



سياسة التعامل مع النزاعات

تلتزم القيادة العامة لشرطة رأس الخيمة بتقديم الخدمات الشرطية المتكاملة لجميع فئات وشرائح المجتمع التي تعزز من جودة الحياة الأمنية، وذلك تحقيقاً لرؤيتها " أن تكون دولة الإمارات أفضل دول العالم في تحقيق الأمن والسلامة ". كما وتؤمن بحق متعاملها في التقدم بالنزاعات، وتعتبرها مدخلاً رئيسياً لعملية التطوير والتحسين على العمليات والخدمات المقدمة.

إن هذه السياسة تُعبر عن مدى إلتزام القيادة العامة بتطبيق أنظمة فعالة للتعامل مع النزاعات مع تحليل آليات التواصل مع المتعاملين بالحل وفق آلية التعامل مع الشكاوى والنزاعات وتوفير آليات مختلفة لتلبية متطلبات المتعاملين وضمان التعامل مع نزاعاتهم بطريقة فعالة ومرنة تتماشى مع ثقافة التميز وتقديم الخدمة التي تتبناها القيادة .

يتم ذلك التعامل مع عدم رضا المتعاملين عن حل الشكاوي وتحويلها للنزاع وفقاً للتالي:-

- الشكاوي التي لم يتم إغلاقها والخاصة بالخدمات المقدمة للمتعاملين
- دراسة حالة النزاع وفق المعايير المعتمدة بالقيادة العامة (القوانين والتشريعات ، دليل الخدمات وبنود وعد حكومة دولة الامارات لخدمات المستقبل)
- دراسة الحل المقدم من قبل المركز المعني
- التواصل مع المتعامل .

تم تصميم النظام وفقاً لمتطلبات مواصفة الأيزو 10003:2018 ويتم تطويره بشكل مستمر استناداً لأفضل الممارسات العالمية وتحرص القيادة على التعامل بمسؤولية وإيجابية مع القضايا المتعلقة بالمنازعات، والتأكد من علاج المسببات الجذرية لاي نزاع وضمان عدم تكرارها مستقبلاً.

كما وتُعبّر هذه السياسة عن إلتزام الإدارة العليا في القيادة العامة لشرطة رأس الخيمة بإدارة النزاعات بكفاءة وفعالية، والحرص على الحيادية والحفاظ على سرية وموثوقية المعلومات المقدمة من المتعامل وأن يتم مراقبة النظام والتحسين عليه بشكل دوري بما يتوافق مع أفضل الممارسات المتبعة محلياً ودولياً ووفق القوانين والتشريعات ذات العلاقة على أن يتم مراجعتها بشكل سنوي.

ملحون

لواء/ علي عبدالله بن علون النعيمي

قائد عام شرطة رأس الخيمة