

دليل ميثاق إسعاد المتعاملين

رقم الإصدار: الثاني
تاريخ الإصدار: 2024

TDRA-G00-D39

التوثيق

قائمة الإصدارات:

الرقم المرجعي	الإصدار	التاريخ	إعداد	الاسم	المسمى الوظيفي
TDRA-G00-D39	1	نوفمبر 2019	قسم إسعاد المتعاملين	سلمى ولد حروه	قائد جودة خدمة المتعاملين
TDRA-G00-D39	2	يونيو 2024	قسم إسعاد المتعاملين	سلمى ولد حروه	قائد جودة خدمة المتعاملين

قائمة التعديلات:

رقم الاصدار	التاريخ	البند الذي ورد به تعديل	ملخص عن التعديلات
TDRA-G00-D39	نوفمبر 2019	-	-
TDRA-G00-D39	يونيو 2024	المقدمة	ربطها بوعد حكومة دولة الامارات لخدمات المستقبل والإشارة إلى الاستناد إلى معايير الأيزو 2018 - 10001 لدى إعداد الدليل
		الهدف من الدليل	إضافة 3 من الأهداف، توعية المتعامل وتوعية الموظف وتعريف المتعاملين بالوسائل المتاحة للتواصل
		نطاق تطبيق الدليل والاستثناءات	التعديل على النطاق وإضافة الاستثناءات
		معادلة إسعاد المتعاملين	توضيح النسخة الجديدة من ميثاق إسعاد المتعاملين (وعد حكومة دولة الامارات لخدمات المستقبل)
		إمكانية الوصول	إضافة ما توفره الهيئة للفئات المختلفة ومنها أصحاب الهمم وكبار المتعاملين
		عدم الالتزام بالميثاق	إضافة الإجراءات المتبعة في حال عدم الالتزام بالميثاق

دورية المراجعة	مراجعة وتطوير الدليل		
إضافة بند قياس رحلة المتعامل	قياس رحلة المتعامل		
التعديل على تعريف الميثاق	التعريفات		
إضافة المراجع: وعد حكومة دولة الامارات لخدمات المستقبل، نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، دليل تطوير الخدمات الحكومية 2:0، معايير الايزو (ISO 10001:2018)، دليل إدارة الشكاوى.	مرجعيات ومصادر الدليل		

ملكية الدليل
قسم إسعاد المتعاملين

الاعتمادات:

التوقيع	الإدارة / المسمى الوظيفي	القائمة
<p>Powered By UAE PASS</p>  <p>SALMA WALD 17 Sep 2024 13:23:51 GMT 04:00 ID: 784-1977-7528093-2</p>	قائد جودة خدمة المتعاملين	الإعداد
<p>Powered By UAE PASS</p>  <p>YOUSIF ALHAMMADI 18 Sep 2024 06:00:11 GMT 04:00 ID: 784-1987-0265043-7</p>	مدير قسم إسعاد المتعاملين	المراجعة
<p>Powered By UAE PASS</p>  <p>MOHAMED SALIM 19 Sep 2024 09:17:04 GMT 04:00 ID: 784-1996-1061639-5</p>	إدارة الشؤون القانونية	الاعتماد
<p>Powered By UAE PASS</p>  <p>Ahlam Alfeel 18 Sep 2024 12:03:58 GMT 04:00 ID: 784-1971-1532625-4</p>	مدير إدارة الاتصال المؤسسي	
<p>Powered By UAE PASS</p>  <p>BASHAR QADER 19 Sep 2024 08:22:39 GMT 04:00 ID: 784-1966-7186161-3</p>	مستشار مكتب المدير العام / إدارة الاستراتيجية والمستقبل	
	نائب المدير العام لقطاع الاتصالات	
	نائب المدير العام لقطاع الخدمات المساندة	
	المدير العام	

جدول المحتويات

1.	المقدمة:.....	6
2.	الهدف من الدليل:.....	6
3.	نطاق تطبيق الدليل والاستثناءات:.....	7
4.	ميثاق إسعاد المتعاملين (وعد حكومة دولة الامارات لخدمات المستقبل):.....	7
5.	معادلة إسعاد المتعاملين:.....	9
6.	المعايير العامة لمستويات الخدمة.....	10
7.	قنوات التواصل والاتصال:.....	12
8.	إمكانية الوصول.....	12
9.	التعامل مع الاستفسارات:.....	13
10.	التعامل مع الشكاوى:.....	13
11.	التعامل مع المقترحات:.....	14
12.	عدم الالتزام بالميثاق:.....	14
13.	تطوير كفاءة الموظفين:.....	15
14.	تقييم أداء موظفي إسعاد المتعاملين:.....	16
15.	سياسة ميثاق الخدمة وجودة التعامل:.....	16
16.	مراجعة وتطوير الدليل:.....	17

1. المقدمة:

تسمى هذه الوثيقة " دليل ميثاق إسعاد المتعاملين " ويبدأ العمل بتطبيقها فور اعتمادها من قبل المدير العام.

تلتزم الهيئة بمراعاة حقوق وواجبات المتعامل تجاه الهيئة فيما يتعلق بالسرعة في الأداء، واللباقة في التعامل، والمهنية العالية في توفير الخدمات ضمن إطار وعد حكومة دولة الامارات الذي يمثل المبادئ الرئيسية لميثاق حكومة دولة الامارات لخدمات المستقبل و بهدف ضمان التطبيق الريادي للميثاق فقد طورت الهيئة مجموعة من مؤشرات الأداء بما يضمن مراجعة وتطوير الميثاق والتطبيق الفعال لبند الوعد مما يضمن الالتزام بجودة الخدمات المقدمة وسعادة المتعاملين بشكل دوري وفي هذا الإطار قامت الهيئة بإعادة تصميم ميثاق معادلة إسعاد المتعاملين بما يتناسب مع بنود مواصفة الأيزو 10001:2018 بما يضمن تقديم خدمات الهيئة بمستوى متميز.

2. الهدف من الدليل:

- إيجاد مرجعية موثقة وموحدة لتطبيق ميثاق إسعاد المتعاملين وتحقيق بنود وعد حكومة دولة الامارات في الهيئة.
- تحديد القواعد والإرشادات المطلوبة والتي تمكن الموظفين من الالتزام بالوعد من خلال معايير محددة.
- توعية موظفي إسعاد المتعاملين عن عناصر وسلوكيات تسهم في إسعاد المتعامل.
- تمكين موظفي إسعاد المتعاملين من أداء مهام وواجبات العمل الموكلة إليهم من خلال القواعد والارشادات الواضحة والأدوات الفاعلة للرجوع إليها عند الحاجة للمواضيع ذات الصلة بخدمة المتعاملين واستيضاح ما هو متوقع منهم.
- تحقيق مفهوم " واجهة هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية " من خلال تبني أسلوب تواصل موحد وتبني المعايير الاحترافية من أجل تعزيز تجربة المتعاملين عند الحصول على الخدمات.
- توعية المتعاملين حول معايير سعادة المتعاملين المتوقعة من الموظف والجهة ومنه شخصياً.
- تعريف المتعاملين بالوسائل المتاحة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات.

3. نطاق تطبيق الدليل والاستثناءات:

- يستهدف هذا الدليل جميع موظفي هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية بشكل عام وموظفي قسم إسعاد المتعاملين بشكل خاص (مركز الاتصال، فريق فض النزاعات مع مزودي خدمات الاتصالات)، بالإضافة إلى المعنيين بتطوير الخدمات وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق سعادة المتعاملين، حيث يعتبر موظفي إسعاد المتعاملين واجهة الهيئة، وبالتالي هذا الدليل تم تطويره لتزويد الموظفين بالأدوات والمعارف لتحقيق التميز في خدمة المتعاملين.
- تشمل الاستثناءات في عدم تطبيق بنود الميثاق الظروف غير الطبيعية والخارجة عن السيطرة مثل الكوارث الطبيعية، الأزمات، الاضطرابات السياسية، الحروب، حالات الطوارئ والحالات المعتمدة على الجهات الأخرى، بالإضافة إلى الاستثناءات الواردة في نظام الشكاوى والتي تخضع للإجراءات القانونية.

