ACTVET
Abu Dhabi Centre for Technical and Vocational Education and Training
مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني

سياسة الشكاوي و المقترحات و الثناء في مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني و المهني

يلتزم مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني (ACTVET) بتقديم خدمات سهلة الوصول وعادلة وشفافة وسريعة الاستجابة تلبي احتياجات وتوقعات متعامليه.

يُدرك مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني أهمية شكاوى المتعاملين واقتراحاتهم وعبارات تقديرهم كوسيلة لفهم احتياجاتهم، وتحسين جودة خدماته، وتعزيز ثقة الجمهور.

يلتزم مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني بما يلي:

- توفير قنوات واضحة وسهلة الوصول للمتعاملين لتقديم شكاواهم واقتراحاتهم وعبارات تقديرهم.
- التعامل مع جميع شؤون المتعاملين بنزاهة وموضوعية وسرية، ووفقًا لمعايير الخدمة المعتمدة.
- معاملة جميع المتعاملين باحترام ومهنية وحيادية طوال فترة معالجة طلباتهم.
- إطلاع المتعاملين على سير ونتائج طلباتهم.
- حماية معلومات المتعاملين وفقًا للتشريعات واللوائح المعمول بها.
- تطبيق سياسة حكومة أبوظبي للمعاملات لمرة واحدة، حيثما ينطبق ذلك.
- ضمان تكافؤ فرص الوصول إلى قنوات خدمة المتعاملين لجميع المتعاملين، بمن فيهم أصحاب الهمم وكبار السن.
- قياس رضا المتعاملين واستخدام ملاحظاتهم لتحسين الخدمات وتعزيز تقديمها.
- معالجة شكاوى المتعاملين ضمن معايير الخدمة المعتمدة واتفاقيات مستوى إغلاق الخدمة (SLAs) المطبقة.
- الالتزام بالتشريعات واللوائح والسياسات المعمول بها في حكومة أبوظبي، ومتطلبات خدمة المتعاملين.
- مراجعة هذه السياسة دوريًا و متابعة تنفيذها وقياس فاعليتها من خلال الحوكمة المعتمدة والإشراف الإداري المناسب.

تُطبَّق هذه السياسة في مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني (ACTVET) من خلال إطار الحوكمة المعتمد لضمان إدارة شكاوى المتعاملين واقتراحاتهم وتقديرهم بشكل متسق.

ACTVET CUSTOMER COMPLAINT, SUGGESTION, AND APPRECIATION POLICY

The Abu Dhabi Centre for Technical and Vocational Education and Training (ACTVET) is committed to providing accessible, fair, transparent, and responsive services that meet the needs and expectations of its customers.

ACTVET recognises customer complaints, suggestions, and expressions of appreciation as important means of understanding customer needs, improving the quality of its services, and strengthening public confidence.

ACTVET is committed to:

- Providing clear and accessible channels for customers to submit complaints, suggestions, and appreciation.
- Handling all customer matters fairly, objectively, confidentially, and within the applicable service standards.
- Treating all customers with respect, professionalism, and impartiality throughout the handling of their requests.
- Keeping customers informed of the progress and outcome of their submitted matters.
- Protecting customer information in accordance with applicable legislation and regulatory requirements.
- Applying the Abu Dhabi Government One-Time Policy, where applicable.
- Ensuring equal access to customer service channels for all customers, including People of Determination and senior citizens.
- Measuring customer satisfaction and utilizing their feedback to improve and enhance service delivery.
- Handling customer complaints in accordance with approved service standards and applicable Service Level Agreements (SLAs).
- Complying with applicable Abu Dhabi Government legislation, regulations, and policies, as well as customer service requirements.
- Reviewing this policy periodically, monitoring its implementation, and evaluating its effectiveness through approved governance and appropriate management oversight.

This Policy shall be implemented across ACTVET through its approved governance framework to ensure the consistent management of customer complaints, suggestions, and appreciation.