

سياسة الصندوق في التعامل مع الملاحظات (الشكاوى)

يلتزم صندوق الزكاة بتقديم خدمات متميزة وفقاً لتوقعات وإحتياجات متعاملها وإسعادهم، ويؤمن بأن شكاوى المتعاملين هي فرص للتطوير والتحسين، ولتحقيق هذا فإن صندوق الزكاة يوفر لمتعامله نظاماً متكاملأ يمكنهم من خلاله تقديم الشكاوى مع مراعاة الحرص على سهولة إستخدامه والحيادية والحفاظ على سرية وموثوقية المعلومات المقدمة من المتعاملين وأن يتم مراقبة النظام والتدقيق عليه بشكل دوري بما يتوافق مع أفضل الممارسات المتبعة محلياً ودولياً. كما ونؤكد على أن كافة الشكاوى المقدمة سيتم التعامل معها بمنتهى السرية والجدية والموضوعية والكفاءة مع مراعاة عدم التحيز وذلك بما يتوافق مع :

- المتطلبات القانونية والتشريعية والتنظيمية المحلية والإتحادية.
- دور الصندوق في سرعة الاستجابة لملاحظات أصحاب العلاقة المعنيين وحلها ضمن الوقت المحدد.
- توجهات ومتطلبات الحكومة ومجلس الإدارة وقيادة الصندوق .
- العمل بروح الفريق الواحد وتطوير قدرات العاملين في الصندوق في كيفية التعامل والرد على الملاحظات (شكاوى المتعاملين) وتهيئة بيئة عمل للرد بالشكل المطلوب.
- إحتياجات وتوقعات أصحاب العلاقة المعنيين.

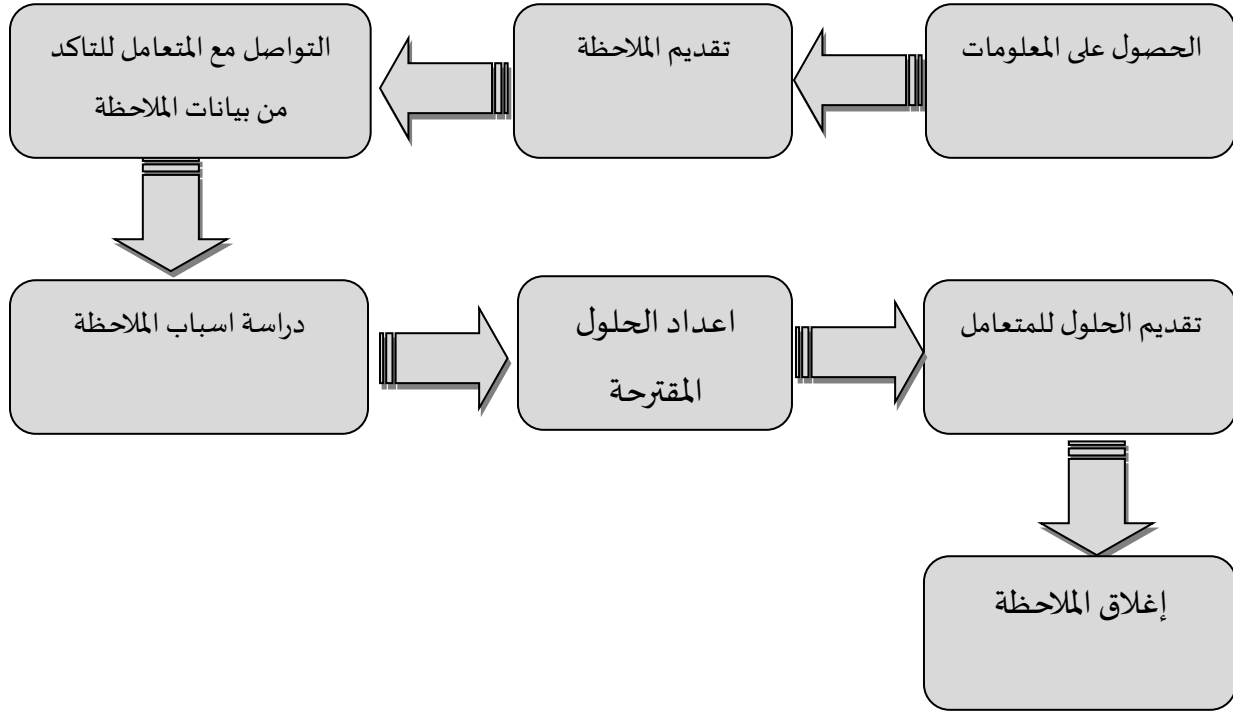
القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى

متعاملنا العزيز إن صندوق الزكاة يرحب بأي شكاوى لديكم، ويمكنكم تقديمها عبر القنوات التالية:

القناة	نبذه	التعليمات
بوابة تواصل 171	بوابة الامارات المركزية للملاحظات والمقترحات ، بوابة رقمية يمكنك من خلالها تقديم الشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر والتقدير لجميع الجهات الحكومية.	- الدخول إلى البوابة عبر الرابط https://171.ae - الضغط على خيار شكاوى . - تسجيل الدخول من خلال الهوية الرقمية . - ادخال البيانات الشخصية وبيانات الشكاوى
نموذج اتصل بنا	نموذج الكتروني متوفر على موقع الصندوق وموقع الهاتف المحمول والتطبيق يمكنك من خلاله تقديم الشكاوى و المقترحات ورسائل الشكر والملاحظات العامة	- الدخول إلى بوابة الصندوق الرقمية www.zf.ae - الضغط على خيار اتصل بنا . - تعبئة البيانات الشخصية وبيانات الشكاوى.

<p>- الدخول إلى بوابة الصندوق الرقمية www.zf.ae</p> <p>- في نهاية الصفحة يوجد سؤال هل المحتوى ساعدك في الوصول للمطلوب مع خيار نعم و لا ، اضغط على لا.</p> <p>- تعبئة البيانات الشخصية (اختياري) وبيانات شكوى.</p>	<p>نموذج متوفر في نهاية جميع صفحات الموقع الالكتروني وموقع الهاتف المحمول يمكنكم من خلاله تقديم الشكاوى و المقترحات ورسائل الشكر والملاحظات العامة.</p>	<p>نموذج تحسين المحتوى</p>
<p>ارسل الشكوى إلى بريد الصندوق zakatfund@zakatfund.gov.ae</p>	<p>ارسال بريد الالكتروني إلى بريد الصندوق الرئيسي بالشكوى او المقترح او الثناء والتقدير.</p>	<p>البريد الالكتروني</p>
<p>- الدخول إلى بوابة الصندوق الرقمية www.zf.ae</p> <p>- الضغط على ايقونة تواصل معنا لبدء المحادثة.</p> <p>- تسجيل البيانات الشخصية .</p> <p>- تقديم الشكوى او المقترح او رسالة الشكر والثناء.</p>	<p>نظام للرد الفورية من خلال بوابة الصندوق الرقمية</p>	<p>المحادثة الفورية</p>
<p>- تويتر zakatuae</p> <p>- فيس بوك ZakatFundUAE</p> <p>- انستغرام zakatuae</p>	<p>ارسال الشكوى او المقترح او الثناء والتقدير من خلال صفحات الصندوق بمواقع التواصل الاجتماعي .</p>	<p>مواقع التواصل الاجتماعي</p>
<p>مركز سعادة المزمكين ، ومركز سعادة مستحيي الزكاة بمدينة ابوظبي المشرف شارع الخليج العربي.</p>	<p>تقديم الشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر والتقدير من خلال مراكز تقديم الخدمة .</p>	<p>مراكز سعادة المتعاملين</p>
<p>- الاتصال على الرقم المجاني 8008222</p> <p>- تقديم الملاحظة.</p>	<p>مركز اتصال الصندوق</p>	<p>مركز الاتصال</p>

خطوات حل الشكاوى



بيانات توفر خدمة الشكاوى :

محدودية الخدمة	متوسط زمن طلب الخدمة والحصول عليها	الفترة المسائية		الفترة الصباحية		الفترة من العام	قناة الحصول على الخدمة
		التوقيت		التوقيت			
		إلى	من	إلى	من		
راجع الشروط اعلاه	الملاحظات العاجلة 24 ساعة الملاحظات العادية 7 ايام عمل الملاحظات المعقدة 11 يوم عمل	-	-	02:15	08:00	طوال العام	مراكز الخدمة
		12:00	09:30	02:00	09:00	شهر رمضان	القنوات الإلكترونية
		24 ساعة				طوال العام	

الشروط:

سياسة التعامل مع الملاحظات (الشكاوى)

- تقديم الشكاوى من خلال بوابة تواصل تتطلب التسجيل في الهوية الرقمية .
- نموذج اتصال بنا يتطلب تقديم البريد الالكتروني بشكل الزامي.