

سياسة وأهداف نظام إدارة الشكاوى – Complaints Management System Policy & Objectives

<p>The Transport Authority ensures its commitment to achieve its' vision of Intergraded and sustainable transportation for a better future, by achieving its' mission to Develop a secure, integrated, and sustainable transportation system that enhance the quality of life by providing the community with transportation services to contribute to building competitive investment partnerships.</p> <p>In line with the best international practices in the field of complaints management, the authority has prepared the "Complaints Policy" that includes a commitment to implementing the best complaints management practices, It is considered a major input into the process of development and improvement of the processes and services provided.</p> <p>This policy expresses the commitment of the Authority's top management to manage the complaints system efficiently and effectively, ensuring its ease of use and impartiality, maintaining the confidentiality and reliability of the information provided by the customer, and ensuring that the system is monitored and audited periodically in accordance with best practices followed locally and internationally and in accordance with relevant laws and legislation. Therefore, to ensure the achievement of these goals, we commit to the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Focusing on customers in designing and developing processes and services, benefiting from their comments and feedback, and ensuring their active involvement to ensure the provision of distinguished services that meet their needs and ensure their happiness. • Apply integrated processes to manage and address all complaints received, in accordance with the approved guidelines in the complaints management system. • Continuous improvement and development of all channels and procedures related to complaints to achieve the best experience for our customers. • Providing the necessary resources to ensure the efficient and effective application of the complaints management system, to fulfill our obligations towards our customers and to ensure that all legal and legislative requirements are met. • Working to train employees and raise their level of competence and skills in dealing with customers and fulfilling all system requirements. 	<p>تماشياً مع رؤية الهيئة في "نقل متكامل ومستدام لمستقبل أفضل"، وتحقيقاً لرسالتها والمتمثلة في "تطوير منظومة نقل آمنة متكاملة ومستدامة، تعزز جودة الحياة عبر تقديم خدمات النقل للمجتمع تسهم في بناء شراكات استثمارية تنافسية"، واستناداً إلى أفضل الممارسات العالمية في مجال إدارة الشكاوى، قامت هيئة النقل بتطوير هذه السياسة لتمثل الإطار العام لالتزامها ومبادراتها في تطبيق أفضل الممارسات الإدارية في مجال إدارة الشكاوى، وتعتبرها مدخلاً رئيسياً لعملية التطوير والتحسين على العمليات والخدمات المقدمة.</p> <p>تعتبر هذه السياسة عن التزام الإدارة العليا في الهيئة بإدارة نظام الشكاوى بكفاءة وفعالية، والحرص على سهولة استخدامه والحيادية والحفاظ على سرية وموثوقية المعلومات المقدمة من المتعامل وأن يتم مراقبة النظام والتدقيق عليه بشكل دوري بما يتوافق مع أفضل الممارسات المتبعة محلياً ودولياً ووفق القوانين والتشريعات ذات العلاقة، وعليه ولضمان تحقيق هذه الغايات فإننا نلتزم بما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • التركيز على المتعاملين في تصميم وتطوير العمليات والخدمات والاستفادة من ملاحظاتهم والتغذية الراجعة وضمان الإشراف الفاعل لهم لضمان تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجاتهم وتضمن إسعادهم. • تطبيق عمليات متكاملة لإدارة ومعالجة كافة الشكاوى الواردة، بما يتوافق مع المبادئ التوجيهية المعتمدة في نظام إدارة الشكاوى. • التحسين والتطوير المستمر لكافة القنوات والإجراءات المتعلقة بالشكاوى بما يحقق أفضل تجربة لمتعاملينا. • توفير الموارد الضرورية لضمان التطبيق الكفؤ والفعال لنظام إدارة الشكاوى، للوفاء بالتزاماتنا تجاه متعاملينا وضمان تلبية كافة المتطلبات القانونية والتشريبية. • العمل على تدريب الموظفين ورفع مستوى كفاءتهم ومهاراتهم في التعامل مع المتعاملين والوفاء بكافة المتطلبات الخاصة بنظام
<p>Complaints Management Systems Objectives:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enhancing the efficiency and effectiveness of complaints management in the Authority • Improving customer happiness levels for the services provided • Enhancing the continuous improvement and development processes in the authority 	<p>أهداف نظام إدارة الشكاوى:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعزيز كفاءة وفعالية إدارة الشكاوى في الهيئة • تحسين مستويات سعادة المتعاملين عن الخدمات المقدمة • تعزيز عمليات التحسين والتطوير المستمر في الهيئة
<p>The transport authority and its' employees believe that abiding by this policy and objectives comes from the implementation of the complaints management system ISO10002:2018 and the Continual improvement to it to ensure its' effectiveness. Moreover, reviewing the system periodically according to the approved process.</p>	<p>تؤمن هيئة النقل وموظفيها بأن تحقيق هذه السياسة والأهداف يأتي من خلال تطبيق نظام إدارة الشكاوى وفق متطلبات مواصفة ISO 10002:2018 والتطوير المستمر والمتوافق مع متطلبات المواصفة لتأكيد فعاليتها، ومراجعة النظام بشكل دوري وفقاً للعمليات المعتمدة.</p>

سعادة/ عمر محمد لوتاه

المدير العام