4. ميثاق إسعاد المتعاملين (وعد حكومة دولة الامارات لخدمات المستقبل):

نحن في هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية نلتزم بتقديم خدمات ريادية و متميزة وفق أفضل الممارسات العالمية بهدف إسعاد المتعاملين والتعرف على احتياجاتهم وتلبيتها بما يفوق توقعاتهم وفق وعد ومبادئ حكومة دولة الامارات:

وعد حكومة دولة الامارات لخدمات المستقبل

<p>الإنسان أولاً</p> <p>خدمات حكومية تتمحور حول الإنسان، مصممة لتناسب احتياجاته ومتطلباته وتفضيلاته ويتم تصميمها معه.</p> <p>1</p>	<p>الأولوية للخدمات الرقمية</p> <p>توفير خدمات حكومية رقمية استباقية 100% لتناسب أسلوب الحياة في المستقبل.</p> <p>2</p>	<p>طلب المعلومة مرة واحدة</p> <p>خدمات حكومية مترابطة ومتكاملة تعتمد طلب بيانات المتعامل مرة واحدة فقط.</p> <p>3</p>	<p>بيانات آمنة وتضمن الخصوصية</p> <p>مشاركة البيانات الحكومية بين الجهات بطريقة آمنة ومحمية تضمن خصوصية المتعامل.</p> <p>4</p>
<p>قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة</p> <p>توفير الخدمات الحكومية من خلال قنوات متنوعة ومتكاملة ومتناسقة تناسب رغبة المتعاملين، و غير واجهة حكومية موحدة.</p> <p>5</p>	<p>تجربة سلسة واستباقية</p> <p>توفير باقات من الخدمات الاستباقية المترابطة السلسة، تقدم للمتعامل قبل طلبها وفي الوقت المناسب بناءً على أحداث الحياة.</p> <p>6</p>	<p>الإنصات لصوت المتعامل</p> <p>الإنخ بعين الاعتبار ملاحظات ومقترحات المتعاملين بشكل مستمر، والشفافية في نتائج القياس.</p> <p>7</p>	<p>خدمات ذات قيمة مميزة</p> <p>رسوم حكومية تراعي تخفيض التكلفة على المتعاملين ورفع الكفاءة في الجهات الحكومية.</p> <p>8</p>

- الإنسان أولاً: سنقدم خدمات تتمحور حول الإنسان، مصممة لتناسب احتياجاتكم ومتطلباتكم وتفضيلاتكم ويتم تصميمها معكم كما سنتعامل معكم باهتمام والاحترام وستحظون بخدمة متميزة وعادلة وسنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية وببذل أقصى ما بوسعنا لتبليتها.
- الأولوية للخدمات الرقمية: سنعمل على توفير خدمات حكومية رقمية استباقية لتناسب أسلوب الحياة في المستقبل.
- طلب المعلومة مرة واحدة: سنعمل على توفير خدمات مترابطة ومتكاملة تعتمد طلب بياناتكم مرة واحدة فقط.
- بيانات آمنة وتضمن الخصوصية: سنعمل على مشاركة بياناتكم بين الجهات بطريقة آمنة ومحمية تضمن خصوصيتكم.
- قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة: سنعمل على توفير الخدمات من خلال قنوات متنوعة ومتكاملة ومتناسقة تناسب رغباتكم، وعبر واجهة حكومية موحدة.
- تجربة سلسلة واستباقية: سنعمل على توفير باقات من الخدمات الاستباقية المترابطة السلسلة.
- الانصات لصوت المتعامل: سنعمل على الإنصات لصوتكم ونتعامل بشفافية في نتائج القياس حيث سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم ونشارك معكم في تطوير خدماتنا.
- خدمات ذات قيمة مميزة: سنراعي فرض رسوم بطريقة مدروسة بحيث تراعي تخفيض التكلفة ورفع الكفاءة في تقديم خدماتنا.

5. معادلة إسعاد المتعاملين:

إن معادلة إسعاد المتعاملين تصف دور كل من الأطراف الثلاثة (الموظف، الهيئة، والمتعامل) في تحقيق هدف إسعاد المتعاملين وهي معادلة مشتركة بين الموظفين والهيئة والمتعاملين كالتالي :

موظف فخور بتقديم الخدمة المتميزة + هيئة متفانية في إسعاد المتعاملين + متعامل إيجابي ومبادر = إسعاد المتعاملين

نتعهد بإسعادك	نعمل لإسعادك	ساعدنا لإسعادك
سنقدم خدمات تتمحور حول الإنسان، مصممة لتناسب احتياجاتكم ومتطلباتكم وتفضيلاتكم ويتم تصميمها معكم.	سنعامل معكم بالاهتمام العالي والاحترام وستحظون بخدمة متميزة وعادلة وستعامل مع احتياجاتكم بمهنية وببذل أقصى ما بوسعنا لتبليتها	تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام وتقدير متبادل
سنعمل على توفير خدمات حكومية رقمية استباقية لتناسب أسلوب الحياة في المستقبل.	سنستند في تصميم وتطوير خدماتنا الى أفضل الممارسات العالمية وأحدث إصدارات ادلة العمل الصادرة عن الحكومة	توفير كافة المعلومات والبيانات والمستندات المطلوبة صحيحة ومحدثة.
سنعمل على توفير خدمات مترابطة ومتكاملة تعتمد طلب بياناتكم مرة واحدة فقط.	سنعمل على تعزيز الاستفادة من الربط والتكامل والشراكات مع الجهات المختلفة	إعلامنا فوراً عن أي أخطاء تصدر منا أو منكم خلال تقديم الخدمة
سنعمل على مشاركة بياناتكم بين الجهات بطريقة آمنة ومحمية تضمن خصوصيتكم	سنلتزم بسياسة امن البيانات وفق نظام ادارة أمن المعلومات (ISO/IEC 27001:2013) ونقوم بمراجعة السياسة والتطوير عليها بشكل دوري بحيث نلتزم بسرية المعلومات ونزاهتها وضمان خصوصيتكم	إبلاغنا عن التغيرات في المعلومات الشخصية المتعلقة بالخدمة.
سنعمل على توفير الخدمات من خلال قنوات متنوعة ومتكاملة ومتناسقة تناسب رغباتكم، وعبر واجهة حكومية موحدة.	سنعمل على توفير قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة لضمان حصولكم على تجربة متعامل سلسلة متميزة وتفوق توقعاتكم	الترحيب بالرد على استفسارات موظفي اسعاد المتعاملين مما يمكنهم من تقديم خدمة متميزة لكم.
سنعمل على توفير باقات من الخدمات الاستباقية المترابطة السلسلة.	سنعمل على توفير تجربة سلسلة واستباقية	تقديم ملاحظات بناءة ومقترحات مبتكرة وإيجابية
سنعمل على الإنصات لصوتكم وتعامل بشفافية في نتائج القياس.	سنرحب بآرائكم واقتراحاتكم ونشارك معكم في تصميم وتطوير خدماتنا	المشاركة في تصميم الخدمات واستشراف مستقبل الخدمات
سنراعي فرض رسوم بطريقة مدروسة بحيث تراعي تخفيض التكلفة ورفع الكفاءة في تقديم خدماتنا.	سنقدم خدمات ذات قيمة مميزة	مشاركة التجربة السعيدة والايجابية مع الاخرين

