



ميثاق المتعاملين بكلية الحاسبات والمعلومات جامعة المنصورة

المقدمة

إن ميثاق خدمة المتعاملين هو توثيق لمجموعة القيم والأساليب والمبادئ التي تلتزم بها الكلية لتقديم خدمات التعليم العالي بأعلى جودة وتحقيق رضا العملاء من خلال فرق العمل يقدمون خدمة للمتعاملين.

أهداف 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 لتقديم خدمات مميزة.

الفئات المستهدفة

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

الالتزامات أو الخدمات أو المهام المقدمة للمتعاملين

- التميز في خدمة المتعاملين والسعي الدؤوب لتقديم خدمات بمستوى متميز وجودة عالية بما يحقق رضا العملاء ويفوق توقعاتهم.
- ضمان تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم ليكونوا قادرين على تقديم خدمة عملاء عالية الجودة
- 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 وتقليل 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
- إشراك العملاء وتشجيعهم على تقديم الملاحظات من خلال استطلاعات الرأي والتعليقات وغيرها من الطرق المختلفة لتحسين تجربة العميل

ما نرجو من المتعاملين

- تقديم معلومات ووثائق دقيقة ومحدثة
- تقديم ملاحظات بناءة واقتراحات مبتكرة وإيجابية
- المشاركة في تطوير الخدمات
- المشاركة في تشكيل مستقبل الخدمات
- مشاركة تجربة العميل الإيجابية

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 الشكوى.