

# دليل ميثاق إسعاد المتعاملين

الإصدار الأول 2019  
TRA-G00-D39

## جدول المحتويات

3.....	المقدمة	.1
3.....	الهدف من الدليل	.2
3 ,4.....	نطاق الدليل	.3
4 ,5.....	التعريفات	.4
5.....	ميثاق إسعاد المتعاملين	.5
5 ,6,7,.....	معادلة إسعاد المتعاملين	.6
7 ,8,9,.....	تطوير كفاءة الموظفين	.7
9.....	تقييم أداء موظفي إسعاد المتعاملين	.8
9 .....	قنوات الاتصال	.9
9 ,10 .....	سياسة ميثاق الخدمة وجودة التعامل	.10
10.....	مراجعة وتطوير الدليل	.11

## 1. المقدمة:

تسمى هذه الوثيقة "دليل ميثاق إسعاد المتعاملين" ويبدأ العمل بتطبيقها فور اعتمادها من قبل المدير العام. تلتزم الهيئة بتقديم خدمات سريعة وسهلة وذكية بهدف إسعاد المتعاملين والمساهمة في صنع المستقبل الزاهر لدولة الإمارات.

## 2. الهدف من الدليل:

- يهدف هذا الدليل إلى إيجاد مرجعية موثقة وموحدة لتطبيق معايير ميثاق إسعاد المتعاملين.
- يهدف إلى تطوير وتطبيق ونشر دليل ميثاق إسعاد المتعاملين موحد ليتمكن موظفي إسعاد المتعاملين في تحقيق التميز في تقديم الخدمات.
- يستهدف هذا الدليل جميع موظفي إسعاد المتعاملين (موظفي مراكز إسعاد المتعاملين، مركز الاتصال وفريق صوت المتعامل) بالإضافة إلى المعنيين بتطوير الخدمات وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق سعادة المتعاملين.
- يعتبر موظفي إسعاد المتعاملين واجهة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات؛ وبالتالي هذا الدليل تم تطويره لتزويد الموظفين بالأدوات والمعارف لتحقيق التميز في خدمة المتعاملين من خلال:
  - تمكين موظفي إسعاد المتعاملين من أداء مهام وواجبات العمل الموكلة إليهم من خلال القواعد والارشادات الواضحة
- سيوفر هذا الدليل لموظفي إسعاد المتعاملين القواعد والارشادات المطلوبة والتي تمكنهم من الالتزام بمعايير محددة، يوفر هذا الدليل أيضاً أدوات لموظفي خدمة المتعاملين للرجوع إليها عند الحاجة للمواضيع ذات الصلة بخدمة المتعاملين واستيضاح ما هو متوقع منهم.
- أسلوب تواصل موحد
- لتحقيق مفهوم " واجهة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات " سيتطلب من موظفي إسعاد المتعاملين العمل بأسلوب تواصل موحد وتبني المعايير الاحترافية من أجل تعزيز تجربة المتعاملين عند الحصول على الخدمات.

## 3. نطاق هذا الدليل:

يغطي هذا الدليل التفاعل اليومي لموظفي إسعاد المتعاملين مع المتعاملين (جميع موظفي مراكز إسعاد المتعاملين، مركز الاتصال وفريق صوت المتعامل) ويتضمن ميثاق إسعاد المتعاملين، معادلة إسعاد المتعاملين، قيم موظفي إسعاد المتعاملين بالإضافة الى تطوير كفاءة الموظفين. كما يشمل الدليل على تقييم أداء موظفي خدمة المتعاملين وقنوات الاتصال بهدف الحصول على سعادة المتعاملين من خلال أسلوب تعامل مهني وسلوك إيجابي:

هذا الدليل لا يشمل على:

- الإجراءات؛
- العمليات؛
- السياسات ذات الصلة بالقطاعات الأخرى خارج نطاق خدمة المتعاملين.