6. المعايير العامة لمستويات الخدمة

تقديم الخدمة وفق معايير برنامج الامارات للخدمة الحكومية المتميزة بما يشمل:

أولاً: موظف فخور بتقديم الخدمة المتميزة:

1. التركيز على المتعاملين
اجتهد في معاملة المتعامل كما يرجو، بكرامة واحترام وإنصاف، مع السعي لتطوير وتقوية العلاقات من خلال تقديم خدمة فريدة للمتعامل.
2. المصداقية والتمكين
أنا على فهم تام بدوري في الجهة التي أمثلها، وسعيد بخدمة المتعامل، كما أسعى للتطوير المستمر لقدراتي من أجل الاستجابة لاحتياجات المتعاملين وأحرص على التعامل بوضوح تام وشفافية مطلقة والحفاظ على دقة المعلومات المقدمة.
3. التعاون والعمل الجماعي
أسعى باستمرار في استكشاف الفرص المتاحة لدعم زملائي، والمساعدة في تبني وخلق بيئة عمل تحفز الأداء الجماعي لتلبية كافة احتياجات المتعامل في الوقت المقرر.
4. استمرار التحسين
أجتهد في تشجيع ودعم واستكشاف الفرص اللازمة لتعزيز تجربة المتعامل.
5. التفاني في تقديم المساعدة وحل المشكلات:
في حال عدم التمكن من تلبية طلب المتعامل أو الحاجة إلى تحويل المكالمة لموظف آخر، يجب اتخاذ ما يلي:
 - الاعتذار من المتعامل وتقديم الشرح الوافي لمبررات تعذر المساعدة.
 - لا تدع المتعامل يشعر بأنه قد أخطأ.
 - اتصل بالموظف الآخر الذي ترغب في إحالة المتعامل إليه.
 - تأكد من استعداد الموظف الآخر لاستقبال المتعامل، وأنه لن تكون هناك إحالات أو تأخيرات أخرى.
 - بعد الانتهاء من عملية تقديم الخدمة يتوجب شكر المتعامل وتوجيهه لقنوات التقديم المناسبة والمعتمدة من قبل الهيئة في حال لديه استفسارات أو اقتراحات أو شكاوى تتعلق بالخدمات المقدمة له.

ثانياً: هيئة متفانية في إسعاد المتعاملين:

ما تتوقعونه منا:

1. اللطف

- سنعاملكم باحترام، وبলطف، وود.
- سنتعامل مع أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة لكم من قبل فريق إسعاد المتعاملين بخصوصية.

2. المعلومات

- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يحافظ على السرية ويتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.

3. الاستجابة

- سنعمل على الرد على كافة استفساراتكم، وشكواكم والتعامل معها في الوقت المناسب.
- سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها.
- سنسهل عملية تواصلكم معنا وسنستجيب لملاحظاتكم على الخدمات المقدمة في الوقت المناسب ودون تأخير.

4. الموثوقية

- سنركز على تزويدكم بخدمات مميزة، وبطريقة فعالة، ومنظمة، وشفافة.
- سنعمل على تحقيق توقعاتكم من الخدمة المقدمة.

5. الخصوصية

- سنحرص على ضمان سرية بياناتكم.
- سنحافظ على أية بيانات تخصكم لدينا وفقاً لأدق معايير السلامة والسرية.
- سنعمل على ضمان خصوصية المعاملات والمستندات في جميع مراحل تجربة التعامل.

6. السهولة

- سنعمل على توفير الخدمات في الأوقات والقنوات التي ستناسبكم قدر الإمكان.
- سنقلص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.

7. الجودة

- سنعمل على تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية تعزز من جودة حياة الأفراد.

ثالثاً: متعامل إيجابي ومبادر:

- ما نرجوه منكم:
- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام وتقدير متبادل.
 - توفير كافة المعلومات والوثائق والمستندات المطلوبة لنتمكن من تقديم خدماتنا لكم بصورة سريعة.
 - إعلامنا فوراً عن أي أخطاء تصدر منا أو منكم خلال تقديم الخدمة.
 - إبلاغنا عن التغييرات في المعلومات الشخصية المتعلقة بالخدمة.
 - الترحيب بالرد على استفسارات موظفي إسعاد المتعاملين مما يمكنهم من تقديم خدمة متميزة لكم.
 - تقديم ملاحظات بناءة ومقترحات مبتكرة وإيجابية.
 - المشاركة في تصميم الخدمات واستشراف مستقبل الخدمات.
 - مشاركة التجربة السعيدة والإيجابية مع الآخرين.

7. قنوات التواصل والاتصال:

- الموقع الإلكتروني: <https://tdra.gov.ae>
 - تطبيق الهاتف الذكي: (TDRA).
 - مركز الاتصال عبر الرقم المجاني: 80012.
 - وسائل الإعلام المختلفة.
 - مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك، منصة اكس، انستغرام، يوتيوب).
 - التواصل مع قيادات الهيئة (الشكاوى عن طريق مكتب المدير العام).
 - موقع ومركز التواصل 171 (النظام الوطني لإدارة علاقات المتعاملين).
- <https://tdra.gov.ae/ar/Participation/ncrm>

8. إمكانية الوصول

- تقدم الهيئة خدماتها بشكل يراعي احتياجات جميع الفئات ومنها فئة أصحاب الهمم وكبار المتعاملين من خلال توفير الإمكانيات التالية:
- إمكانية تغيير الألوان
 - إمكانية تغيير نوع وحجم الخط
 - إمكانية تغيير المؤشر إلى مؤشر كبير أو دليل القراءة.
 - توفير مساعد افتراضي للسم.
 - إمكانية ترجمة النصوص لأي لغة ضمن قائمة اللغات التي توفرها الهيئة وفق قوائم لغات ترجمة غوغل.

9. التعامل مع الاستفسارات:

توفر الهيئة للمتعاملين إمكانية الاستفسار عن خدماتها، مبادراتها وفعاليتها، أو الاستعلام عن حالة الطلب للخدمات المقدمة مسبقاً، أو أية استفسارات أخرى لدى المتعاملين من خلال قنوات الاتصال والتواصل المعتمدة لدى الهيئة.

آلية التقديم على الاستفسار من خلال قنوات تقديم الخدمة:

- عن طريق مركز الاتصال: الاتصال بموظف مركز الاتصال على الرقم المجاني 80012 وتقديم الاستفسار.
- عن طريق القنوات الرقمية:
 - التسجيل باستخدام الهوية الرقمية.
 - تعبئة البيانات المطلوبة في طلب الحصول على الخدمة وإرفاق الوثائق الداعمة إن وجدت.
 - دراسة الاستفسار من قبل فريق مختص في الهيئة.
 - استلام الرد على الاستفسار من قبل الهيئة.

وقت الحصول على الخدمة: خلال يوم عمل واحد.

10. التعامل مع الشكاوى:

توفر الهيئة للمتعاملين إمكانية تقديم شكوى بخصوص أي من خدماتها أو أسلوب تقديمها من خلال قنوات الاتصال والتواصل المعتمدة لدى الهيئة.

معالجة الشكاوى:

- يتم استلام الشكاوى وتصنيفها حسب نوعية الشكاوى (عاجلة، عادية، معقدة)
- يتم إخطار المشتكي باستلام شكواه فور تقديمها عبر نظام إدارة علاقات المتعاملين CRM وذلك من خلال الرسائل النصية SMS أو البريد الإلكتروني مع تحديد الرقم التسلسلي.
- يتم تحويل الشكاوى إلى الإدارات المعنية، ويقوم منسق الشكاوى بالإدارة المعنية بالنظر في الشكاوى.
- يتم دراسة الشكاوى والرد على المتعامل وأخذ رضا المتعامل عن آلية المعالجة للشكاوى.
- تقوم الهيئة بتحليل نتائج نبض المتعامل الخاص بالشكاوى والاستفادة من النتائج في التحسين والتطوير.

