

سياستنا في العلاقة مع المتعاملين

رؤيتنا:

منظومة تعليمية متكاملة تزدهر بها دبي.

رسالتنا:

الارتقاء بجودة التعليم وضمان إتاحة فرص الحصول على المعرفة والتنمية البشرية من خلال الشراكة المجتمعية.

نحرص في فريق علاقات المتعاملين بالهيئة على الالتزام بالنقاط الواردة في الجوانب التالية:

مشاركة المتعاملين:

- ❖ ضمان مشاركة المتعاملين، عبر التشاور معهم للوقوف على احتياجاتهم ومتطلباتهم وآرائهم حول الخدمات المقدمة.
- ❖ بلوغ مستوى مناسب من مشاركة المتعاملين عبر دعم استراتيجية الهيئة.
- ❖ إدارة كافة فعاليات الهيئة بأسلوب فعال ومناسب.
- ❖ توفير الخدمات للمتعاملين بالشكل الصحيح من المرة الأولى وتزويدهم بالمعلومات الصحيحة والمناسبة.

الخدمات:

- ❖ ضمان اتباع نهج سلس ومتكامل في تقديم الخدمات، مع تقديم مستوى ثابت من الخدمات عبر كافة القنوات (مثل الخدمات الإلكترونية) والإجراءات المشتركة مع المؤسسات الشريكة لنا.
- ❖ وجود فريق يتمتع بالمعرفة المناسبة وسرعة التجاوب مع المتعاملين.
- ❖ تقديم الرعاية للمتعاملين وحُسن استقبالهم وضيافتهم.
- ❖ ضمان تقديم خدمات عالية الجودة تتسم بالدقة، وتُلبي توقعات المتعاملين وتتماشى مع معايير الجودة مثل لأحة السلوك العام لعلاقات المتعاملين.
- ❖ ضمان التزام الخدمات المقدمة بالمتطلبات القانونية والتنظيمية، في حال وجودها.

آراء ومقترحات المتعاملين:

- ❖ مواصلة الاستماع والتعلم من تجارب المتعاملين التي تصلنا من خلال شكاويهم ونزاعاتهم ومقترحاتهم واستفساراتهم ومستويات رضاهم.

التطوير والفعالية:

- ❖ تقديم إجراءات وعمليات جديدة ، بناءً على الدراية الكافية بمعايير قياس الأداء للإجراءات المتبعة.
- ❖ ضمان التدريب المستمر لكادر علاقات المتعاملين على أساليب خدمة المتعاملين، بما يتماشى مع تطلعات المتعاملين.
- ❖ تنفيذ واتباع إجراءات خدمة المتعاملين، بما يتماشى مع أية معايير يمكن تطبيقها في مجالات التميز والجودة (أيزو) لضمان سعادة المتعاملين.

محمد السويدي

مدير تجارب سعادة المتعاملين

في 5 ديسمبر 2018