

نسبة رضا المتعاملين بمحاكم دبي % 96



«دبي:» الخليج

تمكنت إدارة إسعاد المتعاملين في محاكم دبي، من تحقيق نسب عالية لرضا المتعاملين والموظفين خلال عام 2023، بما ينسجم مع أهدافها الرامية لتحقيق السعادة للجميع خصوصاً أطراف النزاعات القضائية، سعياً لتحقيق عدالة نافذة تتسم بالدقة والسرعة، وتقديم خدمات قضائية ميسرة للوصول إلى رؤية محاكم رائدة متميزة عالمياً.

وأكد عبد الله الرئيس، مدير إدارة إسعاد المتعاملين بمحاكم دبي، أن نسبة سعادة المتعاملين بلغت 96٪، ونسبة رضا المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية 97٪، في حين وصلت نسبة سعادة الموظفين في الإدارة إلى 93٪، مبيناً أن هذه النتائج تؤكد التزام الإدارة بتحقيق التميز وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

وتمكنت الإدارة أيضاً من توفير الوقت والجهد على المتعاملين وضمان الدقة والسرعة في تنفيذ الطلبات، حيث أظهرت النتائج تحسناً ملحوظاً في سرعة تسجيل القضايا الإلكترونية، وبلغ متوسط الوقت المستغرق لتسجيل القضية 2.6 يوم،

٪.وتجاوزت نسبة القضايا الإلكترونية المسجلة عن بُعد من إجمالي عدد القضايا المسجلة 99.98

كما تعمل الإدارة على تحقيق توجيهات القيادة العليا في محاكم دبي بتحسين خدمة الاستجابة السريعة للمكالمات واستخدام التقنيات الحديثة في الرد على استفسارات المتعاملين، حيث تم الرد على ما يقرب من 131.846 مكالمة واردة في قسم توجيه المتقاضين، وعدد 32226 محادثة فورية وما يقارب 8987 محادثة عبر خدمة الواتساب، ما يعكس الإنتاجية العالية للموظفين، فيما بلغ معدل زمن الرد على المكالمات في مركز الاتصال 15 ثانية

وحققت الإدارة نتائج إنتاجية عالية في خدمات تصديقات الأحوال الشخصية، حيث تم إصدار 18255 إشارات ونحو 8874 عقد زواج شرعي و249 عقد زواج مدني بالإضافة إلى عدد 1517 من معاملات حصر إرث

وتعكس هذه المؤشرات الجهود المستمرة التي تبذلها الدائرة لتحسين خدماتها وتحقيق رضا المتعاملين، وتسهم في رفع جودة وكفاءة الخدمات القانونية والقضائية وتحقيق الاعتماد والثقة لدى المتعاملين

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024