

ميثاق إسعاد وخدمة المتعاملين

اعداد

ا.د خالد محيي الدين محمد
مدير وحدة ضمان الجودة

يبيّن ميثاق إسعاد وخدمة المتعاملين حقوق
وواجبات المتعامل فيما يتعلق بالسرعة في الأداء،
واللباقة في التعامل، والمهنية العالية في توفير
الخدمات.

أهداف ميثاق خدمة المتعاملين

:

تحرص كلية الاقتصاد المنزلي جامعة المنوفية على رضا وسعادة المتعاملين وذلك عبر تقديم تجربة متعاملين متميزة وذات جودة عالية، من خلال فريق عمل يتمتع بروح المبادرة والشفافية في التعامل مع مختلف شرائح المتعاملين بما يحقق سعادتهم ويفوق توقعاتهم. ولذا فقد قمنا بإعلان ميثاق لخدمة المتعاملين والذي يشمل القيم والمبادئ التي يلتزم بها العاملين أثناء رحلة تقديمهم الخدمات للجمهور عبر وسائل التواصل المختلفة (الحضور الشخصي – الهاتف – الموقع الإلكتروني – البريد الإلكتروني). وكذلك تعريف المتعاملين بحقوقهم وواجباتهم. والوسائل المتاحة لتقديم الشكاوي أو الاستفسارات أو تفضيلاتهم واقتراحاتهم لتطوير الخدمة بما يجعل الموقع أكثر جاهزية لتلبية احتياجات المتعاملين وتقديم خدمات مميزة

إن ميثاق خدمة المتعاملين هو توثيق لمجموعة القيم والأساليب والمبادئ التي تلتزم بها الكلية بتقديمها من خلال فريق عمل البوابة الإلكترونية وفريق عمل وحدة تكنولوجيا المعلومات وشبكة المعلومات الذين يقدمون خدمة للمتعاملين عبر وسائل التواصل المختلفة منها :-

- موقع الكلية والوحدات
- البريد الإلكتروني و وسائل التواصل الاجتماعي

أهداف هذا الميثاق

- تعريف المتعاملين بحقوقهم وواجباتهم تجاه الكلية
- تعريف المتعاملين بالوسائل المتاحة لتقديم الشكاوى أو طرح الاستفسارات
- العمل الدائم على تطوير الأساليب والأدوات المستخدمة في خدمة المتعاملين بما يؤهل الموقع ليصبح أكثر جاهزية لتلبية احتياجات المتعاملين وتقديم خدمات مميزة.

الفئات المستهدفة :

- طلاب المرحلة الجامعية.
- طلاب الدراسات العليا.
- أعضاء هيئة التدريس
- العاملين
- المجتمع الخارجي

الالتزامات او الخدمات او المهام المقدمة للمتعاملين

- التميز في خدمة المتعاملين: السعي الدؤوب لتقديم خدمات بمستوى متميز وجودة عالية بما يحقق رضا العملاء ويفوق توقعاتهم.
- الاستجابة لاحتياجات المتعامل بسرعة ومهنية والحرص على سرية ودقة المعلومات.
- خلق بيئة عمل محفزة للأداء الجماعي وتلبية كافة احتياجات المتعامل في الوقت المقرر.

وحدة ضمان الجودة- مدير وحدة ضمان الجودة

- تشجيع ودعم الفرص المتاحة لتلبية احتياجات المتعامل.
- توجيه المتعامل إلى الموظف المختص لتلبية احتياجاته بشكل مُرضي.
- الاستجابة السريعة للطلبات الشفوية والمكالمات الهاتفية وتقليص عدد الإجراءات لتوفير خدمة سريعة وسلسة.
- احترام الوقت والإخلاص في العمل.
- فريق عمل مهني ومتعاون يعمل على الرد على كافة استفسارات المتعاملين والتعامل معها في الوقت المناسب.
- الفهم التام للمعلومات المقدمة للمتعامل بالوثائق الصحيحة والخطوات المطلوبة
- توفير الخدمات في الأوقات والقنوات التي تتناسب مع احتياجات المتعامل قدر الإمكان
- المحافظة على السرية عن أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة من قبل فريق خدمة المتعاملين
- اتخاذ الإجراءات بناءً على ملاحظات ومقترحات المتعاملين لتوفير أفضل الخدمات لكم

ما نتوقع من المتعاملين:

يتضمن الميثاق بعضاً من المسؤوليات التي يُستحسن للمتعامل مراعاتها للحصول على أفضل خدمة، وتتلخص في:

- تقديم الاحترام المتبادل
- توفير الأوراق الثبوتية، والمستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملات
- الإعلام في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات، أو تغيير في المعلومات الشخصية، أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة

الرد على أية استفسارات من فريق الخدمة

- تقييم الخدمة
- تزويدنا بمقترحاتكم وملاحظاتكم بشفافية تامة لمساعدتنا على تحسين مستوى خدماتنا والارتقاء بها وتوفيرها لكم على أكمل وجه.

