

سياسة الشكاوى والاقتراحات والثناء

المقدمة

تحرص دائرة التنمية الاقتصادية في رأس الخيمة على خلق بيئة تنافسية في مجال تقديم الخدمات للمتعاملين من أفراد ومؤسسات من حيث الرضا العام عن الخدمات، وتولي أهمية لجميع الشكاوى والمقترحات أو الثناءات التي يقدمها المتعاملين وتعتبرها فرصة لتحسين جودة الخدمات المقدمة استجابة لتطلعات مختلف فئات المتعاملين، وانطلاقاً من قيم الدائرة في خدمة الجمهور والاهتمام بالمتعاملين وانسجاماً مع رؤية الدائرة القائمة نحو التميز والفعالية في نظام مستقل وتقديم خدمات حكومية عالية الجودة، حيث تهدف هذه السياسة إلى توضيح قنوات تقديم الشكاوى والمقترحات أو الثناءات وآلية التعامل معها والمدة الزمنية المتوقعة لانتهاء منها.

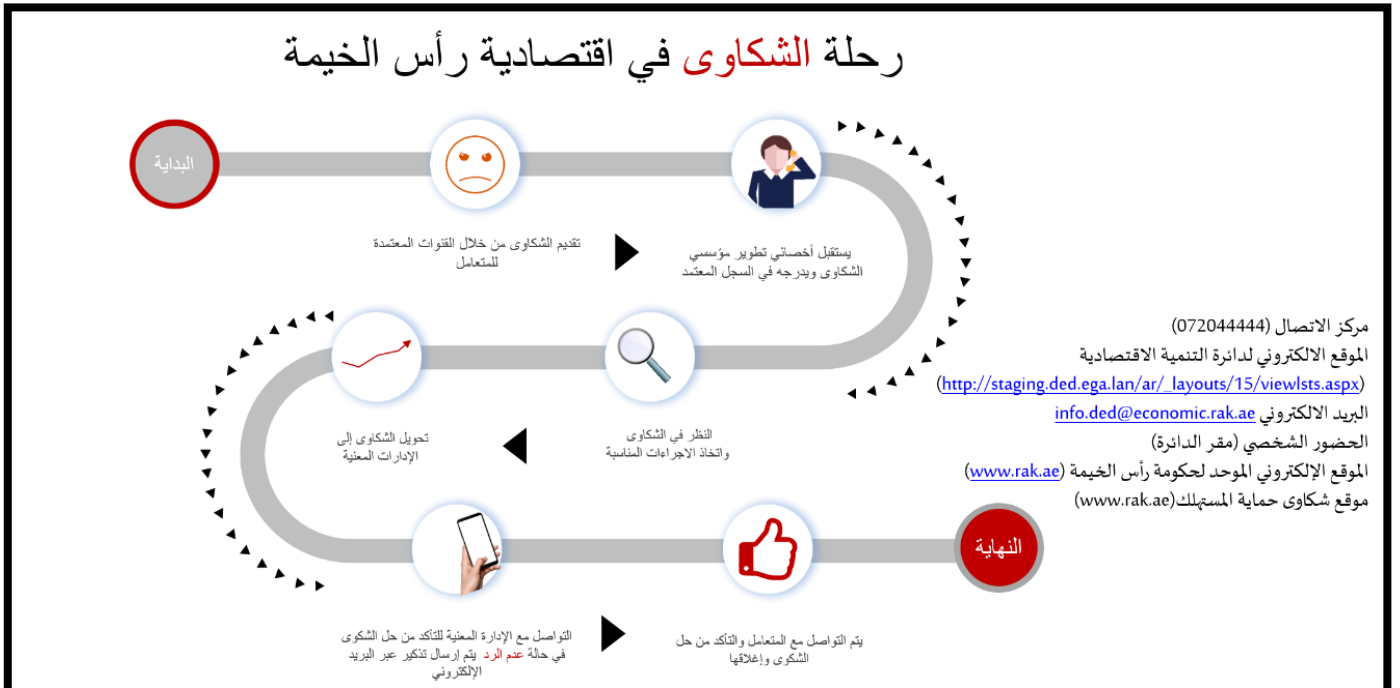
تعريفات عامة:

- الشكوى:** شكوى من المتعامل يعبر من خلالها عن عدم رضاه عن إجراءات المعاملات أو أسلوب تقديمها.
- المقترح:** فكرة مبتكرة مقدمة من أحد المتعاملين بهدف تطوير الإجراءات أو طريقة تقديمها.
- الإبداع:** استحداث الأفكار الجديدة الخارجة عن المألوف والجديدة على طبيعة النمط الفكري للآخرين.
- الابتكار:** هو خلق الأفكار التقنية أو التنظيمية الإبداعية وتطبيقها.
- الثناء:** شكر أحد المتعاملين عن خدمة أو سلوك موظف بدائرة التنمية الاقتصادية.

القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى والمقترحات والثناء

- مركز الاتصال (072044444)
- الموقع الإلكتروني لدائرة التنمية الاقتصادية www.ded.rak.ae
- البريد الإلكتروني info.ded@economic.rak.ae
- الحضور الشخصي (مقر الدائرة)
- الموقع الإلكتروني الموحد لحكومة رأس الخيمة www.rak.ae
- شكاوى حماية المستهلك www.rak.ae
- وسائل التواصل الاجتماعي: انستغرام [rakded_ae](https://www.instagram.com/rakded_ae) - تويتر [rakded_ae](https://twitter.com/rakded_ae) - سناب شات [rakded_ae](https://www.snapchat.com/add/rakded_ae) - الفيس بوك [rakded_ae](https://www.facebook.com/rakded_ae) - لينكدان [rakded_ae](https://www.linkedin.com/company/rakded_ae)

خطوات وآلية التعامل مع الشكاوى الإدارية

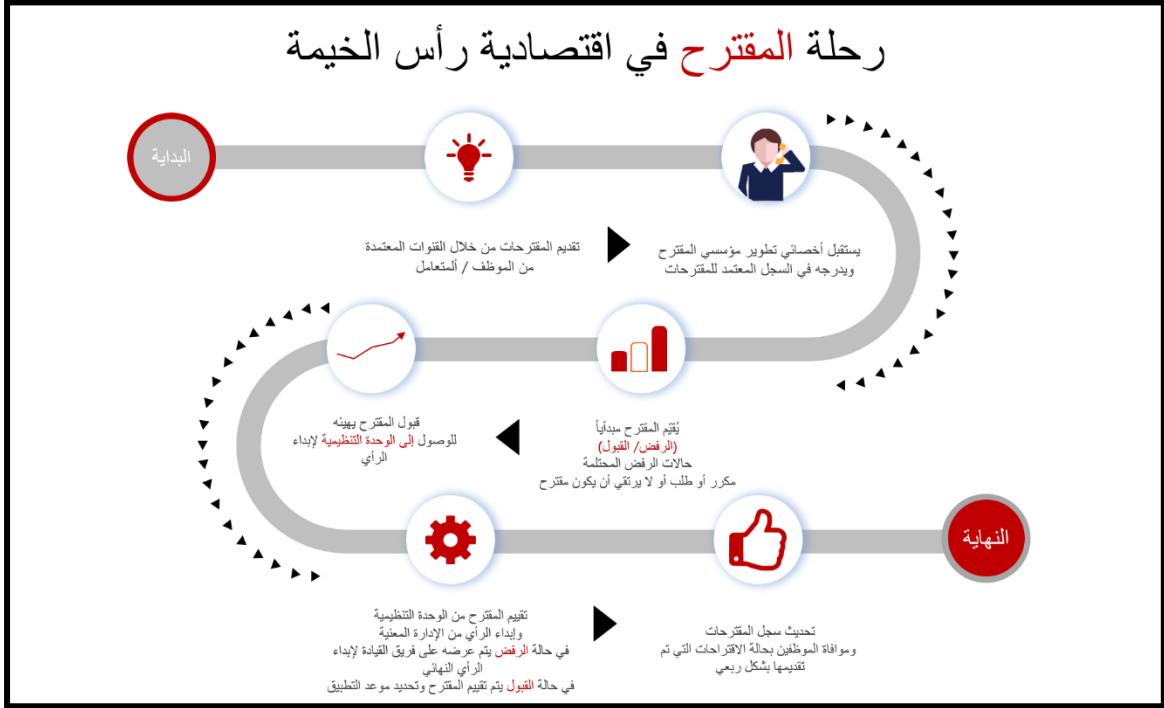


1. يقوم المتعامل بتقديم الشكاوى من خلال القنوات المتاحة المذكورة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
 2. يتم تسجيل الشكاوى في النظام المخصص.
 3. يتلقى المتعامل تأكيداً باستلام الشكاوى.
 4. يقوم فريق مختص ببحث الشكاوى من خلال التواصل مع مقدم الشكاوى والموظف أو الإدارة المشكو في حقهما إذا تطلب الأمر.
 5. يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة في حال ثبوت الشكاوى وفق الأنظمة والقوانين المعمول بها في الدائرة.
 6. يتم اعتماد حل الشكاوى وإبلاغ المتعامل والتأكد من ذلك عن طريق الاتصال الهاتفي مع إرسال استبانة مستوى رضاه عن الحل عن طريق الرسائل القصيرة.
 7. في حالة كانت الشكاوى المقدمة على سلوك موظف أو ارتكاب خطأ مهني من جانبه وثبت صحته من الفحص المبدئي للشكاوى يتم اتخاذ ما يلي من قبل المسؤول المباشر:
 - تنبيه الموظف بشكل شفهي.
 - الاعتذار بشكل رسمي للمتعامل سواء باتصال أو الاعتذار بحضوره الشخصي (من قبل الموظف نفسه، أو مدير القسم، أو مدير الإدارة)
 - الإحالة للجنة المخالفات الوظيفية لإجراء تحقيق واتخاذ ما تراه مناسباً في ضوء قانون الموارد البشرية ولائحة المخالفات والجزاءات الوظيفية السارية.
 8. يتم قياس رضا المتعاملين عن إجراءات حل الشكاوى بعد التأكد من إغلاقها، وفي حالة عدم رضاهم يتم رفع الشكاوى وتقييم عدم الرضا إلى مكتب التدقيق الداخلي والحوكمة لإعادة النظر في إجراءات حل الشكاوى والتأكد من مدى صحة التقييم الوارد.