تصعيد الشكاوى:

في حال اعتراض المشتكي أو توفيره لأدلة إضافية تستدعي إعادة دراسة الشكاوى، يحق للمشتكي تقديم شكوى جديدة من خلال قنوات الهيئة الرسمية.

وقت الحصول على الخدمة:

يتم العمل على استلام الشكاوى ومعالجتها خلال الفترة المحددة حسب درجة تعقيد الشكاوى المعتمدة في دليل إدارة الشكاوى على الهيئة.

11. التعامل مع المقترحات:

توفر الهيئة للمتعاملين إمكانية تقديم مقترحات بما يخص أي من خدمات الهيئة أو مبادراتها أو فعاليتها من خلال قنوات الاتصال والتواصل المعتمدة لدى الهيئة.

آلية تقديم مقترح من خلال قنوات تقديم الخدمة:

- عن طريق مركز الاتصال: الاتصال بموظف مركز الاتصال على الرقم المجاني 80012 وتقديم المقترح.
- عن طريق القنوات الرقمية:
 - التسجيل باستخدام الهوية الرقمية.
 - تعبئة البيانات المطلوبة في طلب الحصول على الخدمة وإرفاق الوثائق الداعمة "إن وجدت".
 - دراسة المقترح من قبل فريق مختص في الهيئة.
 - استلام نتيجة تقييم المقترح من قبل الهيئة.

12. عدم الالتزام بالميثاق:

❖ إذا تجاوزت الهيئة المدة المتوقعة لحل استفسارات وشكاوى المتعاملين، فمن المهم اتخاذ الخطوات المناسبة لمعالجة الموقف وضمان رضا المتعاملين من خلال اتباع الآتي:

- الاعتراف بتجاوز المدة المتوقعة: الاعتراف بالتأخير وتحمل مسؤولية الموقف، نعتذر للمتعامل عن أي إزعاج سببه تمديد مدة الاستفسار أو الشكوى.
- الاتصال: التواصل مع المتعامل بشكل استباقي لإبلاغه بالتأخير والأسباب الكامنة وراءه، حيث إن الشفافية هي المفتاح لاكتساب ثقة المتعاملين، من خلال:
 - شرح أسباب التأخير، سواء كان ذلك بسبب زيادة غير متوقعة في الشكاوى، أو مشكلات المعالجة الداخلية، أو أي سبب وجيه آخر.
 - طوال مدة الشكوى الممتدة، إبقاء المتعاملين على علم بالتقدم المحرز واطلاعهم بانتظام على حالة شكاوهم، وذلك من خلال وسائل التواصل المختلفة (الرسائل النصية – البريد الإلكتروني).
 - الحل السريع: اعتماداً على طبيعة الشكوى وسبب التأخير، يجب تقديم حل لحظي / وقتي للمتعامل بخصوص شكواه، وذلك من خلال عملية التصعيد للقسم المختص، وإعطاء الشكوى الأهمية القصوى لحلها في أسرع وقت نظراً لتجاوزها المدة المتوقعة.
 - المتابعة: بعد إتمام عملية حل الشكوى، تتم عملية المتابعة مع المتعامل للتأكد من رضاه وطلب تعليقاتهم حول تجربتهم واستخدام مدخلاتهم لتحسين عمليات خدمة المتعاملين من خلال (نظام المجيب الآلي – نبض المتعامل – نظام إدارة علاقات المتعاملين).

❖ في حال لم تحقق الهيئة المستهدف لرضا المتعاملين فمن المهم اتخاذ الخطوات المناسبة لمعالجة الموقف وضمان رضا المتعاملين من خلال اتباع الآتي:

- التطوير والتحديث المستمر:
 - تتم عملية مراجعة العمليات وتحسينها بشكل دوري وتكون مدخلات عملية التحديث (التوجهات الحكومية، صوت ورؤى المتعاملين، نتائج مؤشرات أداء العمليات، توصيات وملاحظات التقارير التقييمية وتقارير المتسوق السري، نتائج المرصد الحكومي لتقييم الخدمات (نبض المتعامل)) وتحديد الثغرات والعمل على اتخاذ خطوات وإجراءات تصحيحية لضمان معالجتها، وقد يشمل:
 - تحليل وتحديد الأسباب الجذرية لعدم رضا المتعاملين.
 - مناقشة الأسباب مع المعنيين وتحديد التوصيات.
 - مناقشة إمكانية تنفيذ التوصيات لضمان إدارة أفضل للخدمات المقدمة وزيادة سعادة المتعاملين.

- التعلم من التجربة:
- استخدام هذا الموقف كفرصة للتعلم وفهم الخطأ الذي حدث وسبب حدوثه وكيف يمكننا منع حدوث مشكلات مماثلة في المستقبل.

13. تطوير كفاءة الموظفين:

تم تحديد تسعة مجالات لتطوير كفاءة الموظفين ذات أثر إيجابي ملموس ومباشر على معدلات سعادة المتعامل، وذلك من خلال استمرار تعزيز عملية تأمين الخدمات من منظور الموارد البشرية باعتبار موظفي خدمة المتعاملين هم الواجهة ونقطة التفاعل المركزية مع المتعاملين، وعليه من الضروري والمهم تزويد هؤلاء الموظفين وإعدادهم بكفاءة وفعالية لبناء العلاقات مع المتعاملين والرد على استفساراتهم وتلبية طلباتهم:

1. الكفاءة والمعرفة

- يحتاج موظف إسعاد المتعاملين إلى اكتساب معارف ومهارات مكثفة حول الجهة التي يمثلها، إضافة إلى المعرفة بالخدمات التي تقدمها.
- يجب أن يكون الموظف المعني مستعداً ومؤهلاً للرد على أي استفسارات ترد إليه من المتعاملين بدقة ووضوح.

2. الانطباع الأول

- يعتبر الانطباع الأول للمتعامل من أهم العناصر التي قد تؤثر بشكل كبير على العلاقة بينه وبين موظف إسعاد المتعاملين، وقد يكون له تأثير ملموس على المتعامل مع الجهة الحكومية.
- من الضروري تزويد موظف إسعاد المتعاملين بالأدوات الصحيحة والمعارف المطلوبة من أجل تلبية النتائج المتوقعة من الانطباع الأول في التعامل مع المتعامل.

3. بناء الثقة

- إن العلاقة التي يمكن تطويرها من خلال التعامل بين موظف إسعاد المتعاملين والمتعامل قد يكون لها تأثير ملموس على النجاح في تقديم الخدمة المطلوبة.
- من الضروري تذكير موظف إسعاد المتعاملين وتدريبه على أهمية بناء الثقة والمصداقية فيما يتعلق بالخدمات المطلوب تقديمها وفق المعايير التي يتوقعها المتعامل من الخدمة المقدمة إليه.

4. بناء مهارات تحفيزية

- من الضروري تدريب موظفي إسعاد المتعاملين تدريباً شاملاً على المهارات التحفيزية، بما في ذلك الفصل بين المشاعر الشخصية وبين مقومات تأمين الخدمة.
- قد ينخفض رضا المتعامل متى ما أحس أو شعر بأن الموظف غير مستعد للذهاب أبعد من ذلك، أو أن الموظف غير سعيد أو غير متجاوب مع طلباته.
- إن سلوكيات موظف إسعاد المتعاملين لها مساهمة ملموسة إن أديرت بكفاءة في إنجاز عملية تأمين الخدمات المطلوبة.