#### 4. التعريفات:

التعريفات	المصطلحات
دليل ميثاق إسعاد المتعاملين	الدليل
الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات	الهيئة
المدير العام للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات	المدير العام
نواب المدير العام للقطاعات	نواب المدير العام
مدراء الإدارات في الهيئة	المدراء
الجهة المعنية في الهيئة بتطبيق دليل ميثاق إسعاد المتعاملين والمشاركة في مراجعتها وتحديثها، وتكون حلقة الوصل بين الهيئة ومقدم الخدمة.	قسم إسعاد المتعاملين
هو موقع تديره الجهة لاستقبال المتعاملين وتوفير الخدمات لهم عن طريق التعامل الشخصي، ويعتمد على مبدأ تقديم الخدمات الحكومية بطريقة سهلة ومبسطة.	مركز إسعاد المتعاملين
هو الموظف الذي يتواصل مع المتعامل ويقدم الخدمة له ( ويشمل ذلك موظفي الاستقبال، موظفي خدمة المتعاملين، موظفي مركز الاتصال وفريق صوت المتعامل).	موظف إسعاد المتعاملين
التزام الهيئة بتقديم خدمات تحقق سعادة المتعاملين، وتركز على 3 عناصر رئيسية هي الموظف الفخور بتقديم الخدمات الحكومية المتميزة، والجهة الحكومية المتفانية في إسعاد المتعاملين والمتعامل المبادر والايجابي.	ميثاق إسعاد المتعاملين
وثيقة تلتزم من خلالها الجهة بتحقيق السعادة، عبر بناء شراكة فاعلة وإيجابية بين ثلاثة أطراف هي الموظف والجهة والمتعامل، حيث يقوم كل طرف في هذه المعادلة بدور أساسي في الوصول الى تقديم خدمات تسعد المتعاملين، وتترجم تركيز الهيئة على إسعادهم.	معادلة إسعاد المتعاملين

<p>كل من يستفيد من خدمات الهيئة أو يتأثر بمخرجات ونواتج أعمالها أو يتعامل معها لتلقي خدمة أو لتقديم خدمة لها، وتشمل فئات القطاع الحكومي، القطاع الخاص، مجتمع الأعمال، المساهمون، الموردون، الشركاء، المجتمع والجمهور العام.</p>	<p>الجهات المعنية الخارجية</p>
---	--------------------------------

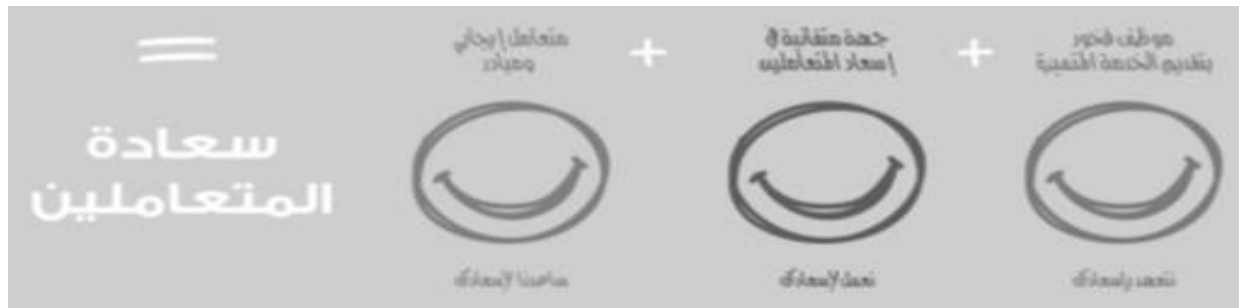
## 5. ميثاق إسعاد المتعاملين:

نحن في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات نلتزم بتقديم خدمات سريعة وسهلة وذكية بهدف إسعاد المتعاملين والمساهمة في صنع المستقبل الزاهر لدولة الإمارات. والتزامنا اتجاه متعاملينا:

- سنتعامل معكم باهتمام والاحترام وبشاشة.
- ستحظون بخدمة متميزة وعادلة.
- سنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية ونبذ أقصى ما بوسعنا لتلبيتها.
- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.
- سنستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب دون تأخير.
- سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم لننتشارك معكم في تطوير خدماتنا.

## 6. معادلة إسعاد المتعاملين:

إن ميثاق معادلة إسعاد المتعاملين يصف دور كل من الأطراف الثلاثة (الموظف، الجهة، والمتعامل) في تحقيق هدف إسعاد المتعامل، حيث يبادر موظف إسعاد المتعامل لرفع مستوى سعادة المتعامل من خلال أسلوب مهني وسلوك إيجابي، كما تبادر الهيئة إلى خلق بيئة عمل تشجع تطوير الأنظمة المؤسسية واتباع الأسس المهنية في إسعاد المتعاملين وتقديم الخدمة، وأخيراً المتعامل الإيجابي المتعاون في تعاملاته مع الهيئة.



## قيم موظفي إسعاد المتعاملين:

- 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.

## ما تتوقعون منا:

- اللطف
  - سنعاملكم بطريقة محترمة وبلفظ وود وبشاشة.
  - سنتعامل مع أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة لكم من قبل فريق إسعاد المتعاملين بخصوصية.
- المعلومات
  - سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يحافظ على السرية ويتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.
- الاستجابة
  - سنعمل على الرد على كافة استفساراتكم 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.
- الموثوقية
  - سنركز على تزويدكم بخدمات مميزة وبطريقة فعالة ومنظمة وشفافة.
  - سنعمل على تحقيق توقعاتكم من الخدمة المقدمة.

## - 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.

## - السهولة

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

## - الجودة

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

## ما نرجوه منكم:

- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام وتقدير متبادل
- توفير كافة الوثائق 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 اسعاد المتعاملين مما يمكنهم من تقديم خدمة متميزة لكم.

## 7. 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 واعدادهم بكفاءة وفعالية لبناء العلاقات مع المتعاملين والرد على استفساراتهم وتلبية طلباتهم:

### 1. الكفاءة والمعرفة

يحتاج موظف اسعاد المتعاملين الى اكتساب معارف ومهارات مكثفة حول الجهة التي يمثلها، إضافة الى المعرفة بالخدمات التي تقدمها. يجب ان يكون الموظف المعني مستعداً ومؤهلاً للرد على أي استفسارات ترد اليه من المتعاملين بدقة ووضوح.

## 2. الانطباع الأول

يعتبر الانطباع الأول للمتعامل من اهم العناصر التي قد تؤثر بشكل كبير على العلاقة بينه وبين موظف اسعاد المتعاملين، وقد يكون له تأثير ملموس على المتعامل مع الجهة الحكومية. انه من الضروري تزويد موظف اسعاد المتعاملين بالأدوات الصحيحة والمعارف المطلوبة من أجل تعظيم الناتج المتوقع من الانطباع الأول في التعامل مع المتعامل. قد لا يكون انطباع المتعامل الأول مقتصرأً على القنوات الشخصية، وانما قد يتسع ليشمل كافة قنوات التواصل الأخرى المتاحة.

## 3. بناء الثقة

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

## 4. بناء مهارات تحفيزية

من الضروري تدريب موظفي اسعاد 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 ان الموظف غير سعيد أو غير متجاوب مع طلباته. إن سلوكيات موظف اسعاد المتعاملين قد تكون لها مساهمة ملموسة إن أُديرت بكفاءة في إنجاز عملية تأمين الخدمات المطلوبة.

## 5. المعاملة المنصفة

على موظف اسعاد المتعاملين تحمل مسؤولية بمعاملة 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 اسعاد 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 الى البحث عن حلول تكون مقبولة للمتعامل.

