

سياسة (أنظمة سعادة المتعاملين)

تسعى القيادة العامة لشرطة الشارقة لتحقيق استراتيجيتها والتوجه الاستراتيجي لدولة الإمارات العربية المتحدة ، للعمل بفعالية في إسعاد المتعاملين من خلال إطلاق مبادرات وأنشطة موجهة لاسعاد الناس ولعل من أهم المشاريع (برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة) والتي تنبثق منها استراتيجيات الخدمات ونظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات والذي قام بإطلاقه مكتب رئاسة مجلس الوزراء والذي يهدف إلى تحسين تجربة المتعامل من خلال توقع وتنبيه الخدمات التي يحتاجها المتعامل بناء على احتياجاته وتفضيلاته وأحداث حياته، واستناداً إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعرفة لدى الحكومة واقتراحه عليه في الوقت المناسب.

تسعى القيادة العامة لشرطة الشارقة لتحقيق رؤيتها ورسالتها والتوجه الاستراتيجي للدولة بتعزيز إسعاد المتعاملين بالخدمات المقدمة . كما تلتزم القيادة بالتطوير والتحسين المستمر لأنظمة الجودة المتوافقة مع متطلبات المواصفات الدولية (مواصفة ميثاق خدمة المتعاملين 10001:2018 ، مواصفة الشكاوى 10002:2018، قياس رضا المتعاملين 10004:2018) .

تلتزم القيادة بإنجاز الخدمات وفقاً للأزمة المعيارية المحددة في دليل خدمات القيادة بما لا يخالف الإجراءات التشريعية والقانونية كما تلتزم بإغلاق كافة الشكاوى الواردة على القيادة ضمن الوقت المحدد واعتبارها مدخل من مدخلات تطوير الخدمات.

كما تلتزم القيادة بتقديم تجربة فريدة ومتميزة لمتعامليلها ورفع مستوى السعادة العام وذلك من خلال:

1. توضيح معايير جودة الخدمات التي من الممكن أن يتوقعها المتعاملون عند انجاز معاملاتهم بالقيادة.
2. توعية المتعاملين بقنوات الاتصال وتقديم الخدمة المختلفة التي من الممكن ان يحصل المتعامل على الخدمة من خلالها.
3. توضيح المراحل الاساسية التي ينبغي على المتعامل المرور بها اثناء تعامله مع قنوات تقديم الخدمة للحصول على الخدمات المقدمة.
4. توعية المتعامل بالقنوات المختلفة لتقديم الشكاوى في حالة عدم سعادته على إحدى الخدمات المقدمة أو التعامل مع الملاحظات والإقتراحات في مراكز السعادة بالقيادة وما هي الالية الداخلية المتبعة في دراسة وحل تلك الشكاوى ضمن الوقت المحدد.
5. توضيح بما نرجوه من المتعامل أثناء تقديم الخدمة لمساعدتنا في تقديم خدمات متميزة تفوق توقعاته.

في حال وجود ملاحظات أو مقترحات يرجى التواصل على 901 أو تقديم شكوى في تطبيق وزارة الداخلية

عميد/ سامح الحلين
مدير إدارة الاستراتيجية والريادة المؤسسية
أغسطس / 2026م