5. المعاملة المنصفة

- على موظف إسعاد المتعاملين تحمل مسؤولية معاملة كافة المتعاملين بطريقة منصفة ومتساوية.

6. تحمل المسؤولية

- إن قبول وتحمل مسؤولية عن أية أخطاء قد يكون لها مساهمة ملموسة في تعزيز معدلات رضا المتعامل.
- يتعين على موظف إسعاد المتعاملين الابتعاد عن إلقاء اللوم على الآخرين أو الزملاء أو العمليات أو على الإجراءات، مع قبول وتحمل المسؤولية عن أية أخطاء يقع فيها قبل الانتقال إلى البحث عن حلول تكون مقبولة للمتعامل.

7. المرونة

- يطلب من موظف إسعاد المتعاملين أن يتصف بالمرونة عند تقديم الخدمة للمتعاملين بدون الإخلال باللوائح أو معاملة المتعاملين بطريقة مختلفة، وإنما الغرض من المرونة هنا محاولة المضي إلى الأمام خطوة إضافية لتأكيد الحصول على رضا المتعامل حول جودة الخدمة المقدمة.

8. استعادة الخدمة

- يجب تدريب موظف إسعاد المتعاملين من خلال دورات تدريبية متخصصة في مجال خدمة المتعاملين على كيفية تحويل تجربة المتعامل السلبية إلى تجربة إيجابية على سبيل المثال تدريب الموظف على حل المشكلات ومعالجة المواقف الصعبة.

9. التقييم الذاتي:

- على موظف إسعاد المتعاملين المشاركة في تمارين التقييم الذاتي، حيث إن التقييم الذاتي يساعد كثيراً في استمرار تطوير وتحسين الكفاءة والقدرة الشخصية لتأمين الخدمات المطلوبة للمتعاملين.
- على موظف إسعاد المتعاملين السعي لتطوير قدراته أو تغيير سلوكياته.

14. تقييم أداء موظفي إسعاد المتعاملين:

- تم ترجمة معايير الميثاق إلى عناصر يتم تقييمها من خلال نماذج تقييم جودة التعامل، لضمان تقديم خدمات متميزة تفوق توقعات المتعاملين وتدخل السرور إلى قلوبهم. إذ تم اعداد نماذج جودة التعامل لكل من مركز الاتصال، فريق فض النزاعات والبريد الالكتروني.
- يتم تقييم موظفي فرق مركز الاتصال (تقييم مكالمات الموظفين حسب الآلية المعتمدة)، والبريد الالكتروني (تقييم البريد) بشكل يومي واسبوعي من خلال تسجيل النتائج وإعداد التقارير الأسبوعية والشهرية للجودة، ومشاركتها مع الموظفين ومع مدير القسم في الاجتماعات الدورية للقسم.

15. سياسة ميثاق الخدمة وجودة التعامل:

- تماشياً مع توجهات الإدارة العليا للهيئة بتحقيق بنود وعد دولة الامارات لخدمات المستقبل وبتطبيق معادلة إسعاد المتعاملين بكفاءة وفعالية، يلتزم قسم إسعاد المتعاملين بالالتزامات المترتبة على الموظفين في أماكن تواجدهم لتحقيق المعادلة من خلال التزاماتنا بتطبيق المحاور الرئيسية:
 - موظف فخور في تقديم الخدمة + جهة متفانية في إسعاد المتعاملين + متعامل إيجابي ومبادر.
 - تنطبق هذه المحاور على جميع موظفي إسعاد المتعاملين.

16. مراجعة وتطوير الدليل:

- تقوم الهيئة بتعريف أي طرف خارجي مرتبط بالهيئة بميثاق إسعاد المتعاملين، على سبيل المثال وليس الحصر المتعاملين والموظفين والزوار حسب الحاجة، وإلى أي أطراف أخرى معنية.
- يقوم قسم إسعاد المتعاملين بالتنسيق مع إدارة الاستراتيجية والمستقبل بمراجعة الدليل مرة كل سنة وتحديثه بحسب الحاجة.

17. قياس الالتزام بالميثاق:

تم تحديد عدد من مؤشرات الأداء التي يتم قياسها بشكل دوري والمرتبطة بكل بند من بنود وعد حكومة دولة الامارات.

الوعد	مؤشر القياس	القناة	المصدر	المسؤولية	المستهدف
الانسان أولا	نض المتعامل (رضا المتعاملين)	الهيئة	المرصد الحكومي	إسعاد المتعاملين	90%
	معدل الابتكارات المطبقة لكل 100 موظف	الهيئة	نظام أداء	تقرير الممكّنات الحكومية	وفق المستهدف المحدد
	نسبة المقترحات المطبقة من إجمالي المقترحات للمتعاملين	الهيئة	نظام أداء	قسم إسعاد المتعاملين	وفق المستهدف المحدد
	نسبة وعي الموظفين بالميثاق (بنود وعد حكومة دولة الامارات)	الهيئة	استبيان	قسم إسعاد المتعاملين	95%
الأولوية للخدمات الرقمية	نتائج إطار الخدمات الحكومية الرقمية عبر الانترنت	الهيئة	تقرير التقييم	الحكومة الرقمية	100%
	جودة الخدمات الرقمية	الهيئة	نظام أداء	تقرير الممكّنات الحكومية	90%
طلب المعلومة مرة واحدة	نتائج نض المتعامل محور التفاعل (طلب البيانات مرة واحدة)	حسب القناة	المرصد الحكومي	إسعاد المتعاملين	90%
بيانات ائمة وتضمن الخصوصية	درجة النضوح في معيار إدارة البيانات وتحليلها (إدارة أمن البيانات بموجب سياسة تعتمدها الجهة)	الهيئة	التقرير التعقيبي لنتائج نظام النجوم العالمي 7 نجوم	تقرير مكتب مجلس الوزراء	81%- 100% 100% مرحلة الريادة

90%	إسعاد المتعاملين	المرصد الحكومي	الهيئة	النسبة المحققة بالرضا عن الخدمات الرقمية	قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة
90%	إسعاد المتعاملين	المرصد الحكومي	حسب القناة	نتائج نبض المتعامل (تجربة المتعامل)	تجربة سلسلة واستباقية
100%	قسم إسعاد المتعاملين	نظام أداء	حسب القناة	نسبة إغلاق الشكاوى بالوقت المحدد	الإنصات لصوت المتعامل
%90	قسم إسعاد المتعاملين	مؤشر تشغيلي	الهيئة	نسبة رضا المعنيين عن حل الشكاوى	
%100	قسم إسعاد المتعاملين	نظام أداء	حسب القناة	نسبة إغلاق الاستفسارات من المتعاملين	
90%	إسعاد المتعاملين	المرصد الحكومي	حسب القناة	نسبة رضا المتعاملين عن خدمة المقترحات	
%100	قسم إسعاد المتعاملين	نظام أداء	الهيئة	نسبة انجاز خدمة المقترحات ضمن الزمن	
%90	قسم إسعاد المتعاملين	نظام أداء	حسب القناة	نسبة رضا المعنيين عن خدمة الاستفسار (نبض المتعامل)	
%100	قسم إسعاد المتعاملين	نظام أداء	الهيئة	نسبة الالتزام بإنجاز المعاملات ضمن الوقت المحدد	

18. قياس رحلة المتعامل:

عبر القنوات الرقمية:
تستند الهيئة على النتائج المقاسة لتجربة المتعامل من نظام نبض المتعامل وتحليلها والاستفادة من النتائج في التحسين والتطوير.