## 7. المرونة

يطلب من موظف اسعاد المتعاملين أن يتصف بالمرونة عند تقديم الخدمة للمتعاملين. هذا الامر لا يعني بالضرورة خرق اللوائح أو معاملة المتعاملين بطريقة مختلفة، وانما الغرض من المرونة هنا (محاولة المضي الى الامام خطوة إضافية) لتأكيد الحصول على رضا المتعامل حول جودة الخدمة المقدمة.

## 8. استعادة الخدمة

يجب تدريب موظف اسعاد المتعاملين من خلال دورات تدريبية متخصصة في مجال خدمة المتعاملين على كيفية تحويل تجربة المتعامل السلبية الى تجربة إيجابية.

## 9. التقييم الذاتي

على موظف اسعاد المتعاملين المشاركة في تمارين التقييم الذاتي، ان التقييم الذاتي يساعد كثيراً في استمرار تطوير وتحسين الكفاءة والقدرة الشخصية لتأمين الخدمات المطلوبة



للمتعاملين. ليس على موظف اسعاد المتعاملين الانتظار حتى يبلغ بضرورة السعي لتطوير قدراته أو تغيير سلوكياته.

## 8. تقييم أداء موظفي إسعاد المتعاملين:

تم ترجمة معايير الميثاق الى عناصر يتم تقييمها من خلال نماذج تقييم جودة التعامل، لضمان تقديم خدمات متميزة تفوق توقعات المتعاملين وتدخل السرور الى قلوبهم. اذ تم اعداد نماذج جودة التعامل لكل من مراكز الخدمة ، مركز الاتصال ، فريق صوت المتعامل و الدردشة الفورية ، اذ يتم تقييم موظفي مراكز الخدمة ( الجلوس بجانب الموظف وتقييم كيفية التعامل مع المتعاملين ) ، الاتصال ( تقييم مكالمات الموظفين عن بعد او جنبا بجنب ) و الدردشة الفورية ( تقييم الدردشة ) بشكل يومي و اسبوعي من خلال تسجيل النتائج واعداد التقارير الاسبوعية والشهرية للجودة ، ومشاركتها مع الموظفين ومع مدير القسم في الاجتماعات الدورية للقسم.

## 9. قنوات الاتصال:

- موقع الالكتروني الخاص بالهيئة
- الحضور الشخصي.
- فاكس الهيئة.
- البريد الإلكتروني الخاص بالهيئة Info@tra.
- مركز الاتصال 80012.
- صندوق بريد الهيئة.
- وسائل الإعلام المختلفة.
- مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك، التويتر، انستغرام، يوتيوب).
- التطبيقات الذكية (هواتف ذكية، كيو سك).
- مراكز اسعاد المتعاملين (أبوظبي، دبي).

## 10. سياسة ميثاق الخدمة وجودة التعامل:

– تماشياً مع توجيهات الإدارة العليا للهيئة بتطبيق معادلة إسعاد المتعاملين بكفاءة وفعالية، تلتزم إدارة 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 السياسة على جميع موظفي مراكز خدمة إسعاد المتعاملين ومركز الاتصال وفريق صوت المتعامل في الهيئة.
- تقوم الهيئة بتعريف أي طرف خارجي مرتبط بالهيئة بميثاق إسعاد المتعاملين وإلى أي أطراف أخرى معنية. وتقوم الهيئة بمراجعة سنوية لهذه السياسة.

## 11. مراجعة وتطوير الدليل:

- تقوم الهيئة بتعريف أي طرف خارجي مرتبط بالهيئة بميثاق إسعاد المتعاملين، مثل المتعاملين والموظفين والزوار حسب الحاجة، وإلى أي أطراف أخرى معنية.
- يقوم قسم إسعاد المتعاملين بالتنسيق مع إدارة الاستراتيجية والمستقبل بمراجعة وتحديث الدليل مرة كل سنة أو بحسب الحاجة.