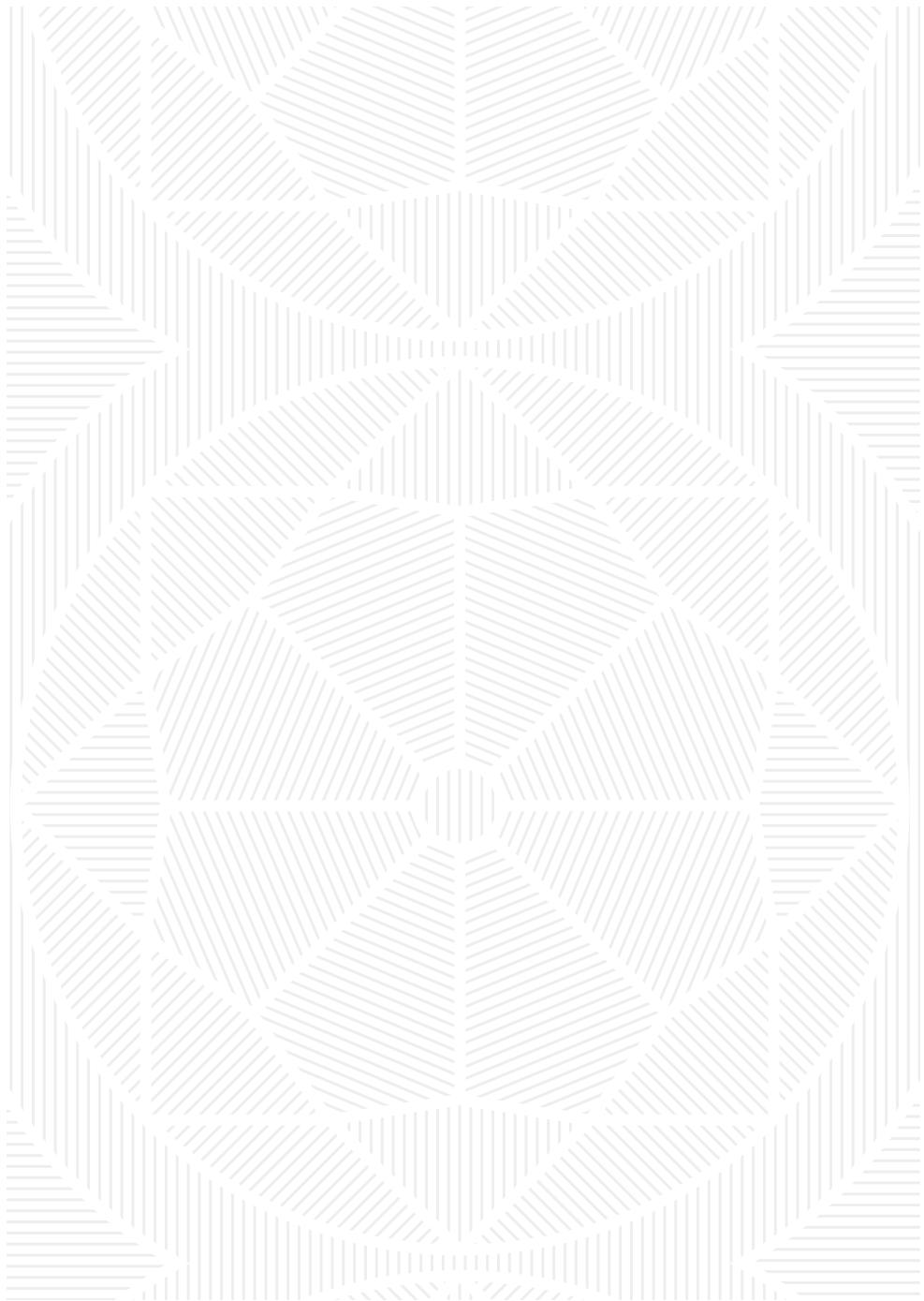
قائمة المصطلحات الفنية وتعريفها	
القنوات الرئيسية	مركز اتصال حكومة أبوظبي
<p>هي القنوات التي تستخدم من قبل المتعاملين في إرسال الشكاوى والتظلمات بحيث يتم استقبال وتسجيل الحالات من قبل موظفي الجهات والشركات الحكومية المعينين بالإشراف على القنوات الرئيسية وهي كالتالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>الجهات السيادية والإشرافية:</b> تعتبر الدوائر ومكتب أبوظبي التنفيذي واللجان المتخصصة والجهات التي تبعيتها مباشرة لحاكم الإمارة من الجهات السيادية والإشرافية وإنما قنوات مستقلة ونظر في الشكاوى المتعلقة بالأمور الإدارية ولا يحق للمتعامل تقديم شكوى أو تظلم في شأن أي أعمالها.</li> <li><b>مركز اتصال حكومة أبوظبي:</b> يمكن للمتعاملين التصالح على هاتف رقم 800555 المتعلقة بالجهات والشركات الحكومية لإمارة أبوظبي</li> <li><b>تطبيق تم:</b> منصة إلكترونية تتيح للمتعاملين في الإمارة بجميع أطيافهم، من مواطنين وفقيرين وزوار ومستثمرين، إنجاز سلسلة متكاملة من الخدمات الحكومية عبر نقطة اتصال واحدة دون الحاجة إلى التنقل بين الجهات والشركات الحكومية المختلفة لإنجاز معاملاتهم.</li> <li><b>منصة شراكة:</b> 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.</li> <li><b>منصات التواصل الاجتماعي:</b> وهي المنصات الإلكترونية التي تنشئها الجهات والشركات الحكومية للتواصل مع المتعاملين بحيث يتم نشر أي محتوى سواه نصياً، صورياً، مرئياً أو بيانات.</li> <li><b>مراكز خدمة المتعاملين:</b> مراكز تقديم الخدمات للمتعاملين للجهات والشركات الحكومية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات إلى المتعاملين.</li> <li><b>مجالس الأحياء:</b> وهي المجالس التي يتم تنظيمها من قبل مكتب شؤون مجالس الأحياء في ديوانولي العهد والتي تهدف إلى تعزيز التواصل المجتمعي بين الأهالي في الأحياء السكنية وإنجاح المناسبات والفعاليات الدينية والوطنية كافة.</li> </ul>	<p>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.</p>