عبر مركز الاتصال:
تقوم الهيئة بقياس رحلة المتعامل عبر مركز الاتصال من خلال الآلية التالية:
أولاً: تحديد مراحل رحلة المتعامل وفق المراحل المعتمدة في دليل نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات.
ثانياً: وضع المقاييس والمؤشرات والمعايير لقياس رحلة المتعامل عبر مركز الاتصال.

أولاً : تحديد مراحل رحلة المتعامل وفق المراحل المعتمدة في دليل نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات

1.1 مرحلة الحصول على معلومات الخدمة:

تراعي الهيئة في هذه المرحلة جميع الممارسات وفق مرحلة الريادة في دليل نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات:

- حصر التواصل بنقطة واحدة خط اتصال مجاني.
- تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة للمركز (مثل الهاتف والإنترنت) .
- إمكانية اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة).
- الإعلان عن ساعات العمل.
- تدريب موظفي مركز الاتصال على الخدمات.

وتقسم مرحلة الحصول على معلومات الخدمة إلى مرحلتين فرعيتين كما هو الآتي:

(1) مرحلة الاتصال: يقوم المتعاملون بالاتصال بالرقم المجاني 80012 ويتم فوراً تحويلهم إلى المجيب الآلي والتي ترحب بالمتعامل وتوضح أوقات الدوام (في حال الاتصال خارج أوقات العمل) بالإضافة إلى إمكانية اختيار اللغة المطلوبة ومن ثم التدرج بالخيارات للوصول إلى الخدمة المطلوبة.

(2) مرحلة بدء المحادثة: عندما يتم اختيار الخدمة يقوم المجيب الآلي بتحويل المكالمة لأحد موظفي خدمة المتعاملين حيث يقوم الموظف بالترحيب والتعريف عن نفسه باللغة التي تم اختيارها سابقاً.

1.2 مرحلة تقديم طلب الخدمة:

تراعي الهيئة في هذه المرحلة جميع الممارسات وفق مرحلة الريادة في دليل نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات:

- استخدام المعلومات الشخصية المحفوظة.
- الحصول على المعلومات الخاصة بالمتعامل من خلال الربط مع جهات أخرى.
- تقديم خيارات تقديم خدمة تناسب المتعامل.

- إشعار المتعامل عند إتمام الخدمة.
- تزويد المتعامل باقتراحات ونصائح حول الخدمة.
- الاحتفاظ بسجل عن معاملات المتعامل وإشعاره تلقائياً بتجديد الخدمة.

ويتم التعامل في مرحلة تقديم طلب الخدمة وفق الآتي:
بعد الترحيب والتعريف يقوم المتعامل بالتحدث إلى الموظف وأخباره بالغاية من الاتصال ويقوم الموظف بالاستماع إلى المتعامل والتأكد من بيانات المتعامل والاستماع إلى الطلب المقدم من المتعامل وإدخاله على النظام والتأكد على المعلومات المقدمة من المتعامل والرد عليه وفق الآلية المعتمدة في الهيئة.

1.3 مرحلة التواصل:

تراعي الهيئة في هذه المرحلة الممارسات التالية وفق مرحلة الريادة في دليل نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات من حيث:

- إبلاغ المتعامل عن أي تغيير أو طلب توضيح.
- الالتزام بمعايير الخدمة.
- التواصل بشكل استباقي وتفاعلي.
- اعلام المتعامل بالخيارات المتاحة للدفع.

1.4 مرحلة انجاز الخدمة:

تراعي الهيئة في هذه المرحلة جميع الممارسات وفق مرحلة الريادة في دليل نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات:

- إشعار المتعاملين بإنجاز الخدمة عبر الرسائل النصية القصيرة.
- المتابعة عبر الموقع الإلكتروني.
- تزويد المتعامل باقتراحات ونصائح حول الخدمة، إضافة إلى عروض الخدمات الإضافية ذات الصلة والمفيدة.
- الاحتفاظ بسجل عن معاملات المتعامل وإشعاره بشكل استباقي بتجديد الخدمة.

ويتم التعامل في مرحلة انجاز الخدمة وفق الآتي:

1. الاستفسار: يقوم الموظف بالرد على الاستفسار وفق الآلية المعتمدة في الهيئة.
2. الشكوى: يقوم الموظف بإعلام المتعامل بالرد على الشكوى.
3. المقترح: يقوم الموظف بإعلام المتعامل برد الهيئة على المقترح.
4. يقوم الموظف بسؤال المتعامل عن المساعدة بأي أمور أخرى ويتم شكر المتعامل واغلاق المكالمة.
5. يتم متابعة حالات عدم رضا المتعاملين والتواصل معهم لتحديد الأسباب عن عدم الرضا لغايات التطوير والتحسين.

ثانياً: وضع المقاييس والمؤشرات والمعايير لقياس رحلة المتعامل عبر مركز الاتصال

المرحلة	المؤشر	المستهدف	المصدر
مرحلة الحصول على معلومات الخدمة	نتيجة محور سهولة الوصول	95%	دراسة المتسوق السري لمركز الاتصال
	نسبة المكالمات المجابة	%95	تقرير مؤشرات أداء مركز الاتصال
	متوسط سرعة الاستجابة	20 ثانية	تقرير مؤشرات أداء مركز الاتصال
	درجة النضوج المحور الرئيسي: تجربة المتعامل المحور الفرعي (تجربة الحصول على المعلومات)	%81	التقرير التعقيبي الصادر عن مكتب مجلس الوزراء لنتائج تقييم نظام النجوم العالمي 7 نجوم
مرحلة تقديم طلب الخدمة	محور الجودة	%90	دراسة المتسوق السري لمركز الاتصال
	متوسط زمن التعامل	80%	تقرير مؤشرات أداء مركز الاتصال
	درجة النضوج المحور الرئيسي: تجربة المتعامل المحور الفرعي (مرحلة تقديم طلب الخدمة)	81%	التقرير التعقيبي الصادر عن مكتب مجلس الوزراء لنتائج تقييم نظام النجوم العالمي 7 نجوم
مرحلة التواصل خلال فترة سير الإجراءات	محور التواصل وفق دراسة المتسوق السري لمركز الاتصال	95%	دراسة المتسوق السري لمركز الاتصال
	نسبة المكالمات التي لم يتم الرد عليها	5%	تقرير مؤشرات أداء مركز الاتصال
	درجة النضوج المحور الرئيسي: تجربة المتعامل المحور الفرعي (مرحلة التواصل خلال فترة سير الإجراءات)	81%	التقرير التعقيبي الصادر عن مكتب مجلس الوزراء لنتائج تقييم نظام النجوم العالمي 7 نجوم

دراسة المتسوق السري لمركز الاتصال	95%	محور التواصل	مرحلة إتمام الخدمة
بيانات قياس الرضا عبر ال (IVR)	90%	نسبة رضا المتعاملين (مركز الاتصال)	
تقرير مؤشرات أداء مركز الاتصال	8%	نسبة حل المشكلة في المكالمة الأولى	
التقرير التعقيبي الصادر عن مكتب مجلس الوزراء لنتائج تقييم نظام النجوم العالمي 7 نجوم	81%	درجة النضوج المحور الرئيسي: تجربة المتعامل المحور الفرعي (مرحلة إتمام الخدمة)	
نظام أداء	100%	نسبة الشكاوى الواردة على مركز الاتصال	

