

## سياسة (أنظمة سعادة المتعاملين)

تسعى القيادة العامة لشرطة الشارقة لتحقيق استراتيجية وزارة الداخلية 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 استراتيجية الخدمات ونظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات والذي قام بإطلاقه مكتب رئاسة مجلس الوزراء والذي يهدف إلى تحسين تجربة المتعامل من خلال توقع وتلبية خدماتها التي يحتاجها المتعامل بناء على احتياجاته وفضولاته وأحداث حياته، واستناداً إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعرفة لدى الحكومة واقتراحه عليه في الوقت المناسب.

تسعى القيادة العامة لشرطة الشارقة لتحقيق رؤية ورسالة وزارة الداخلية والتوجه الاستراتيجي للدولة بتعزيز إسعاد المتعاملين بالخدمات المقدمة .  
كما تلتزم القيادة بالتطوير والتحسين المستمر لأنظمة الجودة المتواقة مع متطلبات المعايير الدولية (مواصفة ميثاق خدمة المتعاملين 2018:10002 ، مواصفة الشكاوى 2018:10004 ، قياس رضا المتعاملين 2018:10004).

تلتزم القيادة بإنجاز الخدمات وفقاً للأذمنة 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 تقديم تجربة فريدة ومتميزة لمعاملتها ورفع مستوى السعادة العام وذلك من خلال:

1. توضيح معايير جودة الخدمات التي من الممكن أن يتوقعها المتعاملون عند إنجاز معاملاتهم بالقيادة .

2. توعية المتعاملين بقنوات الاتصال وتقديم الخدمة المختلفة التي من الممكن أن يحصل المتعامل على الخدمة من خلالها.

3. توضيح المراحل الأساسية التي ينبغي على المتعامل المرور بها أثناء 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 الآلية 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 مقتراحات يرجى التواصل على 901 أو تقديم شكوى في تطبيق وزارة الداخلية

(وتلتزم القيادة بضمان نشر سياسة نظام الادارة المتكامل لكافة الجهات المهمة والعاملين لديها بما يضمن تنفيذها والمحافظة عليها)

العقيد /  
طارق جاسم المدفع  
إدارة الاستراتيجية وتطوير الأداء  
2022 / 8

