

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 الاستفسارات والمسائل المتعلقة بتلك العمليات • يتم التوقيع و
الموافقة على هذا الدليل من قبل الدارة العليا، المدير التنفيذي لمكتب التخطيط الإستراتيجي والمدير التنفيذي لقطاع العمليات
ومدير إدارة العمليات وكل المعنيين بالتوقيع بعد مراجعة الدليل .السياسات و الإجراءات المذكورة في هذا الدليل إل بموافقة
المعنيين أعلاه. إذا كانت هناك تعديلات على الإجراءات الموثقة فقط (بدون أي تغييرات على السياسات الموثقة)، فإنه تتم التعديلات
بموافقة المدير العام، الإستراتيجي و التطوير المؤسسي و كل المعنيين بالتوقيع بعد مراجعة الدليل، دون الحاجة للرجوع لإدارة
العليا. • يقتصر هذا الدليل على موظفين المؤسسة العامة لحديقة الحيوان و الأحياء المائية بصفة "القراءة فقط" لمنع التعديل
غير المصرح به من على الدليل. • لضمان الوصول إلى النسخة الأصلية من هذا الدليل من قبل الشخص المخول به، فإنه يتوجب
الإحتفاظ به في قسم حفظ المستندات و الأرشفة لدى المؤسسة العامة لحديقة الحيوان و الأحياء المائية. و يقوم قسم الجودة بتحميل
النسخة المحدثة منه • تخلى المؤسسة العامة لحديقة الحيوان و الأحياء 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 الإحتفاظ بالنسخة الإحتياطية من هذا الدليل و ذلك بحسب السياسات و الإجراءات الخاصة و المتبعة بالنسبة للنسخة
الإحتياطية 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 التميز المؤسسي بالتنسيق مع الدارة / الموظف المعني،
وسيتم تحديث الدليل عند إستالم جميع الموافقات المطلوبة. علما بأن اجراء عمل إجراءات إدارة العمليات لدليل إدارة نظام
الجودة • يجب الإحتفاظ بهذه الوثيقة وفقا لنهج حفظ المستندات المستخدم في المؤسسة العامة لحديقة الحيوان و الأحياء المائية .
و يجب تطبيق هذا الدليل مع مراعاة السياسات و الإجراءات الصادرة من الجهات المعنية في مجال التواصل مع العمال
وحسب الإجراءات الأخرى المطبقة في المؤسسة (1.2.1.1 الأدوار و المسؤوليات السياسات العامة المتبعة في الإدارة أهمية ادارة
علاقات المتعاملين : و أن آلية التعامل معها ليست متعلقة بعدد الحالات وحلها فقط ، ولكن بفرص التحسين المتوفرة من خلال
طلبات الحالات ،لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكار بناءة لتطوير المنتجات والخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة
إنشاء نظام ادارة المؤسسة . يتطلب ذلك من الدارة العليا في المؤسسة مراجعة نظام آلية ادارة علاقات المتعاملين بانتظام و ايجاد
طرق لتحسين إجراءات معالجة و التعامل مع جميع الحالات ، التشغيلية ، و طرق التحسين عادة تكون من خلال الاستبيانات و
متابعة احصائيات و تقارير رضا المتعاملين .أوليه لحلها، من خلال جميع الحالات المقدمة لموظفي الصف الأول والمعنيين
باستالم جميع طلبات أو الحالات وخاصة المتكررة منها والتي تحتاج إلى ردة فعل سريعة من الإدارة المعنية ، ومراقبة أداء وكفاءة
إجراءات التعامل مع حالات الشكاوى والمقترحات والثناء لطلبات الخدمة و المعلومات لضمان التحسين المستمر للخدمات
والتأكد من فعالية آلية التعامل مع كافة أنواع الحالات و الطلبات. من تقديم الطلب وانتهى يتوجب على المؤسسة توضيح إجراءات
ادارة علاقات للمتعاملين بشكل مختصر وسهل وذلك ابتداءً أو توضيح إجراءات الاستئناف أو عدم الرضا عن إغلاق الحالة ،
وتوضيح قنوات استالم الحالات و القسم 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 علاقات المتعاملين في
الجهة، حيث أنهم قد يصادفون متعاملين لديهم مالحظات و طلبات أثناء أداء عملهم اليومي وعليه يتوجب على الموظف توعية
المتعامل بإجراءات التعامل مع هذه الطلبات وتوجيههم إلى القنوات الصحيحة لتسجيل الطلبات و الحالات. كما يمكن نشر نظام
و إجراءات ادارة علاقات المتعاملين من خلال الوسائل المبينة ادناه : دليل إدارة المتعاملين إدارة العمليات 2 توعية المتعاملين أهمية
تقديم الطلبات من خلال : • وسائل التواصل الاجتماعي • منشورات المؤسسة او مطبوعاتها • تطبيقات الهواتف الذكية • الكتيبات
او اي دليل تستخدمه المؤسسة • الموقع الخاص بالمؤسسة • نماذج الطلبات و الرسائل • دور ميثاق خدمة المتعاملين: لتوقعاتهم في
إجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترحات طلبات المعلومات و الخدمات و البالغات والثناء ، وذلك من خلال نشر الميثاق في
مراكز خدمة المتعاملين و المواقع الإلكترونية و من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، والذي بدوره يوضح للمتعامل قنوات تقديم أي
طلب و الأليام المتوقعة لحلها حسب نوعها .في حال رغبتك في التواصل معنا فإنه يمكنك تقديم طلب من خلال الوسائل التالية : •
موقع بوابة حكومة ابوظبي الإلكترونية (منصة تم) • الهاتف 800966 • مركز اتصال حكومة ابوظبي 800555 • الحضور

شخصيا لمكتب اسعاد الزوار؟ متى يتقدم المتعامل لطلب حالة من أنواع الحالات المختلفة: ● في حالة عدم تقديم الخدمة المطلوبة حسب التوقع ● عندما ال توفى الوعود وعدم حصول المتعامل على الخدمة ● سوء المعاملة بصفة عامة ● الشعور بعدم الإنصاف ● سوء التعامل عند تقديم الشكوى ● فقدان الوقت والمال ● عدم التزام الموظف بالإجراءات أ . إحتياجات المتعامل عندما يقوم بتقديم طلب حالة : ● الشعور بالأمان. ● التحلي بالصبر و الإنصات له. ● الحصول على المعلومات. ● تقديم الاهتمام. ● لعدالة والحل المناسب. ● تصحيح الخطأ بالسرعة الممكنة واعالمة بالمستجدات ● السرية واحترام الخصوصية ● ضمان عدم تكرار المشكلة ● تحمل المسؤولية وتوضيح الإجراءات للمتعامل ● سرعة الاستجابة وفقاً لأهمية الحالة.ب. قنوات استالم الحالة: حيث أن إتاحة عدد كبير من من قنوات الاتصال يعكس اهتمام المؤسسة في العمل على تسهيل استقبال طلبات المتعامل واهتمامها في تطوير خدماتها ، استقبال الطلبات أي تأثير على أهمية الطلب أو سير إجراءاته ، فجميع الحالات المقدمة تعطى نفس الاهتمام طالما تم تقديمها من التطبيقات الذكية وسائل التواصل الإجتماعي البريد الإلكتروني الحضور الشخصي – مراكز إسعاد الزوار مركز الاتصال الحكومي خدمة عالقات المتعاملين)تم (800555 ت. الموظفين المعنيين بنظام ادارة عالقات المتعاملين: ● فريق إدارة عالقات المتعاملين. ● الدارة العليا والتي بدورها عليها مراجعة التقارير ومراقبة أداء فريق عمل إدارة تنظيم عالقات المتعاملين وآلية التعامل واتخاذ القرارات المناسبة)قسم العمليات(. دليل إدارة المتعاملين إدارة العمليات تمكين الموظفين المختصين بنظام ادارة عالقات المتعاملين : بالإضافة إلى تدريبهم في التعامل مع الحالات بكفاءة عالية وتمكينهم من خالل توفير الأنظمة وألادوات الالزمة لإدارة الحالة بفاعلية، وذلك من خالل: ● توفير البرامج التدريبية المناسبة لرفع مهارات وكفاءة الموظفين في إدارة الحالة بمختلف المستويات في التعامل مع الحالة مصفوفة صالحيات يتم اعتمادها من الإدارة التنفيذية كأل حسب دوره . ● تزويدهم بالبيانات المحدثه عن الخدمات والسياسات التابعة للجهة أو الشركة الحكومية ● يجب تطبيق سياسة التكرام والمحاسبة للموظفين على إدارة عالقات المتعاملين لضمان مكافأة الكوادر المتميزة ومحاسبة المقصرين في إدارة الحالة. ● كما يجب على الموظفين المختصين القيام بالتالي : ● إدراك توقعات وإحتياجات المتعاملين. ● ضمان سهولة تقديم الطلبات بإجراءات سهلة الاستخدام. ● تحليل وتقييم الحالة من أجل تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للمتعاملين. ● أهمية التدقيق على عملية إدارة نظام عالقات المتعاملين. ● أألتمثال الى اجراءات التعامل مع الحالة والتأكد من تطبيقها. ● مراجعة فعالية و كفاءة عملية معالجة الحالة . ● أهمية رفع نتائج شكاوى المتعاملين ورفع المقترحات إلى الإدارة العليا لتحديد ما إذا كان هناك ما يتطلب مراجعة القوانين أو الإجراءات. ● 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 في مركز الاتصال وخدمة العمالء : ● الترحيب بتلقي جميع الحالات . ● تقديم الشكر للمبادرة بتقديم الشكوى. ● الرد السريع وبأسلوب مهذب لشكوى المتعامل أو التوجيه الصحيح لإدارة المناسبة. ● الاعتذار 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 الحالة في نظام ادارة عالقات المتعاملين: توضح عملية إدارة ، الحالة المراحل التي تمر بها الحالة بداية من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل وانتهاء برء بالغالق