التقيد بأحكام وشروط هذا الدليل إلزامي لجميع العاملين● تنسب ملكية هذا الدليل للمؤسسة تحت المدير المسمى الوظيفي ● الدارة العمليات – قسم عمليات الحديقة ، و كذلك بالنسبة لجميع االستفسارات والمسائل المتعلقة بتلك العمليات● يتم التوقيع و الموافقة على هذا الدليل من قبل إلدارة العليا، المديرالتنفيذي لمكتب التخطيط إلستراتيجيوالمدير التنفيذي لقطاع العمليات ومدير إدارة العمليات وكل المعنيين بالتوقيع بعد مراجعة الدليل .السياسات و إلجراءات المذكورة في هذا الدليل إال بموافقة المعنيين أعاله. إذا كانت هناك تعديالت على إلجراءات الموثقةفقط)بدون أي تغييرات على السياسات الموثقة(، فإنه تتم التعديالت بموافقة المدير العام،إلستراتيجي و التطوير المؤسسي و كل المعنيين بالتوقيع بعد مراجعة الدليل، دون الحاجة للرجوع لإلدارة العليا.● يقتصر هذا الدليل على موظفيين المؤسسة العامة لحديقة الحيوان و أألحياء المائية بصفة "القراءة فقط" لمنع التعديل غيرالمصرح به من على الدليل.● لضمان الوصول إلى النسخة أألصلية من هذا الدليل من قبل الشخص المخول به، فإنه يتوجب إلحتفاظ به في قسم حفظالمستندات و أألرشفة لدى المؤسسة العامة لحديقة الحيوان و أألحياء المائية. ويقوم قسم الجودة بتحميل النسخة المحدثة منه● تخلى المؤسسة العامة لحديقة الحيوان و أألحياء المائية مسؤوليتها في حالة طباعة هذا الدليل،المؤسسة على أن السياسات في النسخة المطبوعة يتعين اتباعها. ولذلك يجب عدم طباعة هذا الدليل واستخدام النسخة● على إدارة تكنولوجيا المعلومات إلحتفاظ بالنسخة إلحتياطية من هذا الدليل و ذلك بحسب السياسات و إلجراءات الخاصةو المتبعة بالنسبة للنسخة إلحتياطية في المؤسسة● إن)إضافة / حذف / تعديل(أي جزء من هذا الدليل ممكن أن يكون من مستخدمي الدليل المعنيين.المعني بطلب رسمي لمدير قسم التميز المؤسسي عن طريق المديال المباشر للقسم المعني متضمنا شرح لنوع التغيير و● في حال حدوث أي تغيير على هذا الدليل، يتوجب على مدير قسم التميِّز المؤسسي بالتنسيق مع إلدارة / الموظف المعني، وسيتم تحديث الدليل عند إستالم جميع الموافقات المطلوبة. علما بأن اجراء عمل إجراءات إدارة العمليات‌لدليل إدارة نظام الجودة● يجب االحتفاظ بهذه الوثيقة وفقا لنهج حفظ المستندات المستخدم في المؤسسة العامة لحديقة الحيوان واالحياء المائية .

