



## سياسة التعامل مع الشكاوى

تلزوم وزارة العدل بتقديم خدمات قضائية متقدمة ومبتكرة، معتمدة في ذلك على أسس الشراكة التكاملية، وذلك تحقيقاً لرؤيتها "منظومة قضائية مرنة ترسخ العدالة لمجتمع آمن واقتصاد تنافسي". كما وتؤمن وزارة العدل بأهمية حق المتعاملين في تقديم الشكاوى، معتبرةً إياها ركيزة جوهرية في عملية تطوير وتحسين الخدمات والإجراءات المقدمة.

تُظهر هذه السياسة التزام الوزارة بتنفيذ نظم فعالة لإدارة الشكاوى، وتقديم حلول متنوعة لتلبية احتياجات المتعاملين. كما تضمن تعاملها مع الشكاوى بكفاءة ومرنة، بما يتوافق مع ثقافة التميز ومعايير نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات التي تتبناها الوزارة.

تعكس هذه السياسة التزام الإدارة العليا في وزارة العدل بإدارة فعالية وكفاءة نظام الشكاوى. كما تضمن الوزارة سهولة استخدام هذا النظام، مع التأكيد على الحيادية، السرية، والموثوقية في التعامل مع معلومات المتعاملين. كما يتم مراقبة وتدقيق النظم دوريًا للتأكد من توافقه مع أفضل الممارسات المتبعة على المستويين المحلي والدولي، وذلك وفقاً للقوانين والتشريعات ذات الصلة، والالتزامات المالية وال التعاقدية.

صمم النظام وفق متطلبات معيار الأيزو 10002:2018 ووعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل، ويخضع لتطوير مستمر بناءً على أفضل الممارسات العالمية. وتحرص الوزارة على معالجة القضايا المتعلقة بالشكاوى بمسؤولية وإيجابية، مع التركيز على تحديد ومعالجة الأسباب الجذرية للمشكلات لضمان عدم تكرارها في المستقبل.

الاعتماد:

وكيل وزارة العدل