

أجراء آلية تقديم/ تسجيل واستالم طلب المعلومات ممثل نظام ادارة عالقات 005PRO. الأقسام المعنية الیوجد الإجراءات المتعلقة الیوجد الهدف من الإجراء یصف هذا الإجراء جمیع طلبات المعلومات التي یقدمها العمال للمؤسسة ، عن طریق مختلف قنوات التواصل التي تتيحها المؤسسة لتلقى هذه اللطبات وتعتبرها المؤسسة فرصة لتحسين جودة الخدمات المقدمة إستجابة لتطلعات مختلف فئات المتعاملین وانطالقاً من وإرتقاء بمستوى تقديم خدماتها وفقاً لمتطلبات نظام إدارة الجودة الذي تتبعه المؤسسة كما أنه یوضح قنوات تقديم طلبات المعلومات وآلية التعامل معها والمدة الزمنية المتوقعة لإلنتهاء منها وتحليلها ومتابعة وضع الحلول والرد على المتعاملین ، ویعد قسم إسعاد المتعاملین فی إدارة العمليات و قسم مركز المعلومات و المبيعات و القسم المعني بإستالم كافة الحالات الواردة للمؤسسة وتحويلها للنظام / الفريق المعني بإدارة نظام عالقات المتعاملین بهدف تحسين العمليات وتحقیقاً لرضا المتعاملین . ارشادات الإجراء وتعتبر الحالة أي تعبير عن عدم وضوح المعلومة من قبل العميل أو الزائر أو الشريك ، والتي تقدم بشكل مباشر أو غیر مباشر ب. يجب تطوير عمليات إستالم وتسجيل طلبات المعلومات وفقاً لنظام إدارة عالقات المتعاملین ، وبما یخدم المؤسسة وتوجهاتها فی التعرف على اهتمامات العميل و تطلعاته ، وكذلك بما یضمن تحسين العمليات والخدمات المقدمة . ت. يتم استالم طلبات المعلومات عبر مختلف القنوات المخصصة فی المؤسسة وهي مركز الإتصال ، الموقع الإلكتروني ، البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة ، مركز إتصال حكومة أبوظبي ، الحضور الشخصي ، حسابات وسائل التواصل الإجتماعي. و الطلب و وضوحها و فی حال الحاجة إلى أي معلومات أخرى يتم التواصل مع العميل للاستيضاح و إكمال النواقص ث. ينبغي التأكد من ضمان توفر القنوات ، وإتاحتها لجمیع المتعاملین مع المؤسسة ، ج. يجب العمل على المراجعة المستمرة لدلیل الخدمات و تحدیثه وفقاً للتحديثات والإجراءات المتبعة ، والأقسام المعنية فی المؤسسة . و فی حال عدم وجود صالحة للموظف الذي تلقى الحالة ، یتمتعن علیه بإبالغ الشخص المعني بتسجيل الحالة على نظام إدارة عالقات المتعاملین. العمل على تسمية الموظفين للتنسيق مع الفريق المكلف بنظام إدارة عالقات المتعاملین وبما یخدم الإجراء المتبع الذي یضعه الفريق المكلف بنظام ادارة عالقات المتعاملین إستالم طلبات المعلومات وتسجيلها وحفظها. يتم التنسيق مع الإدارات والأقسام المعنية ، فی تطوير وتدريب كافة الموظفين فی المؤسسة حول عمليات إستالم وتسجيل الصفحة 42 من 47 تاريخ الإصدار: 28 فبراير 2024 رقم الدلیل: . 005PRO. لإستخدام الرسمي فقط تحديث رقم 1. 0: اجراء آلية تقديم / تسجيل واستالم طلب المعلومات دلیل إدارة المعلومات ن . يتم تحويلها إلى الأقسام / الإدارات المعنية و فی هذه الحالة الیتم تسجيلها ، مالم تقع ضمن الصالحيات المحددة . ر . يمكن التنسيق مع جمیع الشركاء والمعنیین من خارج المؤسسة حسب الإقتضاء لتحويل طلبات المعلومات التي تعني بالمؤسسة و یخطر العميل بأن طلب المعلومات ال يقع ضمن إختصاص المؤسسة وإفادته للمتابعة مع الجهة المعنية ، و يتم توثيق ذلك كإجراء قبل إغالق الطلب. ز . على المؤسسة والقائمين على ادارة عالقات المتعاملین متابعة ومراقبة طلبات المعلومات باستمرار والتأكد من أن المؤسسة تلبي متطلبات النظام لعكس مدى كفاءة التعامل مع مختلف فئات المتعاملین وتحقیق رضاهم فی معالجة طلبات المعلومات بمهنية إدارية والوظيفية ورفعها لفريق إدارة نظام عالقات المتعاملین من خالل النظام أو قنوات التواصل الداخلي المحددة وفقاً لتفاصيل الإجراء المعني / القسم تبدأ العملية بعد إستالم طلب المعلومات من خالل القنوات المحددة (مركز الإتصال ، الإلكتروني ، البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة ، مركز إتصال حكومة أبوظبي ، الحضور حسابات وسائل التواصل الإجتماعي) يتم إستالم الطلب حسب القناة والتأكد من وجود كافة التفاصيل الخاصة بالطلب ووضوحها، 1 والتواصل مع المتقدم بالطلب فی حال الحاجة إلى أي معلومات أخرى. 2 نظام ادارة عالقات المتعاملین CRM ممثل نظام إدارة المتعاملین التحقق من الطلب وإستيفائها لجمیع المتطلبات عالقات المتعاملین يتم تصنيف الطلب بناء على الرد من أول اتصال أو إرساله لادارة المعنية ممثل نظام إدارة يتم تحديث النظام بإلزامية حل الطلب خالل ساعتي عمل عالقات یقوم ممثل إدارة نظام عالقات المتعاملین بتوفير الرد على الطلب فی حال توفر الرد ، الموظف المعني فی الإدارة يتم إخطار العميل بالطريقة التي حددها العميل للتواصل عند تسجيله الطلب ، والتاريخ المتوقع لحل الطلب 9 یقوم القسم المعني بالطلب بتوفير المعلومة أو الطلب بحسب الإجراءات المعتمدة فی القسم أو الإدارة فی الإدارة الصفحة 43 من 47 تاريخ الإصدار: 28 فبراير 2024 رقم الدلیل: . 005PRO. OPD. لإستخدام الرسمي فقط تحديث رقم 1. 0: اجراء آلية تقديم / تسجيل واستالم طلب المعلومات دلیل إدارة المعلومات القوانين ، الأنظمة والمعايير المتعلقة السجلات، والنماذج، المعني / القسم الموظف المعني فريق نظام إدارة عالقات یقوم ممثل ادارة عالقات المتعاملین بإغالق الطلب المتعاملین تبدأ العملية بعد إستالم طلب المعلومات من خالل القنوات المحددة (مركز الإتصال ، الموقع الإلكتروني ، مركز إتصال حكومة أبوظبي ، الحضور

الشخصي ، حسابات وسائل التواصل الاجتماعي (13 النهاية عدد مرات الهدف وحدة القياس التقييم بمقياس الأداء وصف مؤشر المعادلة # الأداء ربع سنوي)4 فريق نظام 100% نسبة المتعاملين