

سياسة الشكاوي

يلتزم مركز الإحصاء - أبوظبي بتقديم خدمات تلائم احتياجات وتوقعات المتعاملين لديه، وسعياً لتطوير هذه الخدمات بشكل مستمر، يستخدم المركز نظام الشكاوى كأحد المدخلات التي من شأنها رفع مستوى تقديم الخدمات تلبية لتوقعات متعامليه، كما يعتبرها المركز وسيلة قيمة للتغذية الراجعة التي تؤخذ في الحسبان في عمليات تحسين الخدمات.

إن هذه السياسة تبرز اهتمام الإدارة العليا بمعالجة الشكاوى بكفاءة وفعالية وبشكل سريع وعادل، من خلال نظام شكاوى يمتاز بسهولة الاستخدام والوصول، وسرية المعلومات المقدمة، والبساطة، وعدم التحيز، مع إجراء التدقيق عليه بشكل دوري.

تم دعم هذا النظام بكادر مدرب، وإجراءات مصممة تبعاً لمتطلبات مواصفة الأيزو 10002:2014 ودليل الشكاوى والمقترحات والثناء الصادر من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي. حيث يتم الالتزام بتطبيق معايير المواصفة والدليل على الشكاوى التي يقدمها المتعاملين حول الخدمات وحول الأنشطة التي يعمل المركز على تنفيذها.

تم نشر وتطبيق هذه السياسة في مركز الإحصاء - أبوظبي، كما يتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري للتأكد من قابلية تطبيقها وموائمتها لأنشطة المركز وخدماته.

يتيح المركز للمتعاملين تقديم الشكاوى باستخدام أي من الوسائل التالية:

م	الوسيلة	العنوان
1	الموقع الإلكتروني للمركز	www.scad.ae
2	تطبيق الهاتف الذكي	SCAD MSERVICES
3	البريد الإلكتروني	info@scad.ae
4	مركز اتصال حكومة أبوظبي	800555
5	الهاتف	+97128100000
6	صندوق البريد	6036
7	الحضور الشخصي	أبوظبي - منطقة المقطع



بطي أحمد محمد بن بطي القبيسي
المدير العام