



## سياسة التعامل مع شكاوى العملاء

تعتبر دائرة المالية أن من حق أي فرد أو مؤسسة تقديم شكوى على الخدمات التي قدمت إليهم، كما وتعتبر الدائرة هذه الشكاوى بمثابة فرص للإرتقاء بخدماتها لتلبية متطلبات عملائها.

تلتزم دائرة المالية بتقديم خدمات متميزة بشكل يلبي ويفوق توقعات واحتياجات المتعاملين وتقديم خدمات ذات جودة عالية من خلال تطبيق وتحسين نظام إدارة شكاوى المتعاملين لتحقيق التميز في خدمة العملاء.

ولتحقيق متطلبات نظام إدارة شكاوى المتعاملين تلتزم دائرة المالية بالآتي:

- معالجة شكاوى المتعاملين وفق الإجراءات الموثقة لمعالجة شكاوى المتعاملين
- التعامل مع الشكاوى بشفافية ومهنية
- الحفاظ على مصلحة المشتككين والنظر للشكوى على أنها فرصة للتحسين
- تقديم المعلومات الكافية لجميع أصحاب العلاقة وإخطارهم بحالة شكاوهم
- الإلتزام بخصوصية وسرية معلومات الشكوى
- تحديد أدوار ومسؤوليات موظفي رعاية شكاوى المتعاملين
- استثمار معلومات شكاوى المتعاملين بهدف تحسين عمليات دائرة المالية
- توفير بيئة عمل مناسبة لموظفي دائرة المالية وتنمية وتطوير كفاءاتهم وتبني افكارهم الإبداعية لبناء نظام إدارة شكاوى المتعاملين بشكل كفؤ وفعال.

إننا نقرّ بأهمية الشكاوى الواردة لدائرة المالية ونعتبرها فرصاً لتحسين خدماتنا، كما تعد الشكاوى مصدراً لجمع المعلومات عن مختلف خدمات دائرة المالية ومستوى رضا متعاملينا، وستقوم جميع الوحدات التنظيمية في دائرة المالية بتوثيق معلومات وبيانات شكاوى متعاملينا والاستفادة منها في عمليات التحسين المستمر.

سيتم الرد على جميع الشكاوى خلال ثلاثة أيام ونهدف إلى إغلاق الشكاوى خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلامها.

وضعت هذه السياسة وفقاً لمعيار مواصفة الأيزو 10002:2004 - المبادئ التوجيهية لرضا العملاء - معالجة شكاوى المتعاملين.

أعدت ونشرت وطُبقت هذه السياسة في دائرة المالية ويلتزم جميع موظفي الدائرة بها، وسوف يقوم الفريق الإداري في دائرة المالية بمراجعة وتحديث هذه السياسة بشكل سنوي من خلال التدقيق الداخلي والمراجعة الإدارية لنظام إدارة شكاوى المتعاملين بما يضمن ملائمتها لمتطلبات نظام معالجة شكاوى المتعاملين.

محمد الحر السويدي

رئيس دائرة المالية - أبوظبي