



## دليل استخدام نظام الشكاوى والآراء

[www.fms.ae](http://www.fms.ae)

شكاوى - مقترحات - إطلاعات - استفسارات - بلاغات



## المصطلحات:

**الشكوى:** بيان مكتوب أو شفهي مقدم من أحد المتعاملين يعبر فيه عن عدم رضاه عن الإجراءات أو المعاملات التي يطلبها أو أسلوب تقديمها.

**المقترح:** هي فكرة مقدمة من العاملين والمتعاملين بهدف تطوير الإجراءات أو طريقة تقديمها.

**الإطراء:** الإعلان عن ثناء الجمهور على خدمة أو سلوك موظف بوزارة الداخلية فاق التوقعات بشكل ملحوظ وتخطى المهام الوظيفية.

**الاستفسار:** هو طلب معلومات محددة لمعرفة المزيد عن الخدمات أو المواقع، الوثائق المطلوبة والإطار الزمني للإنجاز.

**نظام الشكاوى والآراء:** هو نظام إلكتروني لاستنباط الملاحظات من العاملين والمتعاملين بهدف تسهيل التحسن المستمر وتحقيق الأهداف الإستراتيجية لوزارة الداخلية.



## خطوات إدراج الحالات في نظام الشكاوى والآراء:



دولة الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الداخلية



العربية | English

نظام الشكاوى والآراء (1) زيارة الموقع الإلكتروني لنظام الشكاوى والآراء: [www.fms.ae](http://www.fms.ae)  
(2) اختيار نوع الحالة المراد إدراجها ضمن الخيار المتاحة والموضحة أدناه

الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد  
نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية

جودة الخدمة التي تقدمها الأجهزة  
الشرطة في الدولة ضمن الأولويات  
التي تعمل وزارة الداخلية على  
الاهتمام بها وتحقيقها إلى جانب  
الحرص على إعطاء الجميع نصيبهم  
من الرعاية والتحفير والاهتمام



صفحة المساعدة

اختر نوع الملاحظة التي تود إدخالها

1. استفسار
2. شكوى
3. إطرء
4. إقتراح

الاستفسار عن خدمات أو مواقع

الاجاز عن خازنة أو بلاغ أمنى

ادخل شكواك، تظلمك أو استرحام

تقديم اعتراض على مخالفة أو غرامة

شكر الموظفين على الخدمة الجيدة التي قدموها

تظلم على حال شكوى

إقتراح

3) عند انتقاء الاستفسار، الشكاوى أو الإطرء، يتوجب تعبئة  
الحقول المتاحة كما هو موضح، وفي حقل الجهة يتم انتقاء  
"الجنسية والإقامة والمنافذ" ثم اختيار "عجمان"

اختر الذي تود الاستفسار عنه

أخرى

توفير المعلومات عن خدمة معينة

إيجاد موقع

كيف يمكنك الترتيب للمساعدة

التأكيد على المستندات المطلوبة ..

الوقت اللازم لطلبات العملية

إلى أي جهة

الجنسية والإقامة و المنافذ

إلى أي إمارة تتبع هذا الاستفسار

عجمان

هل هذه الحالة شخصية أو من قبل حكومة أو شركه؟

التالي

#### 4) يتم بعد ذلك تعبئة البيانات الشخصية وإرسال الحالة إلى الإدارة

الرجاء تزويدنا برقم الرخصة التجارية

الرجاء اعلامنا باسم المؤسسة

الوظيفة

الرجاء تزويدنا بالاسم الثلاثي

الجنس

ذكر  أنثى

بلد التسجيل

إمارة المقيم

الجنسية وفقا لجواز السفر

ما هي الطريقة المفضلة للتواصل؟

هاتف العمل  الهاتف المتحرك  الرسائل النصية القصيرة  البريد الإلكتروني  رسالة  الفاكس

ماهي لغتك المفضلة

إذا أردت إضافة أو إرفاق المزيد من المعلومات الرجاء الضغط هنا

#### 5) لإدراج اقتراح، يتم اختيار: "متعاملي وزارة الداخلية"

الاستفسار عن خدمات أو مواقع

الاحبار عن حادثة أو بلاغ أمني

ادخل شكواك، تظلمك أو استرحام

تقديم اعتراض على مخالفة أو غرامة

شكر الموظفين على الخدمة الجيدة التي قدموها

تظلم على حل شكوى

إقتراح

أدخل مقترحك (موظفين وزارة الداخلية)

أدخل مقترحك (متعاملين وزارة الداخلية)



6) بالنسبة للموظفين، ينبغي عليهم زيارة صفحة التسجيل  
في النظام (www.fms.ae/admin) للحصول على  
بيانات الدخول ومن ثم تقديم المقترحات



دولة الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الداخلية



إسم المستخدم:

كلمة المرور:

تذكرني

سجل في النظام (للموظفين) ←

هل نسيت الرقم السري؟

### ملاحظات:

- 1- يتم الرد على الاستفسارات والشكاوى والإطراءات خلال 3 أيام عمل.
- 2- يتم الرد على المقترحات خلال 30 يوم عمل.
- 3- يمكن للمتعاملين التظلم على حل الشكاوى المقدمة من خلال تقديم طلب تظلم في نظام الشكاوى والأراء.
- 4- يمكن تقديم الحالات الواردة أعلاه بطرق أخرى، مثل:
  - الاتصال الهاتفي: 06/7434444
  - البريد الإلكتروني: [info@ajnrd.ae](mailto:info@ajnrd.ae)
  - الموقع الإلكتروني: [www.ajnrd.ae](http://www.ajnrd.ae)
  - حساب الإدارة في تويتر: @GDRFAAJMAN
  - صناديق الشكاوى والمقترحات في الإدارة العامة ومكاتبها الخارجية.