

ميثاق المتعاملين

المقدمة

ميثاق تقديم الخدمات للمتعاملين هو وثيقة تحدد التزامات كلية العلوم – جامعة المنصورة للمتعاملين بهدف توفير خدمة عالية المستوى للمتعاملين وضمان تلبية احتياجاتهم لضمان توفير التطور المستمر من خلال الابتكار وتطوير الخدمات من خلال قنوات متعددة وتحسين رحلة المتعاملين ، ويتضمن ميثاق المتعاملين مجموعة من الالتزامات والمبادئ التوجيهية التي يجب على كلية العلوم والمتعاملين الالتزام بها.

أهداف هذا الميثاق

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

الفئات المستهدفة (المتعاملين):

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

التزامنا نحو المتعامل:

• التميز في خدمة المتعاملين:

تقديم خدمات بمستوى متميز وجودة عالية من خلال فريق عمل يتميز بالمعرفة وأهل للثقة لتلبية طلبات المتعاملين والإجابة على الاستفسارات بما يحقق رضاء العملاء وتوقعاتهم.

• المعاملة اللائقة:

وذلك من خلال اللباقة والابتسامه والبشاشة في وجو المتعامل.

• بيئة نظيفة وصحية ولائقة:

إتاحة أماكن لائقة للاستقبال مريحة ونظيفة وسهلة الوصول للمتعاملين في حالة الحضور الشخصي.

• الكفاءة والفعالية:

تقديم الخدمة المميزه من خلال فريق عمل مهني ومتعاون يعمل على الرد على كافة استفسارات المتعاملين وتقديم الخدمات في الوقت المحدد.

• ضمان الخصوصية وسرية المعلومات:

المحافظة على سرية معلومات المتعاملين وعدم الافصاح عنها لاي شخص غير ذي صفة.

• المعرفة ودقة المعلومات:

من خلال توفير فريق عمل يتمتع بالمعرفة ويستطيع الاجابة على استفساراتكم وتفهم احتياجاتكم لتذليل المشاكل التي تواجهكم.

• إتاحة الخدمة بسهولة ويسر:

توجيه المتعامل الى الموظف المختص من خلال كروت التوظيف الوظيفي المعلنة أمام كل موظف تفيد نوع الخدمة التي يقدمها.

• ضمان الجودة:

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

• الاعلام بالمستندات والرسوم المقرره:

يلتزم كل مكتب بوضع لافتات ارشادية بالمستندات المطلوبة والرسوم المقرره لكل خدمة يقدمها في مكان واضح ومناسب.

• اعلام المتقدم بنتيجة طلبه:

وذلك عن طريق ارسال رسائل الكترونية (E-mail) لكل مرحلة من مراحل الطلب في حال تقديم الطلب الكتروني أو بناء علي طلب المتعامل.

• آليّة التعامل مع الشكاوى بكل دقة:

- عن طريق ادخالها الكترونياً على منظومة الشكاوى الحكومية الموحده لمجلس الوزراء ومتابعتها.
- عن طريق الخط الساخن (١٦٥٢٨)
- عن طريق استطلاع رأي المتعاملين الكترونياً والموجود في كل مكتب وذلك عن طريق مسح QR.

• استقصاء آراء المتعاملين واستقبال المقترحات:

نرحب باستقبال الشكاوى والمقترحات وبحثها وتحليلها لتحقيق المشاركة الفعالة لتطوير وقت الخدمات المقدمة والارتقاء بها وتوفيرها لكم علي أكمل وجه. عن طريق استطلاع رأي المتعاملين الكترونياً والموجود في كل مكتب وذلك عن طريق مسح QR .

• مراعاة ذوى الاحتياجات الخاصة:

وذلك بتوفير شباك مخصص لذوى الاحتياجات الخاصة.

واجبات المتعاملين:

- تقدير جهود الموظفين :- فى خدمتهم ومعاملتهم باحترام متبادل.
- تقديم جميع المستندات والأوراق الدالة المطلوبة :- عند تقديم الطلب.
- توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات المطلوبة بشكل كامل ودقيق لإتمام المعاملة.
- إعلامنا فى حالة وجود خطأ أو تعديل فى البيانات :- بأسرع وقت ممكن.