### قائمة المصطلحات الفنية وتعریفها

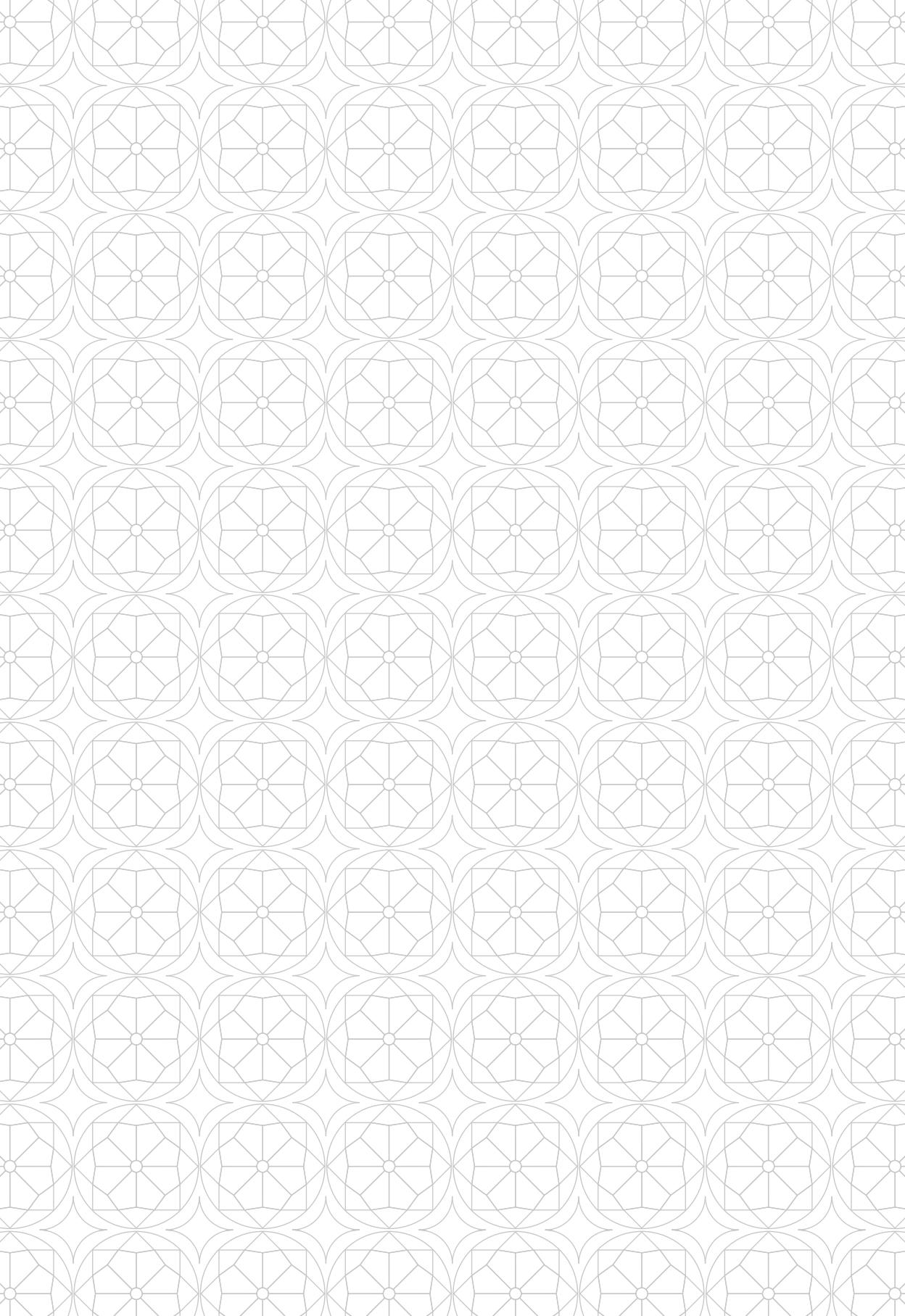
<b>نظام إدارة علاقات المتعاملين الحكومي المشترك</b>	<b>الحالات</b>	<b>الشكوى</b>	<b>التعزيز</b>	<b>شکوى تتطلب طرف ثالث</b>	<b>مقدم الشکوى أو التظلم (المتعامل)</b>
<p>هو نظام إلكتروني تشرف عليه هيئة أبوظبي الرقمية ومبروك بمراكز اتصال حكومة أبوظبي للتعامل الفوري مع الحالات وتقديم الحلول المناسبة.</p> <p>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.</p> <p>كما يقوم نظام CRM بتجمیع المعلومات من قنوات مختلفة مثل: الهاتف، ووھاً لوجه، البريد الإلكتروني، المحادثات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي.</p>					
<p>هي تعني استفسار وطلب خدمة والشكوى والتظلمات المقدمة من المتعاملين للجهة أو الشركة الحكومية.</p>					
<p>هو ادعاء أو طلب يقدم شفهياً أو كتابياً بإحدى الطرق أو القنوات المتاحة لتقديم الشکوى، حيث يقوم المتعامل أو من يمثله بالتعبير عن تضرره أو عدم رضاه نتيجة الخدمات.</p>					
<p>يعتبر التظلم وسيلة لإعادة النظر في السياسات والقرارات الإدارية التي تم اتخاذها من قبل الجهة المعنية ضد المتعامل.</p>					
<p>عبارة عن إجراء على شکاوي لم يتم حلها لأسباب مختلفة فيتم تصعيدها للإدارة العليا أو لجهات الإختصاص.</p>					
<p>الشكوى التي لم يتمكن فريق العمل المختص في الوحدة التنظيمية المعنية لدى الجهة من حلها، وتحتاج إلى تدخل طرف ثالث المعنى في إيجاد الحلول والخطط التصحيحية للشکوى.</p>					
<p>هم المتعاملين من الأفراد بمختلف فئاتهم (مواطنين، مقيمين، سياج ومستثمرين) أو من القطاع الخاص (مؤسسات وشركات وطنية وأجنبية).</p>					

## 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 لأبويين أجنبيين مقيمين بالدولة**

**رئيس دائرة القضاء،**

بعد الاطلاع على القانون رقم (١) لسنة ١٩٧٤ بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى قانون المعاملات المدنية، الصادر بالقانون الاتحادي رقم (٥) لسنة ١٩٨٥، وتعديلاته،

وعلى قانون الإجراءات المدنية، الصادر بالقانون الاتحادي رقم (١١) لسنة ١٩٩٢، وتعديلاته،

وعلى القانون الاتحادي رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٥ بشأن الأحوال الشخصية، وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (٢٣) لسنة ٢٠٠٦ بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى اللائحة التنظيمية للقانون الاتحادي رقم (١١) لسنة ١٩٩٢ في شأن قانون الإجراءات المدنية، الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (٥٧) لسنة ٢٠١٨، وتعديلاتها،

وعلى قرار المجلس التنفيذي رقم (٦٨) لسنة ٢٠٠٨ بشأن أحكام قيد الموليد في إمارة أبوظبي،

وعلى قرار رئيس دائرة القضاء رقم (٩) لسنة ٢٠٢٠ باعتماد الدليل الإرشادي لدعوى الأحوال الشخصية،

**قرر:**

**المادة الأولى**

١. للمقيمين من غير مواطني الدولة التقدم بطلب أمر على عريضة باستخراج قيد ميلاد المولود، استناداً على ثبوت واقعة الولادة بآفادة المستشفى، والإقرار الصريح من الأبويين

بوجود علاقة زوجية بين طرفي الإقرار وبنسب 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، مرفقا 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 تعليم 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



دائرة الأم والأسرة والجنة  
URGENT MATTERS CHAMBER

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

بيانات الطالب		بيانات الأب	
<b>Mother's Details</b>	<b>بيانات الأم</b>	<b>Father's Details</b>	<b>بيانات الأب</b>
AR		AR	
EN		EN	
<b>Mother's Name</b>	اسم الأم	<b>Father's Name</b>	اسم الأب
EID/Passport Number	رقم المختار / جواز السفر	EID/Passport Number	رقم المختار / جواز السفر
Phone	هاتف	Nationality	الجنسية
E-mail	البريد الإلكتروني	E-mail	البريد الإلكتروني
Address	العنوان	Address	العنوان

بيانات المطلوب ضدّها		بيانات المولود	
AR	BR	AR	BR
EN	EN	EN	EN
<b>Represented by the ADJD Government Attorney</b>	دائرة الصحة - أبوظبي تمثّلها هيئة المحاماة الحكومية بقيادة القصام	Name of respondent	اسم المولود
<b> المستندات المطلوبة</b>	<b>Required Documents</b>	Date of Birth	تاريخ الميلاد
Birth notification	تفويير بـأداء مولود في	Place of birth	مكان الولادة
Copy of Father's EID/Passport	بطاقة المختار / جواز سفر الأب / الأم	Name of hospital	اسم المستشفى

©2020 جميع الحقوق محفوظة لدائرة القضاء في أبوظبي.  
All rights reserved to Abu Dhabi Judicial Department, ©2020  
Application Code: ADJD-ADRD/2020-G1

800 2355 [adjd.gov.ae](http://adjd.gov.ae)

نرجو من المراجعين على قراءة كل فقرة قبل تقديم هذه الورقة.  
يُطلب من المراجعين إدخال رقم التسجيل في المربع المخصص لذلك.  
Please consider each section before printing this form.  
All features can be accessed electronically.

聲明: المخطوطة التي تم الحصول عليها هنا ليست باللغة الإنجليزية وليس لها دلالة قانونية. إنما يعود الحق في ما يحدها تنفيذ أحكام القانون.

DISCLAIMER: The English language is for information purposes only. In case of a discrepancy, the Arabic language will prevail.

الطلبات Order Sought		أسباب تقدمك بهذا الطلب Why are you making this application?
	I seek the following:	
<input type="checkbox"/> Declaration of parentage	بيان تأكيد الأم عن ولادتها	الطالب (أب / أم) حقيبة في دولة الإمارات العربية المتحدة وينتسب للأم في زوجها على قرارات الوجبة بالموالود في التاريخ والمستند إلى المذكورين أعلاه.
<input type="checkbox"/> A court order to address the Department of Health to obtain a birth certificate for the child	إصدار أمر من المحكمة بمحاجة وزارة الصحة واستدراج شهادة ولادة للمولود	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 يحتاج لرعاية وعلاج ولا يتم ذلك إلا باستدراجه شهادة ولادة وبطاقته 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.
<input type="checkbox"/> Deliver a copy of the case file to the parent(s)	استدراج شهادة من واقع عنت الفرعية تتطوّر على الأدنى وتسليم أي من أبويه	عدم قدرة الطالب على استكمال القراءات واستدراجه ضد المقابل للمولود أسباب تعود إلى الحجة الممنوع صدحها. The applicant could not get a birth certificate for reasons related to the respondent.

الاقرار بالتناسب Declaration of Parentage		قرار الأب Father's declaration
برُجْي استخدم المعا باللغتين العربية والإنجليزية Please complete in Arabic and English		
أقر أني .. بحسب المولود .. ولذلك 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.		
مسنانة الأم على قرار الأب Mother's confirmation		
أصادق أنا .. بما جاء في اقرار 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. لا تتحمل الشركة المسؤولية في أي خلل في المعلومات المقدمة في هذا النموذج.  
©2020. All rights reserved to Abu Dhabi Judicial Department, OJD.

Application Code: ADID-AORD720-07-01 800 2353 | Email: [adid.gov.ae](mailto:adid.gov.ae)

نُنصح بطبع المذكرة قبل تقديمها هنا. يرجى الانتباه إلى مسافة ملحوظة بين الأوراق.  
Please consider the environment before printing this form. All features can be accessed electronically.

هذه المذكرة هي المذكرة المختصة باللغة العربية. يرجى إدخال كل ما تطلب المذكرة باللغة العربية في المكان المحدد. في حال وجود تناقض بين المذكرة واللغة الإنجليزية، يرجى الانتباه إلى المذكرة.



دائرة القضاء  
JUDICIAL DEPARTMENT

المحترمون

السادة/ دائرة الصحة

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

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

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

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

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

وكان الثابت أن كلاً من ..... و..... قد أثرا أنهما زوجين وأنجبا ابنهما/ابنتهما ..... بتاريخ ...../..../.... بمستشفي .....، وبنسب المولود ..... لهما وطلبا مخاطبة دائرة الصحة لاستخراج قيد الميلاد، وقدموا صور بطاقات الهوية الخاصة بهما وصورة من إقرار بلاغ ولادة مولود حي.

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

ويثبت النسب بالإقرار فإذا كان الإقرار الأصل بينه إقراراً قضائياً صحيحاً وعلى ما نصت عليه المولد (51)، (52) من قانون الإثبات في المعاملات المدنية والتجارية حاجة على المقر ولا يقبل منه الرجوع فيه، وكان الإقرار مستوفياً للشروط الواردة بالمادة (92) من قانون الأحوال الشخصية وصادقته على ذلك أم المولود وكان المولود يولد لمثله ومن ثم نسبه إليه وخلو الأوراق مما ينافي ذلك، وكان الإقرار بالنسبة من المقر - الطالب - يحمل النسب على نفسه وليس على غيره وصادقته 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 و الجنسية وكافة الأوراق الثبوتية الأخرى الخاصة به طبقاً للقوانين السارية في الدولة.

وحيث أن الطلب المقدم يجد سنته 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، ولأسباب المبنية بعاليه، فمن لم تستجيب المحكمة للطلب لتوافر مناطق 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 للأبن/للابنة ..... 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 (١) لسنة ١٩٧٤ بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (٢٣) لسنة ٢٠٠٦ 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. عبدالحميد بن سليمان.
4. إمام عبدالظاهر محمد السيد حسانين.
5. عادل العشماوي.
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 العمراوي.
3. عادل يعنة وبعبدالحفيظ.

**المادة الثالثة**

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

- .1 على بخيت على مبارك الكثيري.
- .2 عفراء سعيد سالم عفيف الكتبى.
- .3 ابراهيم محمد احمد محمد الفارسي.
- .4 ناصر على محمد على عبدالله الهاشمى.
- .5 سعيد راشد خلفان على الشامسى.
- .6 حمد مصباح على راشد الكتبى.
- .7 مبخوت سالم رزاح مهورى الراشدى.
- .8 سعيد سيف مبارك سيف الريامي.
- .9 محمد على طارش على عبدالله الكتبى.

#### **المادة الرابعة**

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

#### **المادة الخامسة**

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

**منصور بن زايد آل نهيان**  
**رئيس دائرة القضاء**

صدر بتاريخ : 16 ربیع الاول 1442هـ  
الموافق : 2 نوفمبر 2020م

**قرار رئيس دائرة القضاء رقم ( 32 ) لسنة 2020  
بشأن دليل استخدامات النكاء 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 الإثبات 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 الإلكترونية،

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 والكرامة، وتعديلاته،

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

وبناءً على ما عرضه وكيل دائرة القضاء،

**قرر:**

**(1)  
المادة  
التعريفات**

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

<b>الإمارة</b>	: إمارة أبوظبي.
<b>الدائرة</b>	: دائرة القضاء في إمارة أبوظبي.
<b>المجلس</b>	: مجلس القضاء.
<b>الوكيل</b>	: وكيل دائرة القضاء.
<b>المحكمة</b>	: جميع المحاكم التابعة لدائرة القضاء في إمارة أبوظبي.
<b>النوابية العامة</b>	: النيابة العامة في إمارة أبوظبي.
<b>الخدمات العدلية</b>	: جميع الخدمات المقدمة من الدائرة المتعلقة بعمارة السلطة الولائية للإمارة بما فيها خدمات الكاتب العدل والتوثيقات والمساعدات القانونية.
<b>العمليات القضائية</b>	: جميع الإجراءات القضائية المعتمل بها فيمحاكم الدائرة وفقاً للتشريعات والقوانين النافذة بدءاً من إجراء قيد الطلبات والدعوى والطعون وصولاً إلى إجراءات التنفيذ الجيري.
<b>نظام الذكاء الاصطناعي</b>	: طريقة تعتمد على التعلم الذاتي للألة في تقديم تبرؤات أو توصيات أو قرارات تؤثر على البيئة الحقيقية أو الافتراضية للأفراد من خلال تحديد مجموعة معينة من الأهداف المطلوب تحقيقها ضمن مستويات مختلفة.
<b>دورة حياة نظام الذكاء الاصطناعي</b>	: تسلسل يعتمد على جمع أو دراسة المهارات والموارد بطريقة متكررة، وليست بالضرورة مسلسلة بهدف اعتماد نظام الذكاء الاصطناعي في الخدمات العدلية والعمليات القضائية.
<b>المعهود إليهم</b>	: 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.
<b>الدليل</b>	: 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 رقادة الأعمال في تقديم الخدمات العدلية والعمليات القضائية.
3. ضمان دقة وجودة وسرعة إنجاز المخرجات وصولاً إلى الارتقاء بالأداء العدل 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 بيئة عمل مبتكرة.

### **المادة (3) نطاق سريان الدليل**

1. تسرى أحكام هذا الدليل على كل نظام الحكاء الاصطناعي يستخدم في الدائرة، ويعتمد على أدوات الذكاء الاصطناعي في أي مرحلة من مراحل دورة حياة نظام الذكاء الاصطناعي، سواء كان ذلك بشكل كلى 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 يلى:
  - التوعية والمساعدات القانونية.
  - خدمات التوثيق والمحاكمات العدل.
  - الترجمة القانونية.
  - أعمال الخبرة الفنية.
  - التسوية والمفاوضات.
  - التوفيق وللصالحة والتحكيم.
  - أعمال الضبطية القضائية والوقاية من الجرائم.
  - إجراءات التحقيق والاستجواب.
  - إجراءات المحاكمة 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 تشتمل 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 الإنسانية وحقوق الأفراد.
  3. عدم التمييز بين الأفراد 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. تعكين المعهود إليهم من التحكم في اتخاذ القرارات ذات الصلة بمعايير مقبولة.
7. خضوع المعهود إليهم للمحاسبة والمساءلة القانونية.

## المادة (5) الحقوق والحرفيات الأساسية

- يتعين مراعاة الحقوق والحرفيات 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 الطبيعيه والاعتباريه بما فيها الأجيال القادمة، وذلك من خلال ضمان شمولية وتنوع وانصاف أنظمة التعلم الآلي دون تحقيق أي شكل من أشكال التمييز.
  2. ضمان الحياديّة وعدم التحييز العنصري لفترة 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 والحرفيات الأساسية.
  5. وجوب تدريب المعهود إليهم على مراعاة الحقوق والحرفيات الأساسية في برامج الذكاء الاصطناعي.

## المادة (6) أمن البيانات الرقمية

1. يجب أن تتمتع أنظمة الذكاء الاصطناعي بالموثوقة والأمان للعمل تحت أي ظرف.
2. يتعين تزويد جميع المستخدمين المتخصصين في ممارسة عمليات اتخاذ القرارات التلقائية ذات تأثيرات قانونية أو ذات أهمية مماثلة على الأشخاص، ما يلي:
  - أ. معلومات محددة وسهلة بخصوص عملية صنع القرار الآلي.
  - ب. تحديد طريقة بسيطة للتدخل البشري في مراجعة وتعديل 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. يتبع أن تكون معالجة البيانات في أنظمة الذكاء الاصطناعي متوافقة مع الغرض المشروع الذي يتم تحقيقه بما يخلق توزان عادل بين المصالح المرجوة والحقوق والمعربات 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 للتتحقق المستمر عند الضرورة.
  - ح. أن يتم الاحتفاظ بها بما لا يزيد عن الفترة اللازمة للأغراض الذي تتم من أجله معالجة هذه البيانات أو المدة التي يحددها أي قانون ذا صلة بها.
4. يتبع 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 والتداير الأمنية ذات الصلة أو بيانات القياسات الحيوية أو البيانات الشخصية المتعلقة بالأصل العرقي أو الأثنى أو المعتقدات الدينية أو غيرها من المعتقدات.

## **المادة (8) الحكمة والشفافية**

1. يتبع 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 تعريفى به وبيان مواصفاته وحدود قدراته وامكانياته بطريقة توافق مع امكانيات المستخدم المعنى.
2. يجب أن يتضمن نظام الذكاء الاصطناعي أدوات شرح ميسّطة واضحة وسهلة الفهم بشأن إجراءات اتخاذ القرارات الصادرة عن التعلم الذاتي للآلة، 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 الوصفات 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 وأثاره على جميع العمليات المرتبطة بها.
- ث. شرح عمليات تحديد المخاطر والتدابير العملية المتخذة لمنع وتحفيض أي مخاطر يمكن أن تمس بالحقوق والحربيات 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) العيادية والزاهدة الأخلاقية

1. يتعين على المعهود اليهم 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 تنفيذه.
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 التنويع والإنصاف وغيرها من وسائل التضمين في فرق تطوير التعلم الآلي، بما يسهم 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 يتربّ على استعمالها خطورة التمييز بين الأفراد او انتهائـك 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 معروفين 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 محااسبة مصممي ومنفذى الأنظمة.
  5. **التحمّل**: 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.

#### **(11) اللجنة العليا لاستشراف مستقبل الذكاء الاصطناعي**

- تشكل لجنة عليا، تسمى لجنة استشراف مستقبل الذكاء الاصطناعي، على النحو التالي:
- |              |                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------|
| رئيسا        | وكيل دائرة القضاء.                               |
| نائبا للرئيس | نائب العمام.                                     |
| عضوا         | مدير إدارة التفتيش القضائي.                      |
| عضوا         | مدير قطاع مساندة المحاكم والتعاملين.             |
| عضوا         | مدير قطاع المساندة والعمليات الداخلية.           |
| عضو          | مدير إدارة تقنية المعلومات.                      |
| عضو ومقررا   | مدير إدارة التخطيط الاستراتيجي والتطوير المؤسسي. |

#### **(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 وأالية 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 بناء على اقتراح الوكيل.

#### **(المادة 15) عقد الشراكات الاستراتيجية**

يجوز للدائرة عقد الشراكات الاستراتيجية مع جامعات ومراعز البحث العلمي المعنية بتطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي المستخدمة لدى الدائرة، ولها في سبيل ذلك استقطاب الخبراء والطلبة المتربين، 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 عامه 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 الأكثـر من تاريخ صدورهـا الدليل.
2. يصدر الوكيل القرارات الـلـازمة لـتـنـفـيـذـ أحـكـامـ هـذـاـ الدـلـيلـ.

### **المادة (18)**

ينشر هذا القرار بالجريدة الرسمية، ويـعملـ بهـ بـعـدـ شـهـرـ منـ تـارـيخـ نـشـرـهـ.

**منصور بن زايد آل نهيان**  
**رئيس دائرة القضاء**

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

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

**رئيس دائرة القضاء،**

بعد الاطلاع على القانون رقم (١) لسنة 1974 بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (٢٣) لسنة 2006 بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي، وتعديلاته،

وعلى قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (٢٢) لسنة 2008 بشأن تنظيم المقابر وإجراءات تسجيل الوفيات ودفن الموتى،

وعلى قرار رئيس دائرة القضاء رقم (١٧) لسنة 2015 بإعادة تشكيل لجنة إصدار تصاريح نقل الجثث بعد دفنه،

وعلى قرار رئيس دائرة القضاء رقم (٦) لسنة 2018 بتعديل تشكيل لجنة إصدار تصاريح نقل الجثث بعد دفنه،

**قرر:**

### **المادة الأولى**

تشكل لجنة إصدار تصاريح نقل الجثث بعد دفنه وتصحيف أو إضافة أيه بيانات على شهادات الوفاة السابقة إصدارها، برئاسة المستشار / فيصل محمد الحمادي - رئيس نيابة أول، وعضوية كل من:

١. العميد / عبدالوهاب إبراهيم الحوسني - القيادة العامة للشرطة أبوظبي
٢. الأستاذ / محمد معضد المهيري - رئيس قسم المشريحـة دائرة الصحة
٣. الأستاذ / سعيد محمد العامرـي - 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 (٢٢) لسنة 2008 المشار إليه.

### **المادة الثالثة**

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

#### **المادة الرابعة**

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

#### **المادة الخامسة**

يسري هذا 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 ( 39 ) لسنة 2020  
باعتماد 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، المرافقه 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





# 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 أداؤها إلكترونياً
4	أولاً: القيد
5	ثانياً: تحضير الدعوى
6	ثالثاً: جلسات المحاكمة
6	رابعاً: النيابة العامة
7	خامساً: مساندة المحاكم والمعاملين
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 الدعاوى نتيجة لإجراءات الاحترازية في مواجهة تفشيجائحة كورونا
11	المحور الخامس: التحديات التي تواجه البنية التقنية والأنظمة الإلكترونية الداعمة للعمل عن بعد
13	متابعة تنفيذ الخطة



## مقدمة

ضمن الجهد الذي تبذلها الدولة لمنع انتشار فيروس كورونا المستجد كوفيد 19، واتخاذ كافة الإجراءات الوقائية والاحترازية الالازمة، 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 لابد من تطبيق آلية جديدة للعمل ومحاولة إبتكار أفضل الطرق لضبطه وتحقيق ثقة المتقاضين بجهار القضاء في ظل الظروف الراهنة التي يمر بها العالم، خاصة بعد العودة التدريجية للموظفين إلى مقار عملهم في إطار تعزيز استمرارية العمل القضائي وت تقديم الخدمات العدلية، مع ضرورة الالتزام 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 انبع إلى وضع هذه الخطة.

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



رقم الوثيقة:  
01-01-ADJD-USC-SPO-BCM-CAP  
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 تعديل الربط الإلكتروني المعتمد بين جميع الجهات الحكومية مع دائرة القضاء، لتنقيل المستندات المطلوبة لإنجاز المعاملات وإلغاء التعامل الورقي في كافة التعاملات.
4. الاستمرار في تطبيق التدابير الاحترازية والإجراءات الوقائية بكلفة مرافق ومباني الدائرة وفق الخطة التي وضعتها الدائرة في هذا الخصوص.



## **المحور الأول: التدابير الاحترازية والإجراءات الوقائية**

- توفير نقاط دخول وخروج منفصلة ومكان مركزي لاستلام خدمات التوصيل، ومنع دخول غير المصرح لهم، كما يتم تقليل الطاقة الاستيعابية للمرافق، والالتزام بفحص الحرارة عند المداخل.
- توفير بوابات تعقيمية على كل مدخل، مع فصل بوابات الموظفين عن بوابات المتعاملين، والسماح بالتوارد لأصحاب العلاقة فقط ولمدة لا تزيد على الساعتين.
- تحديد الطاقة الاستيعابية في المباني وموافق السيارات، وتحديدها باستمرار وفق متطلبات المصلحة العامة وفي ضوء القرارات الصادرة عن الجهات المختصة في شأن مواجهة الطوارئ والأزمات والكوارث.
- الاستمرار بإجراءات التعقيم بشكل منتظم مع توزيع كمامات الواقية ومعقمات اليدين في أماكن بارزة وتوفيرها لعمال النظافة والفنان المسادة.
- ضمان تطبيق التباعد الاجتماعي للموظفين والمتعاملين (مترين على الأقل)، والالتزام بارتداء كمامات الوجه وقفارات 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 آلية الدفع الإلكتروني.
- اتباع نظام المناوبات وساعات العمل المرنة لمنع التداخل بين الموظفين، مع التثبت من جاهزية البديل والمصف الثاني لسد أي نقص في صفوف الموظفين لعدم تأثر مستوى الخدمة (الاضياب 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 مقابض الأبواب والمصاعد.
- تحديد الحد الأقصى لعدد المتعاملين المسموح لهم بدخول مراكز الخدمة بحسب مساحة المركز ووفقاً لقواعد التباعد الاجتماعي.
- تخصيص أماكن تواجد بميامي الدائرة لكيار السن وأصحاب العمهم، مع ضرورة تكليف أحد الموظفين في كل قسم من الأقسام والإدارات التابعة للدائرة للتعامل معهم، وسرعة إنجاح المعاملات الخاصة بهم.

