

ميثاق المتعاملين

المقدمة :

إن ميثاق خدمة المتعاملين هو توثيق لمجموعة القيم والأساليب والمبادئ التي تلتزم بها الجامعة بتقديمها من خلال فريق عمل البوابة الإلكترونية وفريق عمل وحدة تطوير النظم ووحدة التعليم الإلكتروني وشبكة المعلومات الذين يقدمون خدمة للمتعاملين عبر وسائل التواصل المختلفة منها :

- مواقع الجامعة والكليات والوحدات والمراكز والمؤتمرات باللغات العربية والانجليزية
- تطبيق موبايل لتقديم الخدمات الإلكترونية المختلفة عن طريق الهواتف المحمولة .
- البريد الإلكتروني و وسائل التواصل الاجتماعي منها الفيس بوك واليوتيوب وتويتر والانستجرام والمانجر و الواتساب .

أهداف هذا الميثاق

تعريف المتعاملين بحقوقهم وواجباتهم تجاه الجامعة

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

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

قيم التعامل مع الشكاوى:

- المصداقية: 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 الشكاوى.