 9. يتم إجراء مراجعة دورية منتظمة لكافة الشكاوى وتحليلها ودراساتها واتخاذ اللازم ورفع تقرير بها إلى الإدارة العليا بشكل شهري.
- نرجو العلم أن شكاوى حماية المستهلك يتم التعامل معها عن طريق إدارة الرقابة والحماية التجارية وفق إجراءات محددة.

المدة الزمنية المتوقعة للتصرف في الشكاوى

البند	شكاوى عاجلة	شكاوى اعتيادية	شكاوى معقدة	شكاوى حماية المستهلك
استلام الشكاوى	نفس الوقت			
التصرف في الشكاوى	خلال يوم عمل	خلال 10 أيام عمل	خلال 30 يوم عمل	عند ورود الرد من إدارة الرقابة والحماية التجارية

خطوات وآلية التعامل مع مقترحات المتعاملين



1. يقوم المتعامل بتقديم المقترح من خلال القنوات المتاحة المذكورة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل المقترح في السجل الخاص بالاقترحات.
3. يتلقى المتعامل تأكيداً باستلام المقترح وشكره.
4. يتم التواصل مع المتعامل إذا تطلب الأمر للحصول على تفاصيل إضافية للمقترح.
5. يتم إحالة المقترح إلى الإدارة المعنية لدراسة إمكانية تطبيقه.
6. الاقتراحات التي تم قبولها من قبل الإدارة يتم تقييمها وتصنيفها ومن ثم قياس أثرها بعد التطبيق.
7. يتم إغلاق الاقتراحات التي لم يتم قبولها مع ذكر السبب.

المدة الزمنية المتوقعة للتصرف في المقترح

يتم استلام المقترح في نفس الوقت، ويتم معالجته وفق خطة العمل التي يحددها الفريق المكلف على ألا تزيد المدة على 5 أيام عمل من تاريخ تقديم المقترح.

تكريم صاحب أفضل مقترح

تقوم الدائرة باختيار أفضل مقترح للمتعاملين بشكل سنوي ويتم توجيه الدعوة له للحضور في حفل تكريم الشركاء ومنحه شهادة تقدير ومكافأة أو هدية عينية.

خطوات وآلية التعامل مع الشناء

1. يقوم المتعامل بتقديم الشناء من خلال القنوات المتاحة المذكورة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل الشناء في النظام المخصص
3. يتم إبلاغ الموظف وإدارته بالشناء بشكل رسمي عن طريق البريد الإلكتروني المعتمد في الدائرة.
4. يتم تكريم الموظفين وفق الآلية المعتمدة بالدائرة.

المدة الزمنية المتوقعة للتصرف في الشناء

يتم استلام الشناء في نفس الوقت، في حين يتم إبلاغ المعنيين في خلال 3 أيام عمل.