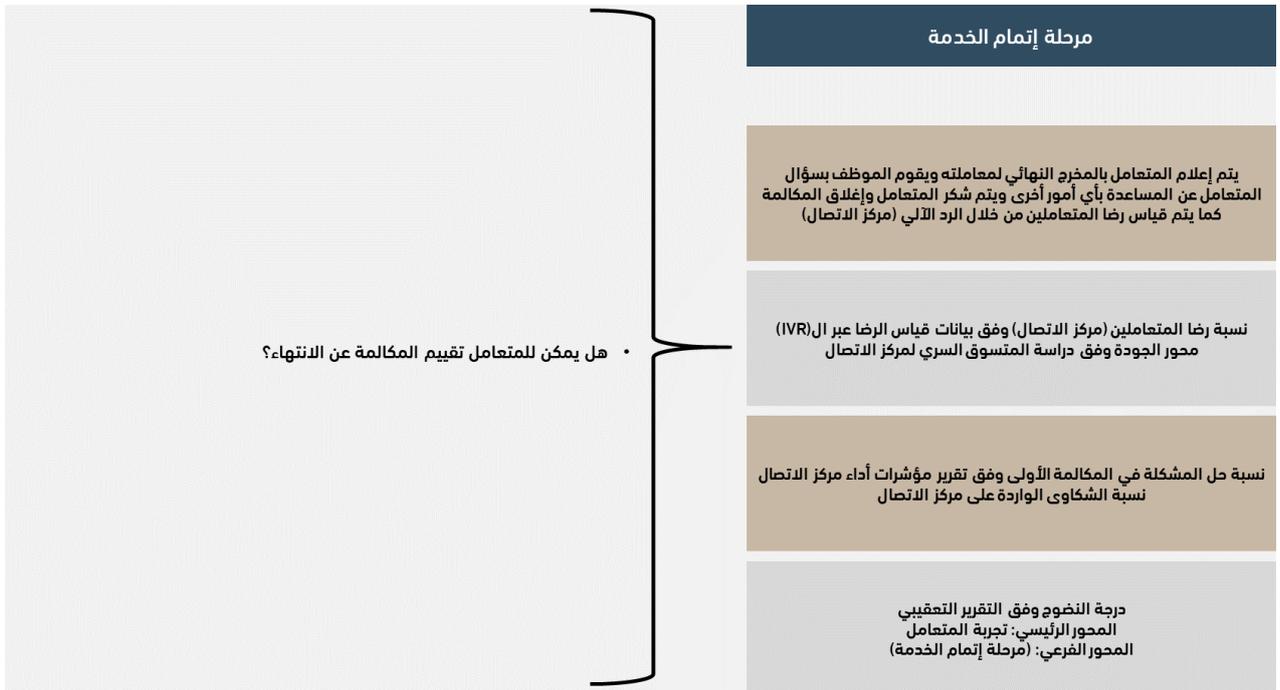
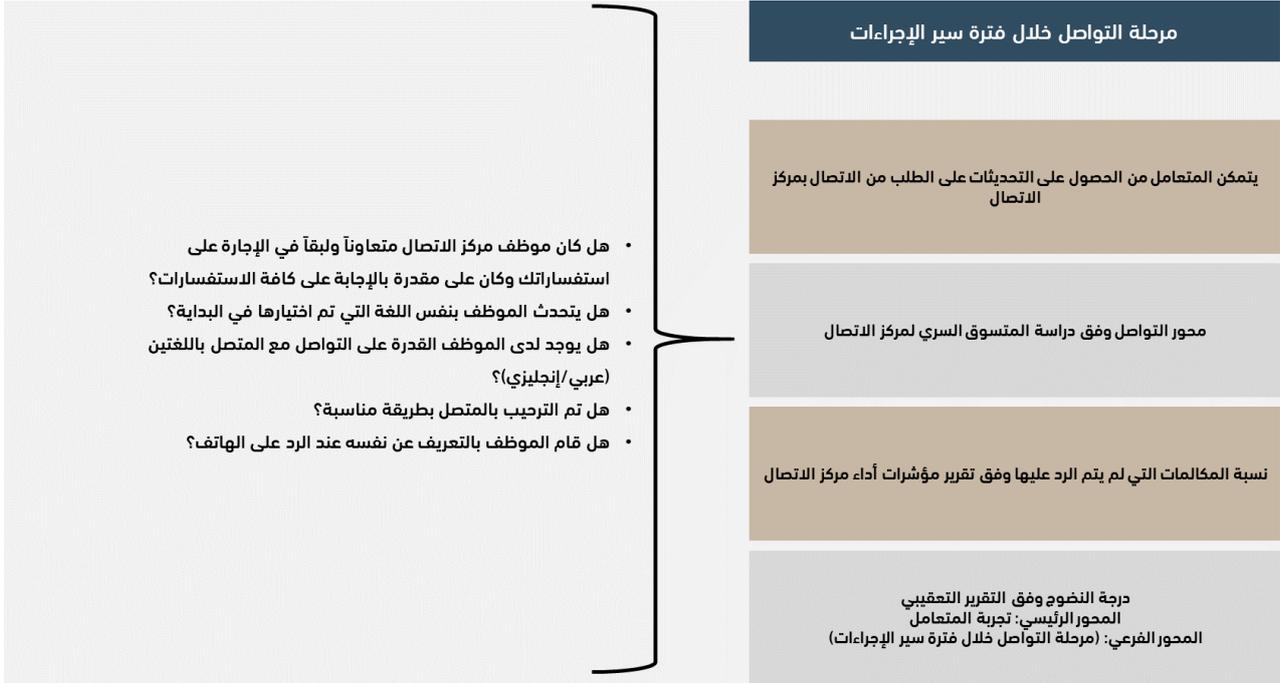
قياس رحلة المتعامل في مركز الاتصال

	مرحلة إتمام الخدمة	مرحلة التواصل خلال فترة سير الإجراءات	مرحلة تقديم طلب الخدمة	مرحلة الحصول على معلومات الخدمة
	يتم إعلام المتعامل بالمخرج النهائي لمعاملته ويقوم الموظف بسؤال المتعامل عن المساعدة بأي أمور أخرى ويتم شكر المتعامل وإغلاق المكالمة كما يتم قياس رضا المتعاملين من خلال الرد الآلي (مركز الاتصال)	يمكن المتعامل من الحصول على التحديثات على الطلب من الاتصال بمركز الاتصال	يقوم المتعامل بالتحدث إلى الموظف وإخباره بالغاية من الاتصال ويقوم الموظف بالاستماع إلى المتعامل والتأكد من بيانات المتعامل	مرحلة البدء بالمطابقة: عندما يتم اختيار الخدمة، يقوم الموظف الآلي بتحويل المكالمة لأحد موظفي خدمة المتعاملين حيث يقوم الموظف بالتعريف عن نفسه مرحلة الاتصال: يقوم المتعاملون بالاتصال بالرقم المجاني 80012 ويتم فوراً تحويلهم إلى الموظف الآلي والتي ترصد المتعامل بالإضافة إلى إمكانية اختيار اللغة المطلوبة ومن ثم التدرج بالخيارات للوصول إلى الخدمة
المقاييس	نسبة رضا المتعاملين (مركز الاتصال) وفق بيانات قياس الرضا عبر ال(IVR) محور الجودة وفق دراسة المتسوق السري لمركز الاتصال	محور التواصل وفق دراسة المتسوق السري لمركز الاتصال	محور الجودة وفق دراسة المتسوق السري لمركز الاتصال	محور سهولة الوصول وفق دراسة المتسوق السري لمركز الاتصال
المؤشرات	نسبة حل المشكلة في المكالمة الأولى وفق تقرير مؤشرات أداء مركز الاتصال نسبة الشكاوى الواردة على مركز الاتصال	نسبة المكالمات التي لم يتم الرد عليها وفق تقرير مؤشرات أداء مركز الاتصال	متوسط زمن التعامل	نسبة المكالمات المجابة وفق تقرير مؤشرات أداء مركز الاتصال متوسط سرعة الاستجابة وفق تقرير مؤشرات أداء مركز الاتصال
معايير الريادة	درجة النضوج وفق التقرير التعقيبي المحور الرئيسي: تجربة المتعامل المحور الفرعي: (مرحلة إتمام الخدمة)	درجة النضوج وفق التقرير التعقيبي المحور الرئيسي: تجربة المتعامل المحور الفرعي: (مرحلة التواصل خلال فترة سير الإجراءات)	درجة النضوج وفق التقرير التعقيبي المحور الرئيسي: تجربة المتعامل المحور الفرعي: (مرحلة تقديم طلب الخدمة)	درجة النضوج وفق التقرير التعقيبي المحور الرئيسي: تجربة المتعامل المحور الفرعي: (مرحلة الحصول على معلومات الخدمة)
النتيجة لكل مرحلة				
النتيجة الإجمالية				

تفاصيل رحلة المتعامل

مرحلة الحصول على معلومات الخدمة	
<ul style="list-style-type: none"> هل تمت الإجابة على الهاتف بسرعة 3 رنات؟ هل كان موظف مركز الاتصال متعاوناً ولبقاً في الإجابة على استفسارك وكان على مقدره بالإجابة على كافة استفساراتك؟ هل من السهولة الوصول إلى الموظف المعني؟ هل يوجد رقم موحد لخدمة المتعاملين؟ هل أرقام الاتصال مجانية؟ هل أوقات عمل مركز الاتصال مناسبة؟ هل يوجد خيار باختبار اللغة العربية أو الإنجليزية؟ هل الخيارات واضحة وشاملة؟ هل يتحدث الموظف بنفس اللغة التي تم اختيارها في البداية؟ هل يوجد لدى الموظف القدرة على التواصل مع المتصل باللغتين (عربي/إنجليزي)؟ هل تم الترحيب بالمتصل بطريقة مناسبة؟ هل قام الموظف بالتعريف عن نفسه عند الرد على الهاتف؟ 	<p>مرحلة بدء المطابقة: عندما يتم اختيار الخدمة، يقوم المجيب الآلي بتحويل المكالمة لأحد موظفي خدمة المتعاملين حيث يقوم الموظف بالترحيب والتعريف عن نفسه</p> <p>مرحلة الاتصال: يقوم المتعاملون بالاتصال بالرقم المجاني 80012 ويتم فوراً تحويلهم إلى المجيب الآلي والتي ترحب بالمتعامل بالإضافة إلى إمكانية اختيار اللغة المطلوبة ومن ثم التدرج بالخيارات للوصول إلى الخدمة</p> <p>محور سهولة الوصول وفق دراسة المتسوق السري لمركز الاتصال</p> <p>نسبة المكالمات المجابة وفق تقرير مؤشرات أداء مركز الاتصال متوسط سرعة الاستجابة وفق تقرير مؤشرات أداء مركز الاتصال</p> <p>درجة النضوج وفق التقرير التعقيبي المحور الرئيسي: تجربة المتعامل المحور الفرعي: (مرحلة الحصول على معلومات الخدمة)</p>

مرحلة تقديم طلب الخدمة	
<ul style="list-style-type: none"> لم يقاطعك الموظف خلال المكالمة؟ لم يفقد الموظف صبره معك أبداً؟ هل يتم سماع أصوات الموظفين الآخرين حول الموظف؟ هل أنهى الموظف المكالمة بالطريقة المتعارف عليها (كان يقول: هل هنالك أي شيء يمكن أن أقدمه لك؟ شكراً على اتصالك، وقتاً سعيداً)؟ هل تم إتمام المكالمة من دون الحاجة لتحويلك إلى موظف آخر؟ (الرجاء ذكر عدد مرات التحويل) هل تم إتمام المكالمة دون وضعك على الانتظار؟ في حال تم وضعك على الانتظار، يرجى ذكر عدد دقائق الانتظار. 	<p>يقوم المتعامل بالتحدث إلى الموظف وإخباره بالغاية من الاتصال ويقوم الموظف بالاستماع إلى المتعامل والتأكد من بيانات المتعامل</p> <p>محور الجودة وفق دراسة المتسوق السري لمركز الاتصال</p> <p>متوسط زمن التعامل</p> <p>درجة النضوج وفق التقرير التعقيبي المحور الرئيسي: تجربة المتعامل المحور الفرعي: (مرحلة تقديم طلب الخدمة)</p>



19. المصطلحات والتعريفات:

المصطلحات	التعريفات
الدليل	دليل ميثاق إسعاد المتعاملين
الهيئة	هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
المدير العام	المدير العام لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
نواب المدير العام	نواب المدير العام للقطاعات
المدرء	مدرء الإدارات في الهيئة
قسم إسعاد المتعاملين	الجهة المعنية في الهيئة بتطبيق دليل ميثاق إسعاد المتعاملين والمشاركة في مراجعتها وتحديثها، وتكون حلقة الوصل بين الهيئة ومقدم الخدمة.
خدمة المتعاملين	هي العملية التي يتم من خلالها تلبية احتياجات وتوقعات العملاء من خلال تقديم خدمة ذات جودة عالية ينتج عنها رضا العملاء.
موظف إسعاد المتعاملين	هو الموظف الذي يتواصل مع المتعامل ويقدم الخدمة له (ويشمل ذلك موظفي خدمة المتعاملين، موظفي مركز الاتصال).
ميثاق إسعاد المتعاملين	التزام الهيئة بتقديم خدمات تحقق سعادة المتعاملين، وتركز على 8 بنود رئيسية تمثل وعد دولة حكومة الامارات لخدمات المستقبل.
معادلة إسعاد المتعاملين	وثيقة تلتزم من خلالها الهيئة بتحقيق السعادة، عبر بناء شراكة فاعلة وإيجابية بين ثلاثة أطراف هي الموظف والهيئة والمتعامل، حيث يقوم كل طرف في هذه المعادلة بدور أساسي في الوصول إلى تقديم خدمات تسعد المتعاملين، وتترجم تركيز الهيئة على إسعادهم.
المتعامل	شخص أو جهة (حكومية أو خاصة) يمكنها أن تتلقى خدمة من الخدمات التي تقدمها الهيئة.
سعادة المتعامل الحكومي	مفاجأة المتعامل بخدمة حكومية تبهره وتفوق توقعاته، وتترك انطباعاتاً إيجابياً وذكرى طيبة (إلى درجة قد يبادر فيها المتعامل طوعاً بمشاركة تجربته مع الآخرين ومدحها والثناء عليها).

هي حالة التفاعل بين الهيئة ومتعاملها خلال جميع مراحل تقديم الخدمة، بدءاً من الأنشطة التي تبدأ العلاقة مع المتعامل صولاً إلى الأنشطة التي تديم هذه العلاقة وتضمن استمراريتها.	تجربة المتعامل
شخص أو منظمة من أصحاب المصلحة من الأطراف المعنية يمكن ان تؤثر أو تتأثر أو تدرك انها تتأثر بالقرار أو النشاط من المتعاملين الافراد، الشركات، الجهات الحكومية، الشركاء، والمجتمع.	الأطراف المهمة / أصحاب المصلحة
التعبير عن عدم الرضا المقدم للهيئة، فيما يتعلق بمنتجها أو خدمتها، أو عملية معالجة الشكاوى نفسها، حيث يكون الرد أو الحل متوقعا بشكل صريح أو ضمني.	الشكاوى
الآراء، التعليقات والتعبير عن الاهتمام بمنتج، خدمة أو عملية معالجة الشكاوى.	التغذية الراجعة / التعليقات

20. مصادر ومرجعيات الدليل

- وعد حكومة دولة الامارات لخدمات المستقبل.
- نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات.
- دليل تطوير الخدمات الحكومية 2:0.
- معايير الايزو (ISO 10001:2018).
- دليل إدارة الشكاوى.