ويجب تطبيق هذا الدليل مع مراعاة السياسات وإلجراءات الصادرة من الجهات المعنية فى مجال التواصل مع العمالء وحسبإلجراءات أألخرى المطبقة في المؤسسة (.1.2.1 أألدوار و المسؤوليات السياسات العامة المتبعة في إلدارةأهمية ادارة عالقات المتعاملين : وأن آلية التعامل معها ليست متعلقةبعدد الحاالت وحلها فقط ، ولكن بفرص التحسين المتوفرة من خالل طلبات الحاالت ،لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكار بناءه لتطوير المنتجات والخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة إنشاء نظام ادارةالمؤسسة . يتطلب ذلك من إلدارة العليا في المؤسسة مراجعة نظام آلية ادارة عالقات المتعاملين بانتظام و ايجاد طرق لتحسينإجراءات معالجة والتعامل مع جميع الحاالت ،التشغيلية ، وطرق التحسين عادةً تكون من خالل االستبيانات و متابعة احصائيات وتقارير رضا المتعاملين .أوليه لحلها، من خالل جميع الحاالت المقدمة لموظفي الصف أألول والمعنين باستالم جميع طلبات أو الحاالت وخاصةالمتكررة منها والتي تحتاج إلى ردة فعل سريعة من إلدارة المعنية ، ومراقبة أداء وكفاءة اجراءات التعامل مع حاالتالشكاوى والمقترحات والثناء طلبات الخدمة و المعلومات لضمان التحسين المستمر للخدمات والتأكد من فعالية آلية التعاملمع كافة انواع الحاالت و الطلبات.ً من تقديم الطلب وانتهايتوجب على المؤسسة توضيح إجراءات ادارة عالقات للمتعاملين بشكل مختصر وسهل وذلك ابتداأو توضيح إجراءات االستئناف أو عدم الرضا عن إغالق الحالة ، وتوضيح قنوات استالم الحاالت والقسم المسؤول وأرقام التواصل،وغيرها من المعلومات الداعمة في عملية إدارة الحالة،الطالع عليها.ومن المهم توعية جميع الموظفين الغير مختصين في مجال خدمة المتعاملين بإجراءات عملية إدارة عالقات المتعاملبن في الجهة،حيث أنهم قد يصادفون متعاملين لديهم مالحظات وطلبات أثناء أداء عملهم اليومي وعليه يتوجب على الموظف توعية المتعاملبإجراءات التعامل مع هذه الطلبات وتوجيههم إلى القنوات الصحيحة لتسجيل الطلبات و الحاالت.كما يمكن نشر نظام واجراءات ادارة عالقات المتعاملين من خالل الوسائل المبينة ادناه :دليل إدارة المتعاملينإدارة العمليات2 توعية المتعاملين أهمية تقديم الطلبات من خالل :● وسائل التواصل االجتماعي● منشورات المؤسسة او مطبوعاتها● تطبيقات الهواتف الذكية● الكتيبات او اي دليل تستخدمه المؤسسة● الموقع الخاص بالمؤسسة● نماذج الطلبات والرسائل دور ميثاق خدمة المتعاملين:لتوقعاتهم في إجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترحات طلبات المعلومات و الخدمات والبالغات والثناء ، وذلك من خالل نشرالميثاق في مراكز خدمة المتعاملين والمواقع إللكترونية ومن خالل مواقع التواصل إلجتماعي، والذي بدوره يوضح للمتعامل قنواتتقديم أي طلب وأألية المتوقعة لحلها حسب نوعها .في حال رغبتك في التواصل معنا فأنه يمكنك تقديم طلب من خالل الوسائل التالية :● موقع بوابة حكومة ابوظبي إإللكترونية) منصة تم (● الهاتف 800966● مركز اتصال حكومة ابوظبي 800555● الحضور

Summarized by © lakhasly.com

شخصيا لمكتب اسعاد الزوار؟ متى يتقدم المتعامل لطلب حالة من أنواع الحالت المختلفة:● في حالة عدم تقديم الخدمة المطلوبة حسب التوقع● عندما ال توفى الوعود وعدم حصول المتعامل على الخدمة● سوء المعاملة بصفة عامة● الشعور بعدم اإلنصاف● سوء التعامل عند تقديم الشكوى● فقدان الوقت والمال● عدم التزام الموظف باإلجراءاتأ . إحتياجات المتعامل عندما يقوم بتقديم طلب حالة :● الشعور باألمان.● التحلي بالصبر و اإلنصات له.● الحصول على المعلومات.● تقديم االهتمام● لعدالة والحل المناسب● تصحيح الخطأ بالسرعة الممكنة واعالمه بالمستجدات● السرية واحترام الخصوصية● ضمان عدم تكرار المشكلة● تحمل المسؤولية وتوضيح االجراءات للمتعامل● سرعة االستجابة وفقاً ألهمية الحالةب. قنوات استالم الحالت: حيث أن إتاحة عدد كبير من من قنوات االتصال يعكساهتمام المؤسسة في العمل على تسهيل استقبال طلبات المتعامل واهتمامها في تطوير خدماتها ،استقبال الطلبات أي تأثير على أهمية الطلب أو سير إجراءاته ، فجميع الحاالت المقدمة تعطى نفس االهتمام طالما تم تقديمها منالتطبيقات الذكيةوسائل التواصل اإلجتماعيالبريد اإللكترونيالحضور الشخصي – مراكز إسعاد الزوارمركز االتصال الحكومي خدمة عالقات المتعاملين)تم (800555ت. الموظفين المعنيين بنظام ادارة عالقات المتعاملين:● فريق إدارة عالقات المتعاملين.● االدارة العليا والتي بدورها عليها مراجعة التقارير ومراقبة أداء فريق عمل إدارة تنظيم عالقات المتعاملين وآلية التعامل واتخاذ القرارات المناسبة)قسم العمليات(.دليل إدارة المتعاملينإدارة العملياتتمكين الموظفين المختصين بنظام ادارة عالقات المتعاملين : باإلضافة إلى تدريبهم في التعامل معالحاالت بكفاءة عالية وتمكينهم من خالل توفير أألنظمة واألدوات الالزمة إلدارة الحاالت بفاعلية، وذلك من خالل:● توفير البرامج التدريبية المناسبة لرفع مهارات وكفاءة الموظفين في إدارة الحاالت بمختلف المستويات في التعامل معالحاالتمصفوفة صالحيات يتم اعتمادها من اإلدارة التنفيذية كًال حسب دوره .● تزويدهم بالبيانات المحدثة عن الخدمات والسياسات التابعة للجهة أو الشركة الحكومية● يجب تطبيق سياسة التكريم والمحاسبة للموظفين على إدارة عالقات المتعاملين لضمان مكافأة الكوادر المتميزة ومحاسبةالمقصرين في إدارة الحالة.؟ كما يجب على الموظفين المختصين القيام بالتالي :● إدراك توقعات وإحتياجات المتعاملين.● ضمان سهولة تقديم الطلبات بإجراءات سهلة االستخدام.● تحليل وتقييم الحاالت من أجل تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للمتعاملين.● أهمية التدقيق على عملية إدارة نظام عالقات المتعاملين.● أألمتثال الى اجراءات التعامل مع الحاالت والتأكد من تطبيقها.● مراجعة فعالية و كفاءة عملية معالجة الحاالت .● أهمية رفع نتائج شكاوى المتعاملين ورفع المقترحات إلى اإلدارة العليا لتحديد ما إذا كان هناك مايتطلب مراجعة القوانين أواإلجراءات.● أكتشاف الثغرات أو جوانب الضعف في الخدمات المقدمة من خالل تقارير الشكاوى.● ضمان التحسين المستمر في الخدمات المقدمة للمتعاملين وعدم تكرار تعرض المتعاملين لنفس موضوع الشكوى.؟ مهام الموظفين فى مركز اإلتصال وخدمة العمالء :● الترحيب بتلقي جميع الحاالت .● تقديم الشكر للمبادرة بتقديم الشكوى.● الرد السريع وبأسلوب مهذب لشكوى المتعامل أو التوجيه الصحيح لإلدارة المناسبة.● االعتذار عن الخطأ أو عدم رضا المتعامل عند تقديم الخدمة.● تزويد المتعامل بشرح مختصر و واضح عن مسببات المشكلة. لزيادة وعي المتعامل وتجنب سوء الفهم وتحديد توقعاته.● التوجيه الصحيح للمتعامل.إدارة العمليات؟ عملية إدارة الحالت في نظام ادارة عالقات المتعاملين:توضح عملية إدارة الحاالت المراحل التي تمر بها الحالة بداية من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل وانتها برً ء باإلغالق ،

Summarized by © lakhasly.com