

ميثاق إدارة الشكاوى والمقترحات

يلتزم مركز الإحصاء - أبوظبي بتقديم خدمات تلائم احتياجات وتوقعات المتعاملين لديه، وسعياً لتطوير هذه الخدمات بشكل مستمر، يستخدم المركز نظام الشكاوى والمقترحات كأحد المدخلات التي من شأنها رفع مستوى تقديم الخدمات لتلبية لتوقعات متعامليه، كما يعتبرها المركز وسيلة قيمة للتغذية الراجعة التي تؤخذ في الحسبان في عمليات تحسين الخدمات.

قيم موظف إدارة الشكاوى والمقترحات :

تم دعم هذا النظام بكادر مدرب، وإجراءات مصممة تبعاً لمتطلبات مواصفة الأيزو 10002:2014 ودليل الشكاوى والمقترحات والثناء الصادر من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي. حيث يتم الالتزام بتطبيق معايير المواصفة والدليل على الشكاوى التي يقدمها المتعاملين حول الخدمات وحول الأنشطة التي يعمل المركز على تنفيذها.

وتتركز قيم موظف إدارة الشكاوى والمقترحات على التالي:

الشفافية – اللطف – المسؤولية-المعرفة -الفعالية -الالتزام-السرية-الصبر-الحيادية.

تم نشر وتطبيق هذا النظام في مركز الإحصاء -أبوظبي، كما يتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري للتأكد من قابلية تطبيقها وموائمتها لأنشطة المركز وخدماته.

يتيح المركز للمتعاملين تقديم الشكاوى .المقترحات ، استفسارات والثناء ,باستخدام أي من الوسائل المفضلة التالية:

العنوان	الوسيلة	م
www.scad.ae	الموقع الإلكتروني للمركز	1
SCAD MSERVICES	تطبيق الهاتف الذكي	2
info@scad.ae	البريد الإلكتروني	3
800555	مركز اتصال حكومة أبوظبي	4
+97128100000	الهاتف	5
6036	صندوق البريد	6
أبوظبي – منطقة المقطع	الحضور الشخصي	7
الدردشة الفورية على الموقع الإلكتروني –مركز احصاء ابوظبي	الدردشة الفورية	8
www.abudhabi.ae	بوابة حكومة أبوظبي	9
www.abudhabi.ae	تطبيق حارس المدينة	10

انستجرام توتير لنكد إن فيسبوك	مواقع التواصل الاجتماعي	11
--	-------------------------	----