

سياسة إدارة الملاحظات والاقتراحات

تلتزم وزارة الموارد البشرية بتطبيق معايير الجودة وتلبية متطلبات كافة المتعاملين الداخليين والخارجيين، أخذاً بعين الاعتبار التحسين والتطوير المستمرين للعمليات والخدمات وفقاً لأفضل الممارسات، مع الحرص على تطبيق القوانين والتشريعات ذات العلاقة بعمل الوزارة، وتطبيقاً لنظام إدارة التعامل مع الملاحظات والاقتراحات المتوافق مع مواصفة ISO10002:2014 مع التركيز على:

- تقديم خدمات متميزة وريادية ومتطورة والاستفادة من التقنيات الحديثة لتحسين الكفاءة والريادة في العمل وضمان التواصل الفعال مع كافة فئات المتعاملين.
- التعامل مع الملاحظات والاقتراحات التي تتعلق بالخدمات المقدمة لكافة فئات المتعاملين وفقاً للقوانين والتشريعات المعتمدة، وبما يتوافق مع نظام الملاحظات الموحد لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة "بوابة حكومي".
- التعامل مع القضايا المتعلقة بالملاحظات بحسب الإجراءات المعتمدة، والعمل على معالجتها.
- ضمان تلقي وإدارة الملاحظات والاقتراحات المقدمة بدون مقابل وبشكل يضمن الوضوح والعدالة وسهولة التواصل وسرعة الاستجابة والموضوعية والسرية وتحمل المسؤولية وبما يتوافق مع إرشادات مواصفة ISO10002:2004.
- التركيز على احتياجات المتعاملين وتوفير الموارد البشرية والمالية والتقنية وبيئة العمل الملائمة لضمان رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين ومستوى الأداء في التعامل مع آرائهم وشكاوهم.
- التحسين المستمر من خلال تفعيل نظام التعامل مع الملاحظات والاقتراحات المتوافق مع مواصفة ISO10002:2014 ومتابعة وقياس الأداء باستمرار.
- التأكد من نشر سياسة إدارة الملاحظات والاقتراحات لكافة فئات المعنيين والتأكد من فعاليتها دورياً وفقاً لأعلى معايير الجودة في إدارة الملاحظات واقتراحات المتعاملين.

وزير الموارد البشرية والتوظيف

التاريخ: 2015-03-26م