## **المحور الثاني: الخدمات والإجراءات القضائية التي يستمر أداؤها إلكترونياً**

من أجل دعم وتعزيز الجهود والإجراءات الاحترازية المبذولة لضمان أعلى مستويات الصحة والسلامة لجميع المتقاضين والمستفيدين من خدمات دائرة القضاء، وكذا ضمان صحة وسلامة القضاة وأعضاء النيابة العامة وأعوانهم 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 والتنظيمات التي تستلزم تمكين بعض من المتعاملين وخاصة كبار السن وأصحاب الهمم من القيد الداخلي بالمحكمة.
- يستمر تلقى كافة طلبات التأجيل والإعفاء من سداد الرسوم عن طريق الطلبات الإلكترونية المتاحة بالنظام وتوكيل أحد الموظفين بمتابعتها وعرضها إلكترونياً على المختص وإخطار الخصوص إلكترونياً عن طريق الرسائل النصية بمضمون القرار الصادر بشأنها، مع تحقق قسم القيد من تشغيل خاصية الطلبات الإلكترونية بطريقة ميسرة.
- يستمر تلقى طلبات تجديد الدعوى من النشطب وتحجيم الدعوى من الوقف وطلبات فتح باب المرافعة في الدعاوى من خلال بناء الطلبات الإلكترونية وتوكيل أحد الموظفين بمتابعتها وتنفيذ المطلوب بشأنها وعرضها على المختص إلكترونياً وإخطار الخصوص بإرسال رسالة نصية لمقدم الطلب بما تم في شأن الطلب.
- نظراً إلى خصوصية الإجراءات في المحكمة العمالية، يتم تحديد خدمات القيد التي سيستمر أداؤها إلكترونياً بالتنسيق مع وزارة الموارد البشرية والتوطين بشأن إحالة الشكوى إلى المحكمة.

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

## ثانياً: تحضير الدعوى

- يتم تحضير الدعاوى بمكاتب التحضير من خلال مباشرة المحضرات لمحامىهم الوظيفية من مقار عملهم وإدارة الحلول البديلة وإدارة التنفيذ بما فيها الدعاوى المستعجلة والطعون عن بعد وفق البرامح المتخصصة والمتابحة (أكثر من نظام بما يتناسب مع ظروف ومعارف المتعاملين) بالنسبة لمكاتب المحامين ولمن يرغب من المراجعين فمن لديه وسائل التقنية الحديثة التي يمكن من خلالها التواصل مع قسم التحضير تقنياً، واستلام المذكرات من الخصوم وكافة الطلبات المقدمة منهم بما فيها طلبات الإدخال والتدخل والطلبات العارضة وتمكين الخصوم من سداد الرسوم عنها وفق الآليات المتابحة لديها.
- حصر نماذج الطلبات التي تقدم أمام أقسام التحضير وتقدمها جميعها عن بعد لكافة المراجعين والمحامين، بعد توفير آلية الحصول عليها بطريقة بسيطة وفيسبورة وسهلة ويمكن الوصول إليها من المراجع البسيط تقنياً قبل المراجع المؤهل فنياً وتقنياً.
- بالنسبة لإجراءات التحضير في المحكمة العمالية، يتم تصنيف القضايا من حيث إمكانية إتمامها الكترونياً من عدمه بمعرفة المحكمة العمالية، وذلك من خلال مباشرة المحضرات التابعين لمكتب إدارة الدعوى لمحامىهم الوظيفية من مقار عملهم، وفي حال عدم إمكانية استخدام المتعامل للتقنية الحديثة يتم التنسيق للسماع 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 والتنظيمات من خلال مقار 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 توافر لديهم هذه الخاصية مع إمكانية السماح لهم من إعفاء المتعاملين في الحضور بالقاعات أمام الداونر المختصة أثناء إبعاد الجلسات، وذلك وفقاً للقواعد التي يقرها مجلس القضاء في هذا الشأن، ومع مراعاة ما ورد في المحور الثالث من هذه الخطة.
- تنظر الداونر المختصة في كافة الطلبات والأوامر على عرايض وأوامر الأداء عن بعد بالنسبة للمراجعين ومكاتب المحامين من خلال المكاتب أو القاعات المحددة لها أو من خلال تواددهم عن بعد متى أمكن ذلك ومن خلال برامج الاتصال المرئي المعتمدة وتصدر قراراتها فيها الكترونياً، ويكون متاحاً للخصوم الاطلاع عليها فور صدورها، وبجواز طلب الخصوم وتحضيرهم متى كانت هناك حاجة تستدعي لحضورهم شخصياً أو من بملتهم.

### **رابعاً: النيابة العامة**

- عودة السادة أعضاء النيابة العامة لمباشرة مهامهم الوظيفية والنظر في كافة ملفات التحقيق من خلال مقار 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 وتقسيط الغرامات والكفالت المالية والرسوم القضائية وأمانة الخبرة الإلكترونية.
- 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 تعديله على مكاتب السادة المحامين، ونشره على الموقع الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي.
- تقوم إدارة النيابات بحصر الطلبات المقدمة أمام النيابات ودراستها وإعداد قائمة بها وإرسالها إدارة تقنية المعلومات لدراستها وتوفير خدمة الحصول عليها عن بعد بطريقة سهلة وفيسرة، مع تحديد الخدمات التي يمكن توافرها في مراكز انجاز.

## **خامساً: مساندة المحاكم والمتعاملين**

- يستمر تقديم كافة خدمات ومعاملات الكاتب العدل والتوثيق باستثناء (عقود الزواج، العبة، 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 المعلنيين والترجمة وإدارة القضايا وخدمات مراكز رؤية المحضونين من خلال مكاتبهم وتقدم الخدمات العدلية الإلكترونية وباستخدام وسائل الاتصال المرئي متى تطلب الأمر لذلك - مع إمكانية تطبيق رؤية المحضونين بالطرق العادلة 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 مكاتبهم (جلسات الخبرة والمعاينات ودراسة المستندات وإعداد التقارير) والعمل على تطوير الوسائل التقنية التي تسهل عمل الخبراء خاصة فيما يتعلق بالإجتماعات وإجراء المعاينات 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 الأموالات الكترونياً.

## **سادساً: التنفيذ**

- عودة جميع السادة قضاة التنفيذ بمباشرة مهامهم الوظيفية والنظر في كافة ملفات التنفيذ من خلال مقار عملهم بإدارة التنفيذ بعد العودة التدريجية للموظفين العاملين بدائرة القضاء، مع استمرار تقديم الخدمات عن بعد لكافة مراجعين التنفيذ في الطلبات المتعلقة بملفات التنفيذ والإجراءات المنبثقة عنها والتي تم تجهيزها.
- تعديل الاحالة للصيغة التنفيذية بين القيد الإلكتروني وإدارة التنفيذ.
- تعديل إحالة الطلب الإيجاري بعد قيده من أقسام القيد الداخلية أو الخارجية والقيد المباشر فور اعتماده من القاضي المختص وتذيله بالصيغة التنفيذية دون الاعتداد 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 يحكم طبعتها أو بناء على طلب المحكمة، على سبيل المثال تقديم أصول المستندات والطعن بالتزوير أو الإنكار أو جد الصور، وحالات أداء اليمين بكل أنواعها، وحالات الضرورة التي تستلزم تمكين بعض من المتعاملين (كبار السن وأصحاب الهمم) من القيد الداخلي بالمحكمة أو في حال تقديم طلب إلكتروني بالحضور الشخصي.
- تقوم كافة فروع المحاكم بالتنسيق مع قطاع المساعدة وخدمات المحاكم من أجل تخصيص غرفة في المحكمة أو مراكز إنذار توفر فيها كافة الوسائل التقنية تضمن التواصل بين المتخاصمين 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 المتهمنين (غير الموقوفين) بالحضور إلى مقر النيابة العامة في حال المعارضة على الأحكام الغابية التي تتطلب عرض المتهם 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 إنذار.

