

وزارة البلدية		 وزارة البلدية Ministry of Municipality دولة قطر • State of Qatar
إدارة خدمة العملاء ومركز الاتصال الموحد		
CSU-ID-001-Rev 02	01-01-2024	

## سياسة إدارة خدمة العملاء ومركز الاتصال الموحد

انطلاقاً من استراتيجية وزارة البلدية وتماشياً مع رؤية قطر ٢٠٣٠ تتعهد إدارة خدمة العملاء ومركز الاتصال الموحد بـ " تقديم خدمة العملاء الخاصة بوزارة البلدية في إدارة خدمة العملاء ومركز الاتصال الموحد " بما يتوافق مع أفضل الممارسات ومعايير الأيزو 18295-1:2017, 10002:2018, 9001:2015 العالمية. كما تلتزم إدارة خدمة العملاء ومركز الاتصال الموحد بما يلي:

- تعزيز رضا العملاء وتجاوز تطلعاتهم من خلال التواصل الفعال لفهم احتياجاتهم والمساهمة في توفير حلول متكاملة لتلبية متطلباتهم والمعالجة الفعالة للشكاوى.
  - إتاحة قنوات متعددة للتواصل وتقديم الشكاوى من خلال نظام يمتاز بالشفافية وبسهولة الوصول وسرعة الاستجابة، وسرية المعلومات المقدمة وموثوقيتها، وعدم التحيز، والفاعلية، والرقابة، مع إجراء التدقيق اللازم على النظام بشكل دوري.
  - الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية والتعاقدية أثناء تقديم خدمات مركز الاتصال.
  - تحديد المخاطر على مستوى إدارة خدمة العملاء ومركز الاتصال ومعالجتها والاستفادة من الفرص.
  - تحقيق أهداف الإدارة والقياس الدوري لمؤشرات الأداء.
  - حماية المعلومات، والبيانات الشخصية، وضمان السرية والخصوصية.
  - رصد الموارد الضرورية لضمان حسن سير العمل وجودة الخدمات.
  - تأهيل وتدريب موظفين أكفاء قادرين على القيام بأدوارهم ومسؤولياتهم وبما يكفل تحقيق رؤية الوزارة.
  - التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة وعملية معالجة الشكاوى.
  - نشر تعريفي بالسياسة لكل الأطراف المعنية.
- نؤمن أن الإيفاء بالمعايير أعلاه يقع على عاتق كل منتسبي إدارة خدمة العملاء ومركز الاتصال الموحد.
- تلتزم الإدارة العليا بالتعاون مع كافة موظفي إدارة خدمة العملاء ومركز الاتصال الموحد بالعمل على مراجعة السياسة والاجراءات والانظمة المطبقة بشكل دوري لتطويرها وتحسينها بما يساهم في تحقيق اهداف الوزارة.

مدير إدارة خدمة العملاء ومركز الاتصال الموحد

التوقيع:

التاريخ: