



## ميثاق خدمة المتعاملين

يهدف الميثاق الى توضيح مسؤولية موظف خدمة المتعاملين والمتعامل لتقديم خدمة متميزة للمتعاملين والارتقاء بها حيث يتوجب على الجهات الحكومية استخدام الميثاق ووضعه في مركز خدمة العملاء.

### قيم موظفي خدمة المتعاملين

نحن ملتزمون بتحقيق التميز من خلال التحسين المستمر في تقديم الخدمات ولتحقيق ذلك، فإننا نسترشد بقيمنا الأساسية والمعايير الخدمية المتميزة لتلبية الاحتياجات المتغيرة لمتعاملينا وهي كالتالي:

#### 1. التركيز على المتعامل

أجتهد في معاملة المتعامل كما يرجو، بكرامة واحترام وإنصاف، مع السعي لتطوير وتقوية العلاقات من خلال تقديم خدمة فريدة للمتعامل.

#### 2. المصداقية والتمكين

أنا على فهم تام بدوري في الجهة التي أمثلها، وسعيد بخدمة المتعامل، كما أسعى لتطوير قدراتي بشكل مستمر من أجل الاستجابة لاحتياجات المتعاملين وأحرص على التعامل بوضوح تام وشفافية مطلقة والحفاظ على دقة المعلومات المقدمة.

#### 3. التعاون والعمل الجماعي

أسعى باستمرار الى استكشاف الفرص المتاحة لدعم زملائي، والمساعدة في تبني وخلق بيئة عمل تحفز الأداء الجماعي لتلبية كافة احتياجات المتعامل في وقت قياسي محدد.

#### 4. استمرار التحسين

أجتهد في تشجيع ودعم واستكشاف الفرص اللازمة لتعزيز تجربة المتعامل.

### ما نتوقعونه منا

#### اللطف

- نعاملكم بطريقة محترمة وبلفظ وود وبشاشة؛
- نتعامل مع أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة لكم من قبل فريق خدمة المتعاملين بخصوصية.

#### المعلومات

- نقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يحافظ على السرية ويتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.
- الاستجابة**
- نعمل على الرد على كافة استفساراتكم والتعامل معها في الوقت المناسب.
- نوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها.
- نسهل عملية تواصلكم معنا وسنستجيب لملاحظاتكم على الخدمات المقدمة في الوقت المناسب ودون تأخير.

#### الموثوقية

- نركز على تزويدكم بخدمات مميزة وبطريقة فعالة ومنظمة وشفافة
- نعمل على تحقيق توقعاتكم من الخدمة المقدمة.

#### السهولة

- نعمل على توفير الخدمات في الأوقات والقنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- نقلص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.

#### الجودة

- نعمل على تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية تعزز