- 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 والمعاملين، من أجل تخصيص غرف في المحاكم أو المنشآت الإصلاحية والعقابية أو مراكز الشرطة أو مراكز انجاز توفر 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 المتناولة ووضع الآليات المناسبة التي تمكّنها من الفصل فيها بالسرعة الممكنة، كما تتولى اقتراح الحلول المناسبة لتخفيض الضغط على دوائرها، بالإضافة إلى وضع آلية لنظر القضايا الجديدة التي سيتم قيدها فوراً إلتعاء الجائحة.
- تفعيل الأنظمة التقنية فيما يخص المداولات وتبادل مسودات الأحكام، بما يسهم 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 المكفلين، إضافة إلى تفعيل الأوامر الجزائية في تلك القضايا مع مراعاة الزيادة الطارئة في القضايا على المحاكم الجزائية ووضع خطة زمنية للإنتفاء منها بالسرعة الممكنة.
- الاستفادة من القوى العاملة في الأدارات 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 وما بين 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 منقارية.
5. استكمال توفير الأجهزة والبرامج الحديثة في كافة قاعات المحاكم من وسائل اتصال هاتفية مباشرة مع الخصوم وأجهزة الحاسوب الأخرى بشأن التواصل عن بعد التي تمكّن القاضي من التواصل المباشر مع (المتعامل) متى رغب الأخير في ذلك أو تعذر حضوره لأي ظرف تقدّره 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 المجنى عليهم عن بعد 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 النيابات أو الخدمات العدلية والتي تمكّنهم من أداء العمل عن بعد متى كانت هناك حاجة تستدعي ضرورة العمل عن بعد مشابهة لظروفجائحة كورونا.

٨. تعزيز إمكانية القيد عن بعد (القييد المباشر عبر موقع الدائرة) وفق إجراءات سلسة يمكن للمتعامل ذوي الإمكانيات التقنية المتواضعة الوصول إليه بطريقة سهلة وبخطوات مختصرة على أن يكون تحت السيطرة الكاملة من موظفي الدائرة المختصين لمنع التلاعب بالقييد.
٩. دعم مراكز اجتاز من خلال توحيد الرسوم المقررة لخدمات الطباعة في أفرع الدائرة أو زيادتها لتحويل أكبر عدد ممكн من المتعاملين لمراكز وفق الأهداف المنشودة لابشائها.

## 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 كالتالي:
- 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 لكافة الدعاوى والطعون وكافة الأوامر على عرائض وأوامر التنفيذ، والإذارات، وطلبات التنفيذ) التي تم تقديمها عن بعد للمراجعين خلال مدة شهر من واقع القيد الحقيقي لها وحصر الصعوبات التي واجهت المتعامل مع تلك الخدمات وأقتراح الحلول الجذرية لها.
  - حصر كافة القضايا التي تم نظرها عن بعد وحصر الصعوبات التي واجهت القضاة وأعوان القضاة والمراجعين خلال تأدية العمل عن بعد من خلال التواصل المباشر مع بعض الموظفين المكلفين بأداء العمل عن بعد وأقتراح الحلول الجذرية لها.
  - متابعة ما جاء بالخطة ومدى تنفيذها خلال مدة محددة لاعتماد دليله بأئمه العمل عن بعد والخدمات القضائية والعدلية، وبصدر به قرار من وكيل دائرة القضاء للعمل به في كافة قطاعات الدائرة.
  - تلقي استفسارات المعنيين بالتنفيذ والتطبيق، ومناقشة التحديات والصعوبات التي تعرّض عملهم وإقرار الحلول المناسبة لها.
  - برفع فريق العمل تقريراً شهرياً لوكيل دائرة القضاء، يتضمن المهام السابقة والنتائج التي تربّت على متابعتها ومدى جاهزية العمل عن بعد لكافة المقار النابعة لدائرة القضاء بعد التأكيد من توفير كافة الإجراءات السابقة.

© محمد بن راشد آل مكتوم - أبوظبي، 2020  
All rights reserved to Abu Dhabi Judicial Department, ©2020

800 2353  
[adjd.gov.ae](http://adjd.gov.ae)

  
+971 2 800 2353 [info@adjd.gov.ae](mailto:info@adjd.gov.ae)

**قرار رئيس دائرة القضاء رقم ( ٤٠ ) لسنة ٢٠٢٠  
بشأن تغويل صفة الضبطية القضائية لبعض موظفي دائرة تنمية المجتمع**

**رئيس دائرة القضاء،**

بعد الاطلاع على القانون رقم (١) لسنة ١٩٧٤ بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي، وتعديلاته، وعلى القانون رقم (٢٣) لسنة ٢٠٠٦ بشأن دائرة القضاء في إمارة أبوظبي، وتعديلاته، وعلى القانون رقم (١٢) لسنة ٢٠١٨ بشأن إنشاء دائرة تنمية المجتمع، وبناء على كتاب وكيل دائرة تنمية المجتمع بالإنابة رقم (OUT/USO/056/2019) بتاريخ ٣ نوفمبر ٢٠١٩، وعلى كتاب مدير أكاديمية أبوظبي القضائية بالإنابة رقم (٣٤٥١٣) لسنة ٢٠٢٠ (١٤ أكتوبر ٢٠٢٠)،

**قرر:**

**المادة الأولى**

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

١. أحمد مبارك ناصر المنصوري.
٢. عبدالله أحمد حسين أحمد.
٣. فاطمة بطي عبيد الغفارلي.

**المادة الثانية**

يسري هذا القرار لمدة سنتين.

**المادة الثالثة**

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

**منصور بن زايد آل نهيان  
رئيس دائرة القضاء**

صدر بتاريخ : ٢ ربى الآخر ١٤٤٢ هـ  
الموافق : ١٧ نوفمبر ٢٠٢٠ م

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

رئيس دائرة القضاء،

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

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

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

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

وعلى كتاب مدير أكاديمية أبوظبي القضائية بالإنابة 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، وهي:

1. أحمد عيسى محمد الزعابي.
2. بدر سالم مساري الهاملي.
3. حمد عبدالعزيز محمد الحمادي.
4. حياة عبدالرحمن محمد الحوسني.
5. راشد محمد مصطفى الشامي.
6. سالم أحمد محمد المنصوري.
7. سيف سالم سيف النيدادي.
8. عائشة علي حسين آل علي.
9. عبدالله حسن إبراهيم الحوسني.

10. محمد إبراهيم عبدالعزيز بومجيد.
11. محمد أحمد عبدالله الكويتي.
12. محمد سعيد ناصر المنصوري.
13. محمد محمود حسن الحمادي.
14. محمد يوسف محمد الوهبي.
15. مهار خميس حسن المحربسي.

#### **المادة الثانية**

يسري هذا القرار لمدة سنتين.

#### **المادة الثالثة**

يُعمل 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 اداري 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 المعدهله،
- 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 التنفيذية 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)**

يعتمد دليل سياسات وإجراءات المصلح العقاري المرفق بهذا القرار.

**المادة (2)**

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

فلاح محمد الأحياني  
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 المنازعات بالصلح، والذي يتم تدريبه وتأهيله واعتماده كمصلح من قبل دائرة القضاء - أبوظبي.
الصلح	: حسم المنازعة بين طرفيها بالتسوية الودية.
الأطراف	: أطراف المنازعة أمام المصلح.
الأنظمة	: الخدمات الإلكترونية والذكية أو غيرها المعتمدة لدى دائرة القضاء.
تقنية الاتصال عن بعد	: استخدام وسائل التواصل المرئي والمسموع بين طرفين أو أكثر لتحقيق الحضور عن بعد، المعتمدة لدى دائرة القضاء، وذلك فيما يتعلق بتبادل صحيفية الدعوى والمذكرات والمستندات واللوائح، والتي تشمل فيد المنازعة وإجراءات الإعلان ونظر المنازعة وعقد الجلسات والتداول وإصدار القرار وتثبيغه.
المحضر	: وثيقة قانونية يثبت فيها المصلح جميع ما يتعلق بالجلاسة.
الإحالة	: إحالة النزاع إلى القضاء بسبب تعذر الوصول إلى حل أو تسوية للنزاع لأي سبب كان.
الشطب	: استبعاد النزاع من الرول لعدم حضور الطرف المدعى 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**

- للدعوي ترك الخصومة بإعلان لخصمه أو ببيان صريح في مذكرة موقع عليها منه أو من يمثله قانوناً مع اطلاع خصمه عليها أو بإيدائه شفيعياً في الجلسة وإثباته في المحضر.
- لا يتم الترك بعد إيداء المدعى عليه طلباته، إلا إذا قبل المدعى عليه ترك المنازعة، وذلك بناءً على طلب من المدعى أو وكيله على أن يكون الموكل له الحق في ترك الدعوى.
- يجوز للطرف الأول المدعى فتح دعوى جديدة لذات الأطراف ولذات الموضوع في الدعوى المترولة.
- يتم اعتماد الترك من قبل المصلح فقط دون اعتماد القاضي.

#### **المادة (6) شطب المنازعة**

- إذا لم يحضر المدعى ولا المدعى عليه في أول جلسة مقررة لنظر المنازعة يقرر المصلح شطبها.
- وإذا بقيت الدعوى مشطوبة ثلاثة أيام، ولم يطلب أحد الخصوم السير فيها أو لم يحضر الطرفان بعد السير فيها اعتبرت كأن لم تكن.
- يعاد سير الدعوى في حالة الشطب بطلب من المدعى في أجل ثلاثة أيام.
- 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:

- الأوامر والدعوى المستعجلة والوقتية.
- الدعوى التي تكون الحكومة طرفاً فيها.
- الدعوى التجارية والمدنية.
- الدعوى العمالية.
- دعوى الأحوال الشخصية.
- آية دعوى أخرى يقرر نظرها أمام مركز أو لجنة أو جهة أخرى ذات اختصاص مشابه.

#### **المادة (8) المحظورات**

يحظر على المصلح ما يلي:

- 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 يفضي سرًّا أو تمن عليه أو اطلع عليه من خلال إجراءات التوفيق ما لم يأذن له صاحب الشأن أو وافق الأطراف على خلاف ذلك، إلا إذا تعلقت الشهادة أو السر بجريمة.
3. أن يقوم بدور المصلح في نزاع يكون أحد أطرافه قريباً له نسبياً أو مصاورة حتى الدرجة الرابعة.
4. التمثيل أو الظهور علناً في مصحف 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 الامرة أو للنظام العام.

#### **(9) المادة**

ينتسلم المصلح صحفة طلب قيد النزاع ومرافقتها من صور ومستندات ضمن ملف خاص —— ورقي أو إلكتروني —— ينظمها الموظف المختص يبين في ظاهره اسم المركز وأسماء أطراف النزاع ورقم قيد الطلب وتاريخ القيد.

#### **(10) المادة إعلان صحفة المنازعة**

وسلم صورة الصحفة ومرافقتها في اليوم نفسه إلى المدعي عليه عن طريق الأنظمة الإلكترونية، أو حسب الأحوال، ليتم إعلانها إلى المدعي عليه على وجه السرعة، وعلى المصلح متابعة ورود الإعلان والبحث في أسباب تأخيره واتخاذ الإجراءات المناسبة بهذا الشأن.

#### **(11) المادة 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 معًا واتخاذ الإجراءات المقررة في هذا الدليل شأنهما.

#### **(12) المادة**

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 التقارب بين وجهات نظر الأطراف ودفعهم إلى تسوية النزاع ودياً.

#### **(13) المادة 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 المدعي 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 القيد بقانون الإجراءات المدنية وقانون المحاماة، ويمكنه الاستعانة بالخبراء المقيدين أو الذين يتفق عليهم الخصوم لتقدير الرأي في الأمور الفنية أو التقنية المعروضة.
2. يحدد المصلح في القرار الصادر عنه بندب خبير قيمة أمانة الخبرة، وأجل إيداعها، ومن يتحملها، والأعمال المطلوب من الخبير القيام بها، كما يحدد له مدة إنجازها. ويتعين عليه فور تسميته للخبرير التوابل معه وثنه على سرعة إنهاء المهمة المكلفت 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، يصرف المصلح النظر عنها، ويصدر قراراً بفشل الصلح، ما لم يتافق الأطراف على خلاف ذلك.

## **المادة (15) الاستعانة بمترجم**

يسعين 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 التتحقق من عدم تعارضه مع الأحكام القانونية للأمرة 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 للأمرة أو للنظام العام، يعيد المحضر للمصلح مقرراً بتنوبياته.

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

- يتبع على المصلح مراعاة ما يلي أثناء تدوين محضر الصلح:
1. يتم إبرام الاتفاق بين الأطراف بالتراسبي، ولا يحق لغيرهم توقيع الاتفاق إلا بوجود توكيل خاص يتضمن إنابة الوكيل صراحة في إبرام التسوية والصلح والتوصي 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 تعذر 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 المعهود 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 المنازعات صلحاً خلال (21) واحد وعشرين يوم عمل على الأكثر من تاريخ حضور الأطراف أمامه، ويجوز مدتها 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 لانتفاء جديتهم أو لسبب آخر.
4. انتهاء الأجل المحدد لتسوية، 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](mailto:gazette@ecouncil.ae)

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة

