

ميثاق خدمة المتعاملين

بكلية الطب البيطري/جامعة المنصورة

الغاية من ميثاق المتعاملين :

❖ تحرص كلية الطب البيطري على تقديم تجربة متعاملين متميزة وذات جودة عالية، من خلال فريق عمل يتمتع بروح المبادرة والشفافية في التعامل مع مختلف شرائح المتعاملين بما يحقق سعادتهم ويفوق توقعاتهم

التعريف بميثاق المتعاملين:

❖ إن ميثاق خدمة المتعاملين هو ترجمة لمجموعة القيم والأساليب والمبادئ التي تلتزم بها الكلية والمطالبة بتقديمها من خلال موظفيها الذين يقدمون خدمة للمتعاملين عبر وسائل التواصل المختلفة (الحضور الشخصي – الهاتف – الموقع الإلكتروني – البريد الإلكتروني) بكافة قطاعات الكلية .

اهداف ميثاق المتعاملين:

١. العمل الدائم على تطوير الأساليب والأدوات المستخدمة في خدمة المتعاملين بما يؤهل الكلية لتصبح أكثر جاهزية لتلبية احتياجات المتعاملين وتقديم خدمات مميزة.
٢. تعريف المتعاملين بالوسائل المتاحة لتقديم الشكاوى أو طرح الاستفسارات.
٣. تعريف المتعاملين بحقوقهم وواجباتهم (خلال رحلة التعامل داخل الكلية).

الفئات المستهدفة :

٤. الطلاب بالبرنامج العام والبرامج المتميزة بالكلية
٥. الخريجين
٦. طلاب الدراسات العليا والوافدين من كافة الجنسيات
٧. موظفي الكلية
٨. اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
٩. العملاء الاستراتيجيين من شركاء وموردين

نلتزم نحو المتعاملين بـ:

١٠. المعاملة برُقي من خلال اللباقة، الابتسامة والبشاشة وهي من سمات موظفي الكلية
١١. توفير أماكن استقبال مريحة، نظيفة وسهلة الوصول.
١٢. لتلبية احتياجات المتعاملين من خلال الموظف المختص بشكل مُرضي.
١٣. الاستجابة السريعة للطلبات الشفوية والمكالمات الهاتفية وتقليص عدد الإجراءات لتوفير خدمة سريعة وسلسة.
١٤. الالتزام باحترام الوقت والإخلاص في العمل.

١٥. التعامل بمهنية عبر فريق عمل مهني ومتعاون يعمل على الرد على كافة استفسارات المتعاملين والتعامل معها في الوقت المناسب.
١٦. توفير معلومات واضحة ودقيقة مع قائمة بالوثائق والمتطلبات اللازمة بعدة لغات فضلاً عن إبلاغ المتعامل عن وقت إنجاز الخدمات والرسوم التي يتوجب دفعها.
١٧. العمل على الفهم التام للمعلومات المقدمة للمتعامل بالوثائق الصحيحة والخطوات المطلوبة.
١٨. توفير الخدمات في الأوقات والقنوات التي تتناسب مع احتياجات المتعامل قدر الإمكان.
١٩. تقديم خدمات متميزة ذات جودة عالية تحقق توقعات المتعامل من الخدمة المقدمة.
٢٠. المحافظة على السرية عن أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة من قبل فريق خدمة المتعاملين.
٢١. اتخاذ الإجراءات بناءً على ملاحظات ومقترحات المتعاملين لتوفير أفضل الخدمات لكم.

ما نتوقه منك عزيزي المتعامل:

١. توفير جميع الوثائق والأوراق الثبوتية المطلوبة عند تقديم الطلب.
٢. توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات المطلوبة بشكل كامل ودقيق لإتمام المعاملة.
٣. إعلامنا في حالة وجود خطأ أو تعديل في البيانات بأسرع وقت ممكن.
٤. إبلاغنا بأي تغييرات في المعلومات الشخصية وذات الصلة بالأوضاع كتغيير العنوان أو الظروف المتعلقة بإتمام المعاملة.
٥. الرد على استفسارات موظفينا بشكل متعاون وفي الوقت المحدد.
٦. تقييم الخدمة ووصف التجربة من خلال صفحات التواصل الاجتماعي وموقع الكلية.
٧. 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 الشكوى.

نحن على استعداد لخدمتك في جميع مراحل رحلتك بالكلية

