

حكومة دبي
GOVERNMENT OF DUBAI



هيئة الصحة بدبي
DUBAI HEALTH AUTHORITY



دليل معايير الخدمة المتميزة لعام 2024 الإصدار 9.0

إدارة سعادة المتعاملين
قطاع الاستراتيجية والتطوير المؤسسي



3	كلمة مدير العام
4	المقدمة
5	الرؤية، الرسالة والقيم
7	ميثاق سعادة المتعاملين
8	المعايير العامة
19	معايير التعامل مع المتعاملين في المراكز الذكية وإرشادات تعريفهم بالمنصات الذكية
20	إرشادات لموظفي الصف الأمامي "فئة الإداريين"
29	إرشادات لموظفي الصف الأمامي "فئة التفتيش"
36	إرشادات لموظفي مركز الاتصال الموحد
47	الملحق



كلمة المدير العام



سعادة / عوض صغير الكتبي
مدير عام هيئة الصحة بدبي

تظل صحة الإنسان أولوية متقدمة في دولتنا.. دولة الإمارات العربية المتحدة، ويبقى العمل للمهم، هو توفير أرقى مستويات الرعاية الصحية والخدمات الطبية فائقة التميز ليتمتع الجميع بحياة صحية، وتبقى الإمارات دائماً النموذج الرائد عالمياً في مختلف مسارات التطوير، والتنمية الهادفة إلى تحقيق راحة الناس وسعادتهم.

هذا ما أكد عليه ووجه بتنفيذه، صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي "رعاه الله"، لدى تفضل سموه باعتماد القانون الجديد لتنظيم هيئة الصحة بدبي، والذي مثل تأسيساً لمرحلة أفضل لحشد الهمم وإطلاق الطاقات الإيجابية، وتوظيف قدرات المبدعين واستثمار الأفكار المبتكرة، وصولاً إلى مجتمع أكثر صحة وسعادة، وترسيخ مكانة الدولة وموقع دبي الريادي على الساحة الصحية الدولية.

إن ما تحظى به الهيئة من الرعاية والدعم للامحدود والتمكين، يعد فرصة حقيقية أماننا، علينا أن نستثمرها للمشاركة بفاعلية في صناعة المستقبل، والإسهام بكل مسؤولية في نجاح مسيرة التنمية المستدامة، والحفاظ على قوى المجتمع البشرية، برعاية صحية عالية للمستوى وخدمات طبية تنافسية تفوق التوقعات، وتحقق رضا المتعاملين، وتجعلنا في الوقت نفسه أكثر قدرة على توفير تجربة صحية لها بصمتها، ومناخ محفز على الاستثمار في القطاع الصحي، الذي أصبح واعداً بحزمة امتيازات لا مثيل لها.

إننا إذ نعزز بما تزخر به الهيئة من قدرات وكفاءات بشرية في مختلف المجالات والتخصصات والمستويات الوظيفية، فإننا على ثقة في أن روح الفريق الواحد التي دائماً ما يؤكد على أهميتها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد، هي التي ستقودنا معاً إلى التفوق، وإلى ما نرجوه وننشده لمجتمعنا.



أنشئت **هيئة الصحة في دبي** في يونيو 2007 بموجب القانون رقم "1" الصادر عن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله، للإشراف عن كامل القطاع الصحي في إمارة دبي والعمل على تعزيز المشاركة مع القطاع الخاص.

الهدف من إنشاء الهيئة هو توفير نظام رعاية صحية يسهل الوصول إليه، يتسم بالفعالية والتكامل ويعمل على حماية الصحة العامة وتحسين نوعية الحياة في الإمارة مع أخذ الخطة الاستراتيجية بعين الاعتبار.

وبناءً على توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله بالتركيز على سعادة المتعاملين ولتحقيق رسالة البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية بأن تكون السعادة أسلوب حياة والهدف الأسمى للعمل الحكومي في الدولة، وإيماناً من هيئة الصحة بدبي بأن العمل الدؤوب والتطوير المستمر لمهارات ومعارف موظفيها والتحسين والتطوير المستمر للأنظمة وتحمل المسؤولية والعمل الجماعي البناء والالتزام بقيم الهيئة، والسعي لتقديم الأفضل لسعادة متعاملينا، سيتمكن الهيئة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية ورسالة البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية لتصبح واحدة من أفضل المؤسسات الحكومية في القطاع الصحي في دولة الإمارات العربية المتحدة في تقديم خدمات متميزة تفوق توقعات المتعاملين.



الرؤية و الرسالة و القيم

دبي موطن الريادة في الصحة والسعادة والازدهار.

جعل دبي وجهة رائدة للرعاية الصحية من خلال النهوض بالصحة العامة والوقاية، وضمان حصول سكان الامارة على رعاية صحية عالية القيمة بأقل تكلفة وتعزيز الابتكار والبحث في القطاع الصحي.



الرؤية



الرسالة



القيم

الابتكار

المرونة

الشفافية

المساءلة

الإنسان محور
الخدمات الصحية



نبذة عن الدليل

المستفيدون من تطبيق الدليل

- يطبق هذا الدليل على كافة موظفي هيئة الصحة في دبي من:
- كافة موظفي الصف الأمامي من الإداريين.
 - كافة موظفي الصف الأمامي من فئة التفيتيش.
 - كافة موظفي مركز الاتصال والقنوات الرقمية.

نظام تطبيق الدليل

- يطبق هذا الدليل على كافة قنوات تقديم الخدمة بالهيئة، بالإضافة الى أي وحدة تنظيمية تقوم بالتعامل مع المتعاملين بشكل مباشر.
- ويركز الدليل على كيفية توفير خدمات الهيئة بطريقة متميزة تحقق سعادة المتعاملين وتجاوز توقعاتهم.

ما هو دليل معايير الخدمة المتميزة؟

- تم تصميم هذا الدليل كوثيقة داخلية تهدف إلى:
- توعية موظفي الهيئة بعناصر وسلوكيات تساهم في رفع سعادة المتعاملين حال ضمان تطبيقها.
 - شرح وتوضيح معايير الخدمة المتميزة للمتعاملين وأهميتها بجميع أشكالها في هيئة الصحة في دبي.
 - تعزيز كفاءة موظفي الهيئة ورفع مستوى احترافية موظفي الصف الأمامي في تقديم خدمات الهيئة وفق أعلى معايير التميز.
- يشكل هذا الدليل مرجعية لكافة موظفي الهيئة فيما يتعلق بخدمة المتعاملين من حيث التطبيق والممارسة اليومية في جميع تعاملاتهم مع المتعاملين.



ميثاق سعادة المتعاملين

تحرص هيئة الصحة بدبي على توفير وتقديم خدمات متميزة واستباقية تحقق رضا وسعادة المتعاملين وتفوق توقعاتهم، وذلك عبر حزمة من القنوات المتنوعة وفي الأوقات المناسبة.

ما نتوقعه منكم لتوفير خدمات تحقق رضاكم:

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم من خلال التعامل معهم باحترام متبادل.
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
- الرد على استفسارات فريق سعادة المتعاملين ليتمكن من خدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.
- احترام الهيئة وموظفيها، والالتزام بشروط وقواعد استخدام قنوات التواصل الاجتماعي والقنوات الذكية.
- احترام موظفي الهيئة، حيث أن أي تصرف أو اعتداء سيعرضكم للمساءلة القانونية.

نلتزم بإسعادكم من خلال:

تقديم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة والقدرة على تلبية احتياجاتكم.	التعامل مع احتياجاتكم بمهنية وبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيتها.	التعامل مع أصحاب الهمم وفق أعلى مستويات تقديم الخدمة.	تقديم خدمة متميزة وعادلة.	التعامل معكم باهتمام واحترام وبشاشة.
ضمان خصوصية المعلومات والبيانات الخاصة بكم.	توفير الخدمات في الأوقات المناسبة وعبر القنوات الملائمة لكم قدر الإمكان.	توفير معلومات دقيقة عن متطلبات الخدمة ومواعيد إنجازها.	تقليل عدد الإجراءات لتوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.	الاستجابة لطلباتكم في الوقت المحدد ودون تأخير.
التزامنا بتوفير بيئة خالية تماماً من العنف والسلوك العدواني الجسدي واللفظي.	سنقدم لكم خدمة ذكية عالية الجودة تفوق توقعاتكم.	في حالة عدم رضاكم عن حل الشكوى يمكننا رفع تظلم، وسيتم الرد عليكم خلال 5 أيام عمل.	التعامل معكم من خلال قنوات التواصل الاجتماعي والقنوات الذكية بخصوصية تامة واحترافية عالية.	

الترحيب الدائم باقتراحاتكم، شكاويكم وملاحظاتكم، بهدف تطوير خدماتنا. وسنلتزم بالرد على اقتراحاتكم خلال مدة أقصاها 15 يوم عمل، والرد على شكاويكم وملاحظاتكم خلال مدة أقصاها 5 أيام عمل.



هيئة الصحة بدبي
DUBAI HEALTH AUTHORITY

المعايير العامة



يتميز موظفي هيئة الصحة في دبي بما يلي

الحيوية

أن يكون الموظف نشط وحيوياً في التفاعل مع المتعامل والترحيب بشكل إيجابي ومبادر

الحرص على تحمل المسؤولية

الحرص على تحمل المسؤولية في التعامل مع ملاحظات وشكاوى المتعاملين وبذل جهد في حلها

المساواة والعدالة

الحرص على العدالة والمساواة خلال تقديم الخدمة لجميع فئات المتعاملين



الإيجابية والاهتمام

هي إظهار الموظف الإيجابية نحو المتعامل وإظهار الاهتمام والاستجابة لمتطلباتهم.

التواضع

يتعامل موظفي الصف الأمامي مع المتعامل بتواضع واحترام

المتعاملين أولاً

الحرص على وضع سعادة المتعاملين كأولوية أساسية وتجنب البيروقراطية والروتين

نحن مسؤولون لتصبح دبي موطن الريادة في الصحة والسعادة و الازدهار



الأنظمة والتطبيقات التي تستخدمها الهيئة



- My DHA نظام إلكتروني يحتوي ملفات الموظفين
- GRP نظام التخطيط الموارد الحكومية
- نظام إدارة الوثائق ECM لمشاركة المعلومات في جميع أنحاء الهيئة
- منصة شفاء SHEFA لتقديم طلب العلاج في الخارج
- منصة مواهب لخدمات التعليم الطبي والأبحاث.
- شريان SHERYAN نظام للمنشآت الصحية والمهنيين الصحيين في إمارة دبي
- اريس Aris نظام للخدمات والعمليات ورحلات المتعاملين
- نابض NABIDH نظام توحيد الرعاية الصحية في إمارة دبي
- منصة مشاركات المتعاملين 04 نظام لجمع اقتراحات، شكاوى وملاحظات المتعاملين والموظفين في الهيئة
- منصة الشكاوى الموحدة على مستوى القطاع الصحي في إمارة دبي
- أنظمة بيانات المتعاملين - CRM
- الموقع الإلكتروني لهيئة الصحة بدبي
- التطبيق الذكي لهيئة الصحة بدبي – DHA APP



الآداب والقواعد السلوكية العامة

السلوك

سلوكك هو أول ما يلاحظه المتعاملين سلوكك هو أيضاً الشيء الوحيد الذي يمكنك التحكم فيه بنفسك

- ✓ احترام الآخرين ومراعاة حقوقهم.
- ✓ حافظ على الابتسامة.
- ✓ أظهر تصرفاً متسقاً ومتحمساً وسريعاً عند التعامل مع المتعاملين، الزوار وزملاء العمل.
- ✓ تأكد من تلبية الطلبات بردود متعاطفة وموضعية في الوقت المناسب.
- ✓ حافظ على التركيز في مكان عملك.
- ✓ لا تتحدث بأمر خاصة مع زملائك بوجود المتعاملين.
- ✓ إظهار الرغبة الدائمة في تقديم الخدمة.
- ✓ الاعتراف بالأخطاء والاعتذار عند الحاجة تجنب اتخاذ موقف دفاعي أو إلقاء اللوم على الآخرين أو اختلاق الأعذار.
- ✓ عدم القيام بأي مهام جانبية عند التحدث إلى المتعامل.

المظهر الخارجي

مظهرك يمثل حكومة دبي وعادات وتقاليد دولة الإمارات العربية المتحدة

- ✓ المحافظة على المظهر العام من خلال الالتزام باللباس الرسمي نظيف ومرتب.
- ✓ الامتناع عن تناول الطعام في أوقات العمل وأثناء التحدث على الهاتف.
- ✓ المحافظة على بيئة العمل نظيفة.
- ✓ الامتناع عن التحدث والانشغال بالهاتف الشخصي أثناء خدمة المتعاملين.
- ✓ على موظفين خدمة المتعاملين الحرص على الحضور إلى موقع العمل في الوقت المحدد وبمظهر وهندام نظيف ومهني مع وضع بطاقة التعريف الخاصة بالموظف والالتزام بالزي الرسمي المحدد وتمثيل الهيئة بأفضل صورة وشكل تتوافق مع متطلبات الوظيفة العامة.

المسؤولية

يتحمل كل موظف في الهيئة مهام ومسؤوليات يعتمد عليها في الهيئة لنجاح الأفراد والإدارات والمؤسسة ككل

- ✓ التقيد بقانون هيئة الصحة بدبي للسلوك والأخلاقيات.
- ✓ معاملة المتعاملين كأولوية قصوى بالنسبة إلى الهيئة.
- ✓ أن تكون مسؤولاً عن ضمان عدم المساس بالسرية مطلقاً.
- ✓ اتباع معايير وسياسات الهيئة.
- ✓ السعي لتصحيح الأمور ومساعدة المتعاملين منذ بداية تواصلهم مع الهيئة.
- ✓ احترام وقت الآخرين من خلال الاستجابة السريعة.
- ✓ الإبلاغ عن الأعطال على الفور مثل الأضواء المحترقة، القمامة، العناصر المكسورة، والتسريبات وما إلى ذلك.
- ✓ عدم ترك المكتب إلا في حالة وجود شخص ينوب عنك.



الآداب والقواعد السلوكية العامة

العمل بروح الفريق الواحد

جميعنا لدينا هدف مشترك وهو تقديم خدمة متميزة والجميع يساهم في تلبية احتياجات المتعاملين

- ✓ تقدير أدوار الآخرين ودعم زملائك في العمل.
- ✓ تجنب العبارات والحديث الجانبي التي يمكن تضر بالعمل الجماعي.
- ✓ تذكر الامتناع عن القيل والقال والسلبية.
- ✓ احترام وقت بعضنا البعض من خلال الالتزام بأوقات الاجتماعات المجدولة.
- ✓ الاستجابة للطلبات بشكل إيجابي مع توقعات واضحة لما يمكننا القيام به للمساعدة.
- ✓ إدراك أن الجميع مشغولون.
- ✓ أن تكون مرحبًا وداعمًا ومفيدًا لجميع الموظفين الجدد.
- ✓ الاحتفال بإنجازات بعضنا البعض.

التميز في الخدمة

جودة تقديم الخدمات هي أساس نجاح الهيئة "كن سفيراً للهيئة"

- ✓ تعامل مع كل زيارة للمتعامل على أنها فرصة لتجاوز توقعاته.
- ✓ توقع احتياجات المتعاملين قبل أن يطلبوها أو يسألوا عنها.
- ✓ تعامل مع كل متعامل كشخصية مهمة.
- ✓ قدم خدمة مميزة إلى زملائك في العمل كما تفعل مع متعاملي الهيئة.
- ✓ استخدم اسم المتعامل طيلة فترة انجاز الخدمة.
- ✓ اسأل المتعامل "هل هناك أي شيء آخر يمكنني القيام به من أجلك؟"
- ✓ أظهر للمتعاملين أننا نقدر وقتهم من خلال التواصل معهم بشكل متكرر، وفي حالة التأخير اشرح لهم أسباب التأخير.
- ✓ اعتذر عندما لا تلبية توقعات المتعاملين وأخبرهم بالتحسينات التي سنجرها لتجنب مثل هذه الأحداث في المستقبل.

التواصل ولغة الجسد

التواصل الفعال هو المفتاح لتوفير رعاية متميزة وآمنة للمتعاملين

- ✓ خاطب المتعاملين رسميًا ثم اسأل كيف يرغبون في أن يتم التعامل معهم.
- ✓ التعامل بإيجابية لخلق جو من الراحة والأمان في التعامل مع المتعاملين.
- ✓ أخذ أي مشكلة مباشرة إلى المسؤول المباشر بطريقة غير دفاعية مع وضع حل للمشكلة.
- ✓ التواصل البصري المباشر مع المتعاملين.



كيف يمكنك أن تفوق توقعات المتعاملين ؟

توفر إجراءات استثنائية أو بديلة في حالة انقطاع الخدمة.

على موظفي الصف الأمامي متابعة طلب المتعامل والتأكد من أنه على علم دائم بمجريات الطلب

السرعة في إنجاز الخدمة ضمن الوقت المحدد والمشار إليه

توفير الدعم الفني المباشر من خلال الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي

إمكانية الاستفادة من المعلومات الشخصية المحفوظة على أنظمة الهيئة

إرشاد المتعامل في كل خطوة من تقديم الخدمة

إمكانية الدفع بطرق متعددة تناسب الجميع (النقدي - الدفع الالكتروني - التحويل - شيك... إلخ)

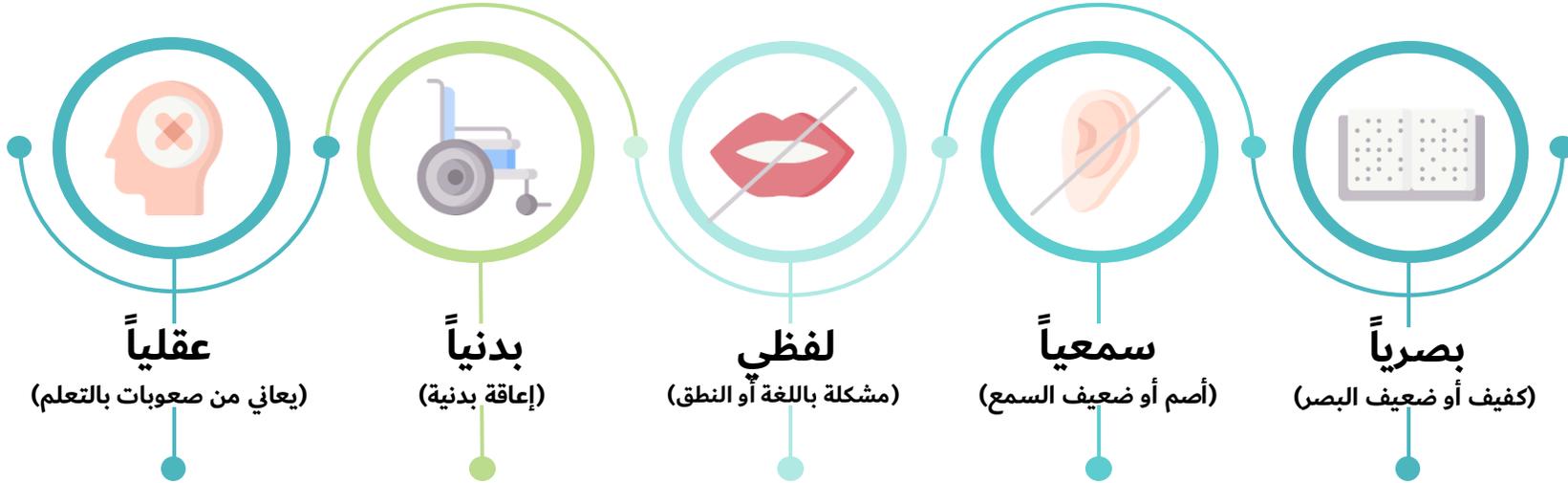
سرية المعلومات والحفاظ على خصوصية المتعامل

التعرف على خلفية المتعامل واحتياجات وتفضيلاته الشخصية

توحيد قواعد بيانات أنظمة الهيئة لسهولة الحصول على بيانات المتعاملين وربط الخدمات إلكترونياً داخلياً وخارجياً

إرشادات التعامل مع أصحاب الهمم

من المهم على موظفي الصف الأمامي فهم احتياجات هذه الفئة واحترام قدراتهم وتعلم كيفية التعامل معهم حيث يتوجب عليهم التحلي بالصبر والمبادرة وحسن التصرف والمساعدة والتعاطف كما يجب فهم نوعية الإعاقة والتدرب على كيفية التعامل معها كما يلي:



عقلياً
(يعاني من صعوبات بالتعلم)

- تقديم نفسك للمتعامل والاستفسار منه إذا كان يحتاج إلى مساعدة.
- التحلي بالصبر أثناء تزويده بالمعلومات المطلوبة.
- منح المتعامل الوقت الكافي لشرح كافة متطلباته بالطريقة التي تناسبه.

بدنياً
(إعاقة بدنية)

- محاولة توفير خدمات لهم إن أمكن ذلك عن طريق الهاتف أو التطبيق الذكي.
- تأمين كافة التسهيلات والمرافق الضرورية مثل موقف خاص وكاونتر خاص لتقليل وقت انتظاره.
- محاولة إنهاء الخدمة خلال الزيارة إن أمكن ذلك وعدم طلب منه العودة مرة أخرى.

لفظي
(مشكلة باللغة أو النطق)

- إلقي عليه الأسئلة والاستفسارات عن طريق استخدام الأسئلة المغلقة التي تحتاج للإجابة "نعم" أو "لا" إن أمكن ذلك.
- تجنب تكرار سؤال المتعامل نفس السؤال إذا كانت الأمور واضحة لديك.
- التحلي بالصبر وعدم الاستعجال في إنهاء الخدمة.

سمعياً
(أصم أو ضعيف السمع)

- كن واضحاً ومحددًا عند طرح الأسئلة وشرح التعليمات.
- اسأله إذا كان يفضل استخدام طريقه محددة للتواصل مثل الورقة والقلم أو طريقه أخرى.
- حاول جذب انتباهه وتأكد من تواصله معك قبل البدء بالكلام معه.
- في حالة الحاجة للتواصل معه بصوت عالي واحتراماً لخصوصيته من الممكن استقباله بمكتب آخر.
- في حالة اتقان المتعامل التواصل بالإشارة حاول البحث عن أحد زملائك له القدرة على التواصل بالإشارة لتلبية احتياجاته.

بصرياً
(كفيف أو ضعيف البصر)

- تعريف نفسك عند التعامل معهم.
- الحديث بلهجة طبيعية واضحة.
- عدم الاقتراب منه أو لمسه بدون استئذانه.
- قراءة كافة النماذج والتعليمات بصورة يسهل عليه فهمها.
- توفير كتيبات لغة برايل أو أي نماذج أو كتيبات بحجم أكبر إذا كان ضعيف البصر.
- مساعدتهم في تعبئة البيانات والنماذج في حالة الحاجة لذلك.



إرشادات التعامل مع فئات خاصة أخرى

فئات خاصة أخرى من المتعاملين تحتاج إلى تعامل خاص:

- التحلي بالصبر والتأني في التعامل معهم.
- انجاز كافة مراحل الخدمة لهم إن أمكن ذلك.
- محاولة انجاز الخدمة من خلال نقطة تفاعل واحدة ودون الحاجة لتنقله من مكان إلى آخر.
- تأمين كافة التسهيلات والمرافق الضرورية مثل موقف خاص وكاونتر خاص لتقليل وقت انتظاره.
- محاولة إنهاء الخدمة خلال الزيارة إن أمكن ذلك وعدم طلب منه العودة مرة أخرى.
- التحلي بالصبر أثناء تزويده بالمعلومات المطلوبة.
- محاولة التواصل معهم بكافة الطرق أو الاستعانة بموظف يتحدث لغتهم.
- منح المتعامل الوقت الكافي لشرح كافة متطلباته بالطريقة التي تناسبه.



كبار السن



الأميون



آلية تقديم المشاركات عبر منصة مشاركات المتعاملين 04

الاقتراحات

- يمكن تقديم الاقتراح من قبل المتعامل أو من ينوب عنه من أحد أفراد الأسرة.
- تسجل جميع الاقتراحات في منصة مشاركات المتعاملين 04.
- يتم دراسة المقترح من قبل الوحدة التنظيمية المعنية في الهيئة ويتم تقييمه والرد على المتعامل خلال 15 يوم عمل.

الملاحظات

- يمكن للمتعامل تقديم ملاحظة سواء إيجابية أو سلبية عن خدمة أو إجراء أو معاملة أو قناة تقديم خدمة توضح فرص تحسين لدى الهيئة

الشكاوى

- يمكن تقديم الشكاوى الإدارية من قبل المتعامل أو من ينوب عنه من أحد أفراد الأسرة بحيث يكون من الدرجة الأولى، وإن كان المتعامل قاصراً فيمكن تقديم الشكاوى من قبل الوصي القانوني.
- تسجل جميع الشكاوى في منصة مشاركات المتعاملين 04 وذلك ليتم متابعتها ومعرفة مستجداتها والفترة المحددة لإغلاقها.
- يرفع تقرير (لِعنايتكم) من قبل قسم صوت المتعاملين الى مسؤول الوحدة التنظيمية في حال لم يرد حل على الشكاوى المقدمة خلال الفترة المحددة.
- عند استلام شكاوى تخص أكثر من وحدة تنظيمية في الهيئة، يتم إدخالها في المنصة لمعالجتها مع مراعاة التنسيق إدارياً بين الجهات المعنية من قبل القسم المختص.

وفرت الهيئة عدة قنوات لاستقبال الشكاوى، الاقتراحات والملاحظات حيث يتم ذلك من خلال القنوات التالية:

- مركز الاتصال الموحد للهيئة 800342
- البريد الإلكتروني لوصول صوتك wasselotak@gov.ae.ae
- قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة (الإنستغرام، تويتر، فيس بوك)
- مؤشر السعادة في الموقع الإلكتروني لهيئة الصحة بدي www.dha.gov.ae
- البث المباشر بالإذاعة والصحف المحلية
- منصة مشاركات المتعاملين 04
- واتساب الأعمال للهيئة 800342
- رقم واتساب الخاص بمنصة مشاركات المتعاملين 04 - 600500055
- الموقع الإلكتروني للهيئة www.dha.gov.ae
- الحضور الشخصي لمقر الهيئة

مؤشرات الأداء لمنصة مشاركات المتعاملين 04

المنصة الموحدة
للتواصل بين حكومة
دبي ومتعاملينا

THE UNIFIED INTERACTIVE PLATFORM
BETWEEN DUBAI GOVERNMENT AND
ITS CUSTOMERS



يسعدنا
تواصلك
معنا

المستهدفات	مؤشرات أداء الشكاوى
92%	الاستجابة للمشاركات (الشكاوى) العادية ضمن 3 أيام عمل
92%	حل المشاركات (الشكاوى) العادية ضمن 5 أيام عمل
92%	رضا المتعاملين عن حل المشاركات (الشكاوى)
1%	نسبة التظلم من المشاركات (الشكاوى) التي تم حلها
80%	تطبيق الإجراءات التصحيحية ضمن الوقت المحدد
92%	حل المشاركات (الشكاوى) العاجلة ضمن يومين عمل

المستهدفات	مؤشرات أداء الملاحظات
75%	الاستجابة للمشاركات (الملاحظات) ضمن 3 أيام عمل
75%	الرد على المشاركات ضمن 5 أيام عمل

المستهدف	مؤشرات أداء الاقتراحات
90%	الرد على المشاركات (الاقتراحات) بموعد أقصاه 15 يوم عمل
80%	نسبة الاقتراحات المطبقة من الاقتراحات المجدية
25%	نسبة مشاركة الموظفين في تقديم الاقتراحات
92%	رضا المتعامل عن تقييم الاقتراح
25%	نسبة مشاركة الموظفين في تقديم الاقتراحات



هيئة الصحة بدبي
DUBAI HEALTH AUTHORITY



معايير التعامل مع المتعاملين في المراكز الذكية
وإرشادات تعريفهم بالمنصات الذكية

إدارة سعادة المتعاملين



معايير التعامل مع المتعاملين في المراكز الذكية وإرشادات تعريفهم بالمنصات الذكية

تسهم المنصات والمراكز الذكية في تسهيل رحلة المتعاملين من خلال تقليص الوثائق المطلوبة من المتعاملين، تبسيط الإجراءات لتقديم الخدمات وضمان سهولة استخدام البيانات والشفافية والخصوصية، يتعين على موظفي مركز الاتصال أو مشرفي المركز التحلي بمهارات الاتصال الإيجابي مع المتعاملين لبناء تجربة متميزة حسب المهارات المطلوبة والمذكورة أدناه:

في بداية تقديم الخدمة

- استخدام قاعدة 10-05-03 مع المتعاملين والاحتفاظ بالابتسامة الدائمة والبشاشة من قبل موظفي الصف الأمامي
- تحية المتعامل والتعريف بنفسك والجهة (مثلاً: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته أنا اسمي والاستفسار عن اسم المتعامل ثم سؤاله كيف يمكنني مساعدتك؟)
- توفير معلومات عن الخدمات التي يقدمها المركز عبر الشاشات الذكية.

أثناء تقييم الخدمة

- تعريف المتعامل بالمنصات والمرافق والخدمات الذكية المتاحة في مركز الخدمة الذكي.
- دعم التحول الرقمي من خلال إخطاره بأنه يمكنه الحصول على الخدمة بدون أي تواصل شخصي مع موظفي المركز.
- إظهار الرغبة الدائمة في تقديم الخدمة.
- استخدام اسم المتعامل طيلة فترة إنجاز الخدمة واستخدام الألقاب عند التحدث معه مثل: سيدي، أستاذي.
- استخدام لغة سلسة وواضحة عند التحدث مع المتعامل (يفضل اللغة التي يفهمها المتعامل إن أمكن ذلك).
- الإنصات وعدم الانشغال عن المتعامل في محادثات شخصية مع الآخرين.
- لا تفترض معرفه طلب المتعامل ولا تقم بمقاطعته بدون ضرورة.
- تجنب استخدام "الهاتف المتحرك" أثناء تقديم الخدمة للمتعامل.

في نهاية تقديم الخدمة

- التأكد من تلبية كافة احتياجات أو استفسارات المتعامل وإن كان بحاجة إلى خدمات أو معلومات إضافية.
- إذا كانت الخدمة التي تلقاها المتعامل خلال زيارته تحتاج إلى إجراءات أخرى يجب شرح الخطوة التالية للمتعامل.
- شكر المتعامل وتوديعه عند الانتهاء من الحصول على الخدمة.
- التأكد من تقييم المنصات الرقمية بعد استخدام المتعامل.



هيئة الصحة بدبي
DUBAI HEALTH AUTHORITY

ارشادات لموظفي الصف الأمامي "فئة الإداريين"



معايير التعامل مع المتعاملين في المراكز الذكية وإرشادات تعريفهم بالمنصات الذكية

لتقديم المعلومات والرد على استفسارات المتعاملين يتعين على موظفي الاستقبال أو موظفي مركز الاتصال أو مشرفي المركز التحلي بمهارات الاتصال الإيجابي مع المتعاملين لبناء تجربة مميزة حسب المهارات المطلوبة والمذكورة أدناه:

في نهاية تقديم الخدمة

- **التأكد** من تلبية كافة احتياجات أو استفسارات المتعامل وإن كان بحاجة إلى خدمات أو معلومات إضافية.
- **شكر المتعامل** وتوديعه عند الانتهاء من الزيارة.

أثناء تقييم الخدمة

- **إظهار الرغبة الدائمة** في تقديم الخدمة.
- **استخدام** لغة سلسة وواضحة عند التحدث مع المتعامل (يفضل اللغة التي يفهما المتعامل إن أمكن ذلك).
- **تجنب** استخدام "الهاتف المتحرك" أثناء تقديم الخدمة للمتعامل.

في بداية تقديم الخدمة

- **التواجد** في مكتب الاستقبال، واستقبال المتعامل في غضون 10 دقائق.
- **استخدام** قاعة 03-05-10 مع المتعاملين والاحتفاظ بالابتسامة الدائمة والبشاشة.
- **تحية** المتعامل والتعريف بنفسك والجهة (مثلاً: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته أنا أسمي والاستفسار عن اسم المتعامل ثم سؤاله كيف يمكنني مساعدتك؟)
- **توفير** معلومات عن خدمات هيئة الصحة بدبي



معايير الموظف البطل

لبناء قاعدة صلبة مع المتعاملين وتخطي توقعاتهم ينبغي أن يتحلى الموظف بمهارات الموظف البطل من خلال الإيجابية والفعالية مع المتعاملين وكما يلي أدناه أربعة أمثلة على إجراءات يجب على الموظف إتباعها وذلك تبعاً لخطورة المشكلة وطرق التعامل معها:

مخطئ والمشكلة غير خطيرة

التفهم

تعاطف مع المتعاملين وحل مشكلتهم في نفس الوقت.

تفويض

تعويض المتعامل عن الإزعاج والاعتذار للمتعامل عن الموقف الذي حصل.

مخطئ والمشكلة خطيرة

البطل

إعطاء المتعاملين كافة المعلومات عن الإجراءات لحل المشكلة ومتابعة تنفيذها وهي الفرصة الذهبية لتخطي توقعات المتعاملين.

معاملة خاصة

إعتذار للمتعامل عن الخطأ الحاصل بالنيابة عن الهيئة وشرح أسباب ما يمكن فعله وتوفير معاملة خاصة من قبل الموظف.

المتعامل



المظهر الشخصي



الزي الرسمي لموظفي الصف الأمامي

• على الموظفين الذكور ارتداء زي رسمي عبارة عن ما يلي:

✓ قميص فاتح وبنطال غامق أو داكن اللون.

✓ حذاء رسمي لا يصدر صوتاً أثناء المشي.

• على الموظفات الإناث إرتداء زي رسمي عبارة عن ما يلي:

✓ ملابس سادة ورسمية فاتحة أو داكنة اللون.

✓ بنطال أو تنورة طويلة سادة داكنة اللون.

✓ حذاء رسمي لا يصدر صوتاً أثناء المشي وأن لا يزيد ارتفاع الكعب عن 7 سم

▪ في حال إلتزام الموظف بالزي الرسمي الإماراتي، يجب على الموظفين الذكور الإلتزام

بإرتداء الكندورة الإماراتية البيضاء، الغترة البيضاء والعقال الأسود

▪ في حال التزام الموظف بالزي الرسمي الإماراتي، يجب على الموظفات الإناث الإلتزام

بالعباءة السوداء الواسعة وأغطية الرأس الشيلة/الحجاب.

▪ يجب أن تكون شارة الاسم واضحة.





المظهر الشخصي

الملابس

- يجب أن تكون الملابس نظيفة وذات طابع عملي لتقديم مظهر احترافي مناسب لوظيفة الموظف وواجبات عمله وتتيح للمتعاملين التعرف على الموظف بسهولة.
- **الملابس المذكورة أدناه غير مناسبة لمكان العمل:**
 - ✓ متسخة أو مجعدة أو غير متطابقة مع الملابس الأخرى.
 - ✓ ضيقة جدًا أو ملابس سهرة كاشفة وشفافة.
 - ✓ غير رسمي للغاية أو غير عملي بشكل آخر لموظف في الهيئة.
 - ✓ تدفع المتعاملين أو الزوار أو زملاء العمل أو الإدارة للتشكيك في الكفاءة أو الثقة أو الاحتراف أو للرعاية أو الجودة في الهيئة أو موظفيها أو خدماتها.
 - ✓ الملابس التي تحتوي على الشعارات أو الإعلانات أو الرسائل الأخرى التي تمثل منظمات غير هيئة الصحة بدبي أو التي تروج لأسباب سياسية أو اجتماعية أو دينية أو غيرها
 - ✓ الملابس التي تحتوي على الرسائل الاستفزازية أو المزعجة أو المسيئة أو المهينة.

النظافة الشخصية

- لا ينبغي أن تكون رائحة الجسم ظاهرة، وتجنب الاستخدام المفرط للعطور ومستحضرات ما بعد الحلاقة والروائح الأخرى.
- أن تكون مستحضرات التجميل مناسبة لمكان العمل.
- يجب أن يكون الشعر نظيفًا ومصنفًا بدقة وذو لون شعر "طبيعي" (أي ليس ألوانًا غير طبيعية لشعر الإنسان).
- يجب الالتزام بمعايير الصحة والسلامة المهنية

المجوهرات

- يجب أن تكون المجوهرات والأزرار والدبابيس وغيرها من الملحقات محدودة وغير مزعجة.
- يفضل إزالة حلق ثقب الجسم، بما في ذلك ثقب اللسان وحاجب العين والأنف أثناء العمل.



هيئة الصحة بدبي
DUBAI HEALTH AUTHORITY

المبادئ الأساسية للمفتشين





المبادئ الشخصية للمفتشين

المسائلة

- تحمل المسؤولية الكاملة عن القرارات والمهام التي يتم تفويضها للآخرين.
- عدم تفويض الآخرين بالمهام ما لم يكن لمفتش آخر معتمد.
- إدارة المهام بطريقة مناسبة وملائمة من حيث الجدول الزمني والموارد المتاحة.
- الاطلاع على إجراءات الشكاوى المعتمدة في الهيئة والعمل على تلقي كافة الشكاوى خلال عملية التفتيش وضمان تسجيلها وفق الآليات المتبعة في الهيئة من قبل المفتش.
- الإفصاح الكامل عن المعلومات التي تم رصدها خلال عملية التفتيش عند رفع التقارير للجهات المعنية.

الكفاءة

- تقديم الخدمة وفق أعلى مستويات الجودة.
- التصرف بمهارة مهنية واهتمام وباجتهاد.
- العمل ضمن حدود المعرفة والكفاءة والموارد المتاحة.
- الحفاظ على المعرفة والمهارات المهنية المحدثة والمستوى المتوقع لتنفيذ عملية التفتيش.
- التوافق الدائم مع الإجراءات والتشريعات المعتمدة بعملية التفتيش.

الصدق والنزاهة

- التصرف دائماً بأمانة ونزاهة.
- الامتثال الدائم بجميع القوانين واللوائح ذات الصلة.
- التصرف بنزاهة وعدم السماح بالتحيز أو الانحياز أو تضارب المصالح المهنية أو المالية أو التأثير غير المبرر على زملاء العمل لتجاوز الأحكام المهنية.
- الالتزام بعد الإفصاح عن الملاحظات المرصودة خلال عملية التفتيش إلا بعد التأكد التام من صحتها وتوافقها مع القوانين.
- تجنب أي إجراءات أو مواقف لا تتوافق مع الالتزامات المهنية.
- عند التعامل مع جميع الجهات الأخرى يجب اخذ بعين الاعتبار مصلحة الهيئة.



القواعد السلوكية العامة



القواعد السلوكية العامة

أثناء عملية التفتيش

- احترام موظفي المنشأة الصحية خلال عملية التفتيش من خلال استخدام العبارات المهنية المهذبة والسلوك اللائق حيث أن أي تصرف سيئ أو اعتداء سيعرض المفتش للمساءلة القانونية.
- تنفيذ عملية التفتيش بشكل مهني بحيث لا تؤثر على المرضى بشكل سلبي من حيث:
 - ✓ عدم إثارة الضوضاء الغير ضرورية، والتلفظ بعبارات مزعجة للحاضرين.
 - ✓ عدم القيام بأي أفعال تثير المشاكل مع موظفي المنشأة الصحية.
 - ✓ عدم تخريب الممتلكات والأصول التابعة للمنشأة الصحية، وضرورة الالتزام بتعليمات الصحة والسلامة المهنية الصادرة من المنشأة الصحية

في بداية عملية التفتيش

- التحية والتعريف بنفسك والجهة التي تمثلها (مثلاً: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته أنا اسمي مفتش من هيئة الصحة بدبي).
- شرح معايير التفتيش والاليات المستخدمة في عملية التفتيش.
- شرح خطة التفتيش وكيفية رفع التقارير



إدارة سعادة المتعاملين



هيئة الصحة بدبي
DUBAI HEALTH AUTHORITY

عملية التفتيش في المنشآت الصحية



فوائد عملية التفتيش في المنشآت الصحية

أسباب عدم تقبل المنشآت الصحية لعمليات التفتيش

1. إهدار وقت الموظفين في المنشآت الصحية.
2. مقاطعة الأعمال والروتين اليومي لموظفي المنشآت الصحية.
3. عدم فهم موظفي المنشآت الصحية لأهداف عملية التفتيش.
4. عدم قبول المنشآت الصحية بالمخالفات الصادرة من المفتشين.

فوائد عملية التفتيش

1. زيادة الثقة في القوانين والتشريعات والأنظمة المتبعة في المنشآت الصحية.
2. تسليط الضوء على مناطق المخالفات المحتملة ضمن المنشآت الصحية.
3. زيادة فهم المتطلبات والتشريعات القانونية والأنظمة المتبعة.
4. تشجيع المنشآت الصحية على التنظيم والالتزام بالتشريعات والقوانين.
5. تطبيق أدوات ومبادئ التحسين المستمر.
6. دعم الثقافة الوقائية ضمن المنشآت الصحية من ارتكاب المخالفات.



التخطيط لعملية التفتيش في المنشآت الصحية

تحديد الوقت والتاريخ المناسب لعملية التفتيش

تحديد أفضل طريقة مناسبة للتفتيش (حضور، عن بعد)

تحضير نطاق وأهداف ومعايير واضحة للتفتيش

تحضير قائمة التحقق المخصصة لعملية التفتيش

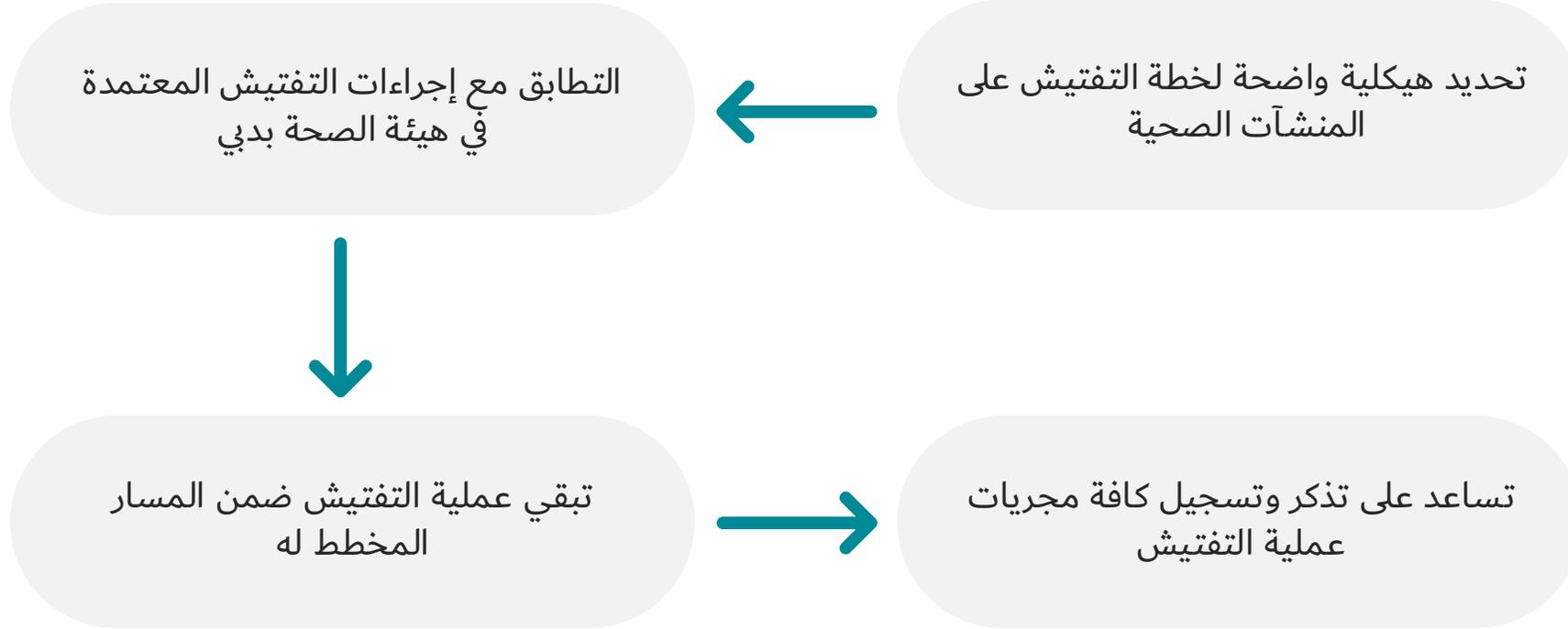
تحديد قائمة الوثائق التي سيتم التفتيش عليها

تحديد الفريق المعني في المنشأة الصحية للمشاركة في عملية التفتيش

التحقق من إجراءات التفتيش المعتمدة في الهيئة



فوائد استخدام قائمة التحقق لعملية التفتيش على المنشآت الصحية





مسؤوليات المفتشين أثناء عملية التفتيش على المنشآت الصحية

تخطيط وتنظيم عملية التفتيش على المنشآت الصحية بشكل فعال.



التواصل بشكل فعال مع موظفين المنشآت الصحية خلال عملية التفتيش.



جمع المعلومات من الموظفين من خلال المقابلات، الاستماع، والمراقبة ومراجعة الوثائق.



تسجيل المعلومات الناتجة من عملية التفتيش بشكل دقيق.



إعداد تقرير التفتيش بشكل واضح وموجز.



سيناريوهات وحالات افتراضية

#	السيناريو	قد أفعل هذا ...	لن أفعل هذا ...
1	لقد قمت بتحديد الوقت والمكان المناسب لعملية التفتيش مسبقاً، ولكن في يوم التفتيش يعتذر الشخص الخاضع للتفتيش ويخبرك أنه أصبح مشغولاً لوصول غير متوقع لزائر مهم.	إعادة جدولة عملية التفتيش، حيث أنها غير متعمدة أو أسأل عما إذا كان هناك موظف آخر يمكنه المشاركة في عملية التفتيش.	اطلب إجراء عملية التفتيش مع الشخص ذاته. أبلغ عن الوضع للإدارة العليا وأعتبر هذا الموضوع على أنه محاولة واضحة لإخفاء شيء ما.
2	قمت بتحديد ما تعتقد أنه مخالفة أو عدم مطابقة، ولكن عندما تطلع إدارة المنشأة على هذه المخالفة فإنها لا تتفق معك.	شرح المخالفة أو عدم المطابقة بشكل أوضح، حيث أنه قد تكون المنشأة على حق، حيث أن عملية المناقشة سوف تلغي أية تحفظات لديهم	أتكلم معهم بطريقة حادة وجافة وأرفض الاستماع إلى وجهة نظرهم، كما أهدد برفع المخالفة وزيادتها إذا استمروا في الجدل.
3	تم تكليفك بالقيام بعملية تفتيش على إحدى المنشآت. لكن تبين لك أن أحد الأشخاص المرتبطين تماماً بالتفتيش هو شخص تعرفه مسبقاً بشكل شخصي ويمكن وصف علاقتكم بأنها سيئة.	أعلم مديري أنني لست الشخص المناسب لتنفيذ عملية التفتيش، واطلب تبديلي مع مفتش آخر.	تنفيذ عملية التفتيش على أي حال. وتأكد من تعليمه درساً لن ينساه أبداً.
4	في طريقك إلى تفتيش أحد أقسام المنشأة، تتجول في منطقة المستودعات وتلاحظ ما يمكن اعتباره مخاطر كبيرة على الصحة والسلامة.	أقوم بلفت انتباه المدير المسؤول عن القسم (شفهياً) بمخاطر الصحة والسلامة في أسرع وقت ممكن، وإدراج الملاحظات في تقرير التفتيش.	إدراج المخالفة ضمن تقرير التفتيش .



سيناريوهات وحالات افتراضية

#	السيناريو	قد أفعل هذا ...	لن أفعل هذا ...
5	قمت بملاحظة أن هناك احتمالية وجود مخالفة مرتبطة في مجال "ممارسة العمل لغير المرخصين" من قبل المنشأة الصحية ولكنها لم تقع بعد.	أقوم بتبليغ إدارة المنشأة ومديري المباشر بخطورة النشاط المحتمل وعن المخالفات المحتملة المرتبطة بحسب القوانين والتشريعات	انتظر حتى تقوم المنشأة بالنشاط المحتمل ومن ثم أقوم بمخالفتها وفق القوانين والتشريعات المعتمدة
6	أثناء عملية التفتيش واجهت بعض الموظفين الغاضبين وقام أحدهم برفع صوته بشكل علني وغير مقبول.	أتفهم قلقهم وغضبهم وأعبر عن أن عملي كمفتش هدفه للأساسي هو مساعدتهم في تقديم أفضل الخدمات للمرضى	أقوم مباشرة بتحرير مخالفة بحق المنشأة وأطلب من الموظفين التزام مكاتبتهم، أو أقوم بتهديد إدارة المنشأة بالمخالفات من خلا سلطتي كمفتش.
7	أثناء عملية التفتيش شككت بقيام المنشأة بمخالفة طبية في أحد المكاتب/العيادات، وقمت بطلب دخول هذه العيادة، ولكن تم اعلامكم بعدم إمكانية الدخول وأن ذلك يحتاج إلى وقت بحدود 5 الى 10 دقائق نظرا لخصوصية المرضى.	أوضح شكوكي لإدارة المنشأة مباشرة وأقوم بإعلامهم بالخطر المحتمل مع مراقبة الوضع جيداً وذلك تحسباً لأي محاولة لتغيير الوضع.	لا أوافق على الانتظار وأدخل المكتب/العيادة مباشرة، ثم أنفحص الأمر جيداً واعمل على تحرير مخالفة في حال وجودها.
8	عند القيام بعملية التفتيش لاحظت وجود ازدحام في المنشأة من المرضى، كما لاحظت أن بعض المرضى شعروا بعدم الارتياح لوجود المفتشين وكان هناك بض التساؤلات حول الهدف من عملية التفتيش.	أقوم بمحاولة التعريف عن نفسي وشرح هدف عملية التفتيش لتقديم خدمات أفضل للمرضى.	أتجاهل الأسئلة أو القلق لدى المرضى وأستمر بعملية التفتيش كما هو مقرر وأظهر الصرامة والجدية أثناء عملية التفتيش.



هيئة الصحة بدبي
DUBAI HEALTH AUTHORITY



ارشادات لموظفي مركز الاتصال

ارشادات لموظفي الصف الأمامي

"فئة موظفي مركز الاتصال"



المعايير العامة

لتقديم المعلومات والرد على استفسارات المتعاملين يتعين على موظفي مركز الاتصال أو مشرفي المركز التحلي بمهارات الاتصال الإيجابي مع المتعاملين لبناء تجربة متميزة حسب المهارات المطلوبة والمذكورة أدناه:

الانتباه لنبرة صوت المتعامل أثناء المحادثة لتحديد الطريقة الصحيحة للتعامل معه.

خلال إستماعك للمتعامل استخدم ردود إيجابية تعكس اهتمامك. (مثل: نعم/صحيح/أو غيرها)

الإصغاء وتجنب مقاطعة المتعامل والسماح له بشرح استفساراته أو احتياجاته بشكل كافي حتى تتمكن من إعطاءه المعلومات الصحيحة.

تقديم الاعتذار قبل المضي في تلبية احتياجات المتعامل في الحالات التي تتطلب ذلك.

خلال حديثك مع المتعامل حاول أن تخاطبه بأسمه بالشكل الصحيح.

تأكد من استخدامك لعبارات مفهومة وتجنب استخدام مفردات معقدة أو ألفاظ عامية أثناء الحديث معه.

بعد انتهاء المتعامل من حديثه يمكنك طرح اسئلة توضيحية مهذبة للتأكد من تفهمك الكامل لاحتياجاته.

بداية اتصال المتعامل



التحية :

"شكراً لاتصالك بهيئة الصحة بدبي، معك (اسم الموظف) كيف يمكنني مساعدتك؟".

أثناء تقييم الخدمة

- في حال وضع المكالمات على الانتظار
- استأذن قبل وضع المكالمات على الانتظار.
 - قَدِّم سببًا ، مثل: "هل يمكنني تعليق مكالمتك، بينما أحصل على المعلومات؟"
 - انتظر الرد وإذا تجاوز مدة الانتظار أكثر عن 60 ثانية، قم بالعودة للمتعامل وأبلغه عن التأخير.
 - اشكر المتعامل على الانتظار وقم بالاعتذار عن التأخير

إنهاء المكالمات مع المتعامل

استخدم النص المناسب لإنهاء المكالمات "شكراً لاتصالك بهيئة الصحة بدبي"
إنهاء المكالمات بشكل مناسب "أتمنى لك يوماً سعيداً/مساءً سعيداً"
في حال إختيار المتعامل المشاركة بالاستبيان بعد انتهاء المكالمات: "سأقوم بتحويل مكالمتك إلى الاستبيان بناء على طلبك، يرجى الملاحظة أن تقييم الاستبيان يتم قياسه من 5 درجات، حيث 5 هي أعلى درجة و1 هي أدنى درجة."

المكالمات الصادرة

بداية اتصال المتعامل

التحية: "صباح الخير/ مساء الخير"
قم بالتعريف عن نفسك: "معك (اسم الموظف) من مركز اتصال هيئة الصحة بدبي."
تأكد انك قمت بالوصول إلى الشخص **المعني:** "هل اتكلم مع السيد/السيدة (اسم المتعامل)؟"
قم بإخطار المتعامل بسبب الاتصال: "لقد قمت بالاتصال بكم بسبب (اذكر السبب)"
تأكد من المتعامل اذا الوقت مناسب للاتصال: "هل الوقت حالياً مناسب للتحدث؟"

أثناء تقييم الخدمة

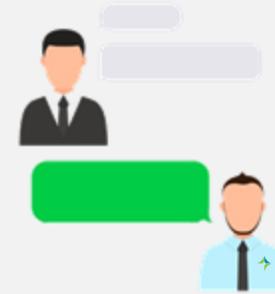
في حال وضع المكالمة على الانتظار

- استأذن قبل وضع المكالمة على الانتظار
- قَدِّم سببًا ، مثل: "هل يمكنني تعليق مكالمتك، بينما أحصل على المعلومات؟"
- انتظر الرد وإذا تجاوز مدة الانتظار أكثر عن 60 ثانية، قم بالعودة للمتعامل وأبلغه عن التأخير.
- اشكر المتعامل على الانتظار وقم بالاعتذار عن التأخير

إنهاء المكالمة مع المتعامل

- استخدم النص المناسب لإغلاق المكالمة "شكراً لوقتكم القيم سيد/سيدة (اذكر اسم المتعامل) أو شكرا لوقتكم القيم."
- إنهاء المكالمة بشكل مناسب "أتمنى لك يومًا سعيدًا/مساء سعيد/مع السلامة."

بداية المحادثة



التحية :

"مرحبا بك في هيئة الصحة بدبي."
ثم "مرحبا. (اسم الموظف) معك،
كيف يمكنني المساعدة؟"

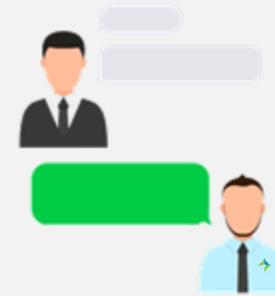
أثناء تقييم الخدمة

- في حال وضع الدردشة على الانتظار
1. استأذن قبل وضع المحادثة على الانتظار
 2. قَدِّم سببًا، مثل: "نرجو منك الانتظار، للتأكد من المعلومة."
 3. انتظر الرد وإذا تجاوز مدة الانتظار أكثر عن 60 ثانية، قم بالعودة للمتعامل وأبلغه عن التأخير.
 4. اشكر المتعامل على الانتظار وقم بالاعتذار عن التأخير

إنهاء المحادثة مع المتعامل

استخدم النص المناسب لإنهاء الدردشة:
"رأيتك يهمننا، الرجاء مساعدتنا لخدمتك بشكل أفضل من خلال المشاركة في استبيان رضا المتعاملين. سنكون سعداء لتلقي ملاحظاتك القيمة. شكراً لتواصلك مع هيئة الصحة في دبي، أتمنى لكم يوماً سعيداً."

بداية استلام البريد الإلكتروني من المتعامل



بدأ الرسالة بتحية رسمية:

السيد / السيدة (اسم المرسل
إليه) المحترم/المحترمة،
شكراً لتواصلك مع هيئة الصحة
بدي.

أثناء تقييم الخدمة

بعد قراءه البريد الإلكتروني يتم ارسال تفاصيل
الطلب وتوجيه المتعامل بعمل الاجراء المناسب:
مثال اذا كان البريد الإلكتروني بخصوص التوظيف
يتم الرد كالآتي:

**** Please do not change the subject of this
email - in case the inquiry is not resolved
please reply to the same email - for new
inquiries please send a new email****

Dear Candidate,
Greetings from DHA Contact Center Team.
Thank you for your email. Concerning your
query, if you're interested in applying for a
job position within the Dubai government
authorities, please visit the website
<https://www.dubaicareers.ae/>.

If you encounter any issues while applying for
a job, please contact their call center at 600
560000 or via email: help@smartdubai.ae

إنهاء البريد الإلكتروني مع المتعامل

ختم الرسالة الإلكتروني وإضافة التوقيع
الرسمي:

"شكرا لكم، فريق مركز الاتصال"

إدارة سعادة المتعاملين

800DHA (342)

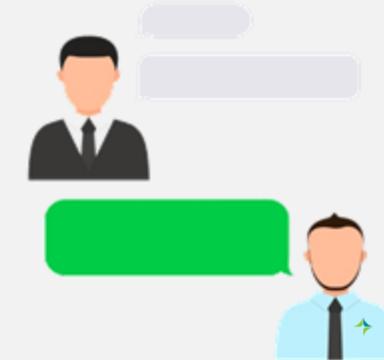
INFO@DHA.GOV.AE

رايكم يهمننا، يسعدنا مشاركتكم في استبيان
يقيس مدى سعادتك من خدماتنا، وذلك
بالإجابة على الأسئلة من خلال الرابط أدناه:
(رابط الاستبيان).

المدة المستغرقة للرد:

على حسب الطلب 10 أيام أو 7 أيام

بداية المحادثة



التحية :

"شكرا على تواصلك مع هيئة الصحة بدبي، معك (اسم الموظف). كيف يمكنني المساعدة؟"

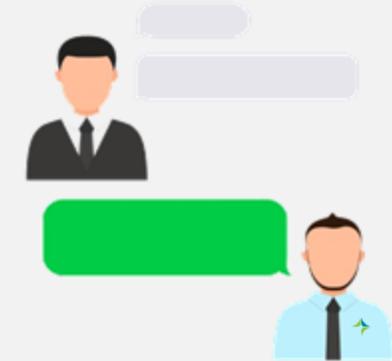
أثناء تقييم الخدمة

1. استأذن قبل وضع المحادثة على الانتظار.
2. قَدِّم سببًا مثل: "نرجو منك الانتظار للتأكد من المعلومة."
3. انتظر الرد وإذا تجاوز مدة الانتظار أكثر عن 60 ثانية، قم بالعودة للمتعامل وأبلغه عن التأخير.
4. اشكر المتعامل على الانتظار وقم بالاعتذار عن التأخير

إنهاء المحادثة مع المتعامل

استخدم النص المناسب لإنهاء المحادثة:
"نشكرك على تواصلك مع هيئة الصحة بدبي. صحتكم سعادتنا وأولويتنا مع السلامة.
رايكم يهمننا، يسعدنا مشاركتكم في استبيان يقيس مدى سعادتكم عن خدماتنا، وذلك بالإجابة على الأسئلة من خلال الرابط أدناه: (رابط الاستبيان).

بداية المحادثة



التحية :

“شكرا على تواصلك مع هيئة الصحة بدبي، معك (اسم الموظف). كيف يمكنني المساعدة؟”

أثناء تقييم الخدمة

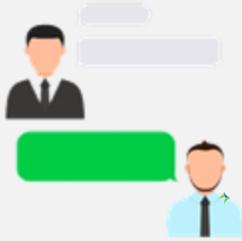
فهم متطلبات المتعامل:

- يتم قراءة وفهم الاستفسار الوارد من المتعامل والاطلاع على تعليقاته السابقة ان وجدت.
- ومن ثم طرح الأسئلة المناسبة لفهم احتياجاته أو في حال عدم وضوح استفساره

تقديم المساعدة:

- يتم تقديم معلومات كاملة وحلول مفيدة بشكل واضح ومنطقي بناءً على طلب المتعامل ووفقاً لمرجع معتمد.

إنهاء المحادثة مع المتعامل



استخدم النص المناسب لإنهاء

المحادثة بشكل مناسب:

“شكراً لاتصالك بهيئة الصحة بدبي، صحتكم سعادتنا وأولويتنا. رايكم يهمننا، يسعدنا مشاركتكم في استبيان يقيس مدى سعادتكم عن خدماتنا، وذلك بالإجابة على الأسئلة من خلال الرابط أدناه: (رابط الاستبيان).”



المظهر الشخصي

النظافة الشخصية

- لا ينبغي أن تكون رائحة الجسم ظاهرة، وتجنب الاستخدام المفرط للعطور ومستحضرات ما بعد الحلاقة والروائح الأخرى.
- أن تكون مستحضرات التجميل مناسبة لمكان العمل.
- يجب أن يكون الشعر نظيفاً ومصفقا بدقة وذو لون شعر "طبيعي" (أي ليس ألواناً غير طبيعية لشعر الإنسان).
- يجب الالتزام بمعايير الصحة والسلامة المهنية

المجوهرات

- يجب أن تكون المجوهرات والأزرار والدبابيس وغيرها من الملحقات محدودة وغير مزعجة.
- يفضل إزالة حلق ثقب الجسم، بما في ذلك ثقب اللسان وحاجب العين والأنف أثناء العمل.

الملابس الرسمية

- يجب أن تكون الملابس نظيفة وذات طابع عملي لتقديم مظهر احترافي مناسب لوظيفة الموظف وواجبات عمله وتتيح للمتعاملين التعرف على الموظف بسهولة.
- **الملابس المذكورة أدناه غير مناسبة لمكان العمل:**
 - ✓ متسخة أو مجعدة أو غير متطابقة مع الملابس الأخرى.
 - ✓ ضيقة جداً أو ملابس سهرة كاشفة وشفافة.
 - ✓ غير رسمي للغاية أو غير عملي بشكل آخر لموظف في الهيئة.
 - ✓ تدفع المتعاملين أو الزوار أو زملاء العمل أو الإدارة للتشكيك في الكفاءة أو الثقة أو الاحتراف أو الرعاية أو الجودة في الهيئة أو موظفيها أو خدماتها.
 - ✓ الملابس التي تحتوي على الشعارات أو الإعلانات أو الرسائل الأخرى التي تمثل منظمات غير هيئية الصحة بدبي أو التي تروج لأسباب سياسية أو اجتماعية أو دينية أو غيرها
 - ✓ الملابس التي تحتوي على الرسائل للاستفزازية أو المزعجة أو المسيئة أو المهينة.



مؤشرات الأداء الرئيسية

85%

نسبة الرد على المكالمات
الغير عاجلة ضمن الوقت
المحدد 20 ثانية

30 ثانية

وقت انتظار المتعامل
للرد على المكالمات

95%

نسبة جودة المكالمات

80%

نسبة سعادة المتعاملين

95%

نسبة الحضور

3%

نسبة التخلي عن المكالمات الواردة



لائحة الإشراف

ضع علامة الصح عند كل سؤال تم تنفيذه

- كنت تتجنب الأكل خلال محادثتك للمتعامل؟
- هل كنت ملتزم بالاوقات المخصصة للاستراحة و الصلاة؟
- هل كنت تتعامل بعدالة و مساواة مع المتعامل؟
- هل كنت تخاطب المتعامل باسمه الاول أو يستخدم لقب مثل " سيد/ سيدة /أنسة...؟
- هل قمت بشكر المتعامل و توديعه عند الانتهاء من المكالمة؟

- هل كنت حريص على إتمام معاملة المتعاملين بسرعة / وبكفاءة عالية؟
- هل كنت غير منشغل عن المتعامل في محادثات شخصية مع الاخرين؟
- هل كنت تتجنب استخدام " الهاتف المتحرك" اثناء تقديم الخدمة للمتعامل؟
- هل تقوم بتلبية كافة احتياجات واستفسارات المتعامل؟
- هل كنت قادر على الحفاظ على الخصوصية أثناء المحادثة مع المتعامل؟

- هل استخدمت نص التحية المناسب للمكالمة؟
- هل قمت بالتعريف عن نفسك للمتعاملين؟
- هل خلال إستماعك للمتعامل استخدمت كلمات مثل (نعم/ صحيح ... أو غيرها)؟
- هل استخدمت لغة سلسلة وواضحة عند التحدث مع المتعامل؟
- هل قمت بتقديم الاعتذار للمتعامل في حال تأخر في انجاز معاملته؟





المفاهيم والمصطلحات

دولة الإمارات العربية المتحدة	الدولة
حكومة دبي	الحكومة
هيئة الصحة بدبي	الهيئة
دليل معايير الخدمة المتميزة	الدليل
هي مجموعة من الأنشطة أو العمليات ومخرجاتها والتي تقدمها الهيئة بهدف تلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين.	الخدمة الحكومية
مجموعة من الخدمات التي تعبر عن مهمة عامة تتولى الهيئة تقديمها بالتواصل أو بالتعاون مع المتعاملين من كافة الفئات بهدف تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم.	الخدمات الرئيسية
هو كل من يتصل أو يتعامل مباشرة مع الهيئة سواء (أفراد G2C أو المجتمع G2S، المؤسسات الحكومية G2G أو المؤسسات الخاصة G2B) كما يشمل أيضاً المستفيدين غير المباشرين من الخدمة من فئات المجتمع.	المتعاملين
هي مجموع كل التفاعلات والتجارب التي يمتلكها المتعامل على مدار علاقته مع الهيئة وتشمل هذه التجربة جميع نقاط التواصل.	تجربة المتعامل
هي مجموعة من الخطوات التي يقوم بها المتعامل خلال تفاعله مع الهيئة وتشمل هذه الرحلة كل الأنشطة والتفاعلات التي يقوم بها المتعامل منذ ما قبل قدومه أو طلبه للخدمة وحتى إنجاز الخدمة.	رحلة المتعامل
التفاعل مع المتعاملين هو الاتصال أو الانطباع الذي يمتلكه المتعامل من خلال تعامله مع الهيئة.	التفاعلات في تجربة المتعاملين
تقسيم قاعدة المتعاملين إلى مجموعات أو فئات بحسب الخصائص المميزة لكل فئة، بحيث يتشابه متعاملي كل فئة في خصائص محددة، منها الخصائص الديموغرافية أو السلوكية أو الاجتماعية إلخ، بما يسمح للهيئة باستهداف كل من هذه المجموعات بطريقة مختلفة لضمان تلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين فيها.	تصنيف المتعاملين
هي أي وسيلة تواصل أو تفاعل بين المتعاملين والهيئة ويستطيع المتعامل من خلالها الوصول إلى الخدمات المطلوبة (منشآت الهيئة ومراكز سعادة المتعاملين، مركز الاتصال، الموقع الإلكتروني، التطبيقات الذكية ... إلخ)	قناة تقديم الخدمة
هو مركز يتلقى مكالمات هاتفية ويمكنه تقديم بعض الخدمات مثل: التسجيل وتقديم معلومات الخدمة وتسجيل الشكاوى وغيرها.	مركز الاتصال
هو مركز تابع لهيئة الصحة بدبي تستقبل فيه المتعاملين لتزويدهم بمجمل خدماتهم أو جزء منها عن طريق التفاعلات الشخصية	مركز سعادة المتعاملين
هو أي شخص يعاني من قصور في قدراته الجسدية، الحسية، العقلية، الاتصالية، التعليمية، أو النفسية بشكل كلي أو جزئي دائم أم مؤقت، ويستعمل هذا التعبير لوصفهم نظراً للجهود الجبارة التي يبذلها كل شخص من بينهم للتغلب على التحديات اليومية وتحقيق الإنجازات المختلف.	أصحاب الهمم
هم الموظفون الذين لديهم تفاعل مباشر مع المتعاملين وتتولى تلبية احتياجاتهم.	موظفي الصف الأمامي
هم الموظفون من الوظائف الإدارية الضرورية لتقديم الخدمات في الهيئة والتي لا تتطلب تفاعلاً مباشراً مع المتعاملين.	موظفي الصف الخلفي
جميع الموظفين في الوظائف الإدارية بمختلف الفئات والتخصصات.	كادر الإداريين
هي وثيقة رسمية معنية بوصف التزامات الهيئة تجاه متعامليها.	ميثاق سعادة المتعاملين
مجموعة من مؤشرات الأداء (المقاييس والمستهدفات) التي تعبر المستوى الذي تتعهد الهيئة بالالتزام به في تقديم خدماتها الرئيسية. وتشمل هذه المواصفات على مؤشرات تقديم الخدمة، ومؤشرات التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالخدمة، ويشتمل هذا التعريف على المواصفات المعلنة للمتعاملين في موثيق الخدمات، وكذلك المواصفات الداخلية والغير معلنة عنها.	مواصفات الخدمة



مراجعة الدليل

دليل معايير الخدمة المتميزة لعام 2023	إسم الدليل
9.0	الإصدار
إدارة سعادة المتعاملين	الإدارة المعنية
يتم مراجعة الدليل بشكل نصف سنوي	تحديث الدليل

رقم الإصدار	التاريخ	تم مراجعته بواسطة	التفاصيل
الإصدار الأول	2015	مدير إدارة سعادة المتعاملين	إصدار جديد
الإصدار الثاني	2018	مدير إدارة سعادة المتعاملين	تغيير اسم الميثاق من ميثاق خدمة المتعاملين إلى ميثاق سعادة المتعاملين تغيير مسمى ذوي الاحتياجات الخاصة إلى أصحاب الهمم
الإصدار الثالث	2019	مدير إدارة سعادة المتعاملين	قوانين وأحكام العمل حقوق الموظف نظام الشكاوى والاقتراحات المؤسسي نظام المكافآت والتحفيز/ نظام المخالفات
الإصدار الرابع	النصف الأول 2020	مدير إدارة سعادة المتعاملين	إضافة معايير التعامل مع المتعاملين لموظفي الصف الأمامي فئة الأطباء/فئة الخدمات الطبية المساندة والتمريض/فئة الصيادلة.
الإصدار الخامس	النصف الثاني 2020	مدير إدارة سعادة المتعاملين	إعادة هيكلية دليل معايير الخدمة المتميزة (إضافة القنوات الرقمية/إضافة معايير مركز الاتصال ومعايير الهدام لجميع الفئات بشكل تفصيلي)
الإصدار السادس	النصف الأول 2021	مدير إدارة سعادة المتعاملين	تغيير كلمة المدير العام التعديل على مستهدفات مؤشرات الأداء الرئيسية لنظام الشكاوى إضافة الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية المتبعة في منشآت الهيئة للحد من انتشار "كوفيد-19" إضافة معايير التعامل مع المتعاملين في المراكز الذكية وإرشادات تعريفهم بالمنصات الذكية
الإصدار السابع	النصف الثاني 2021	مدير إدارة سعادة المتعاملين	إضافة ميثاق سعادة المتعاملين - الإصدار الخامس التعديل على المعايير الخاصة بموظفي الصف الأمامي - فئة الإداريين بناء على متطلبات المتسوق السري - محور جوده معلومات الخدمة.
الإصدار الثامن	النصف الثاني 2023	مدير إدارة سعادة المتعاملين	إضافة ميثاق سعادة المتعاملين - الإصدار السابع. تحديث الرؤية والرسالة والقيم لهيئة الصحة بدبي. إضافة فئة المفتشين. التعديل على مؤشرات أداء المشاركات، ومؤشرات مركز الاتصال الموحد.
الإصدار التاسع	النصف الأول 2024	مدير إدارة سعادة المتعاملين	التحديث على مؤشرات الأداء الرئيسية لمنصة مشاركات المتعاملين 04 التحديث على الأنظمة الإلكترونية التي تستخدمها الهيئة.



هيئة الصحة بدبي
DUBAI HEALTH AUTHORITY

شكراً لكم
THANK YOU