

Our Ref :

Date : / /

الرقم : ١٧٧٩ / ٤ / ٨

التاريخ : ٣١ / ٥ / ٢٠٢٥

تعميم

إشارة إلى نظام إدارة رضى المتعاملين والتعامل مع الشكاوى (ISO 10002) المعتمد والمطبق لدى الشركة، أود التأكيد على الإستمرار في بذل الجهود اللازمة للمبادرة بالتعامل مع طلبات المتعاملين بأعلى درجات المهنية بما يحقق الإرتقاء المستمر بتجربة التعامل وعلى النحو التالي:

المبادرة بالتعاون مع طلبات واستفسارات المتعاملين من خلال الإستماع والتفهم الكامل لاحتياجاتهم وتسهيل إجراءات تلبيةها بكفاءة وفاعلية وتقليل الوقت والجهد على التعامل قدر المستطاع ضمن ما نصت عليه الأنظمة والإجراءات المعتمدة والتعليمات الصادرة من قبل إدارة الشركة. الأمر الذي يتطلب مايلي:

- التعاون الداخلي والتنسيق الفعال بين موظفي مكاتب الخدمة.
- الإشراف المباشر والتوجيه من قبل الرؤساء المباشرين بما يضمن سلاسة تنفيذ إجراءات العمل واستدامة تقديم الخدمة في المكاتب.
- عدم تحويل المراجعين لفروع أخرى لاتمام معاملاتهم في حال يمكن لمقدم الخدمة التعامل مع الطلب من خلال المبادرة بالتنسيق الداخلي و/أو التواصل مع المعنيين بالفروع الأخرى. أما الحالات التي لايمكن تنفيذها من خلال مركز الخدمة، فيتوجب على الموظف مقدم الخدمة توجيهه التعامل بشكل واضح ودقيق بالإجراء المطلوب والمركز المعني بتنفيذ طلبه على أن يتم التأكد هاتفيا من ذلك بالتواصل مع مركز الخدمة قبل توجيهه المتعامل بالذهاب لمركز الخدمة الآخر.

المدير العام

المهندس حسن عبد الله