قيم التعامل مع الشكاوى:

- المصادقية: التعامل مع المتعاملين بشفافية وعدل وإنصاف، بدون انحياز.
- المسؤولية: استلام شكاوى المتعاملين والتعامل معها بحرفية وشكل فوري.
- الكفاءة: الاستجابة لكل الحالات الواردة دون تأخير مع بذل أقصى الجهود لحلها في الوقت المناسب.

• الإيجابية: أفكار مبتكرة يمكن تطبيقها لمواجهة التحديات لحل الشكوى.

•

:التزامنا نحو المتعامل

التميز في خدمة المتعاملين

تقديم خدمات بمستوى متميز وجودة عالية بما يحقق رضا العملاء وتوقعاتهم.

المعاملة اللائقة

وذلك من خلال اللباقة، الابتسامة والبشاشة في وجه المتعامل

خدمة فورية

. إتاحة خدمات الرد الفوري والسريع

بيئة نظيفة وصحية

إتاحة أماكن للاستقبال مريحة، نظيفة وسهلة الوصول للمتعاملين في حالة الحضور الشخصي.

الالتزام والتعامل بمهنية

فريق عمل مهني ومتعاون يعمل على الرد على كافة استفسارات المتعاملين والتعامل معها في الوقت المناسب.

ضمان الخصوصية وسرية المعلومات

المحافظة على السرية عن أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة من قبل فريق خدمة المتعاملين وكذلك سرية معلومات المتعاملين وعدم الافصاح.

الشفافية ودقة المعلومات

توفير معلومات كاملة ودقيقة مع قائمة بالوثائق والخطوات المطلوبة لإجراء الخدمة فضلاً عن إبلاغ المتعامل عن وقت إنجاز الخدمات والرسوم الخاصة بها.

إتاحة الخدمة بسهولة ويسر

توفير الخدمات في الأوقات والقنوات التي تتناسب مع احتياجات المتعامل قدر الإمكان.

ضمان الجودة

اتخاذ ما يلزم لضمان أداء خدمات متميزة ذات جودة عالية تحقق توقعات المتعامل من الخدمة المقدمة

ما نرجوه من المتعاملين

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم ومعاملتهم باحترام متبادل
- توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات المطلوبة بشكل كامل ودقيق لإتمام المعاملة
- إعلامنا في حالة وجود خطأ أو تعديل في البيانات بأسرع وقت ممكن
- الرد على استفسارات موظفينا بشكل متعاون وفي الوقت المحدد

وحدة ضمان الجودة- مدير وحدة ضمان الجودة

ارشادات التواصل اللفظي مع المتعاملين

لا تقل	قل
لا اعرف	سأتحقق من الأمر
لا	ما الذي يمكنني أن أقدمه لك
هذا ليس شأني	دعني أتحقق ممن يمكنه تقديم المساعدة
صحيح هذا أمر سيء	أقدر ما يسبب انزعاجك
هذا ليس خطأي	دعني أتحقق من الأمر
متى ترغب في الحصول على الخدمة	أستطيع تقديم الخدمة بحلول
اهدأ	أنا آسف
اتصل علي في وقت لاحق	سأتصل عليك ما هو رقم هاتفك
أنت من يرغب في الحصول على الخدمة	أنا هنا لتقديم المساعدة أخبرني برغبتك

وحدة ضمان الجودة- مدير وحدة ضمان الجودة

ارشادات التواصل الفعلي مع المتعاملين

لا تفعل	افعل
الجلوس بذراعين متقاطعتين أو الاتكاء إلى الخلف	انحن إلى الأمام واستخدم الاتصال المباشر بالعينين
مقاطعة المتعامل لشرح الأمر	اصغ للمتعامل ودعه يعبر عن حاجته بطريقته
الجدال والمقاطعة	احتفظ برباطة جأشك
المظهر غير مرتباً	المظهر المرتب والنظيف
المزاجية والشعور بعدم الارتياح	الحماس والدافعية
عدم إعطاء المتعامل الانتباه الكامل	النظر إلى عين المتعامل
رفع الصوت	التحدث بنبرة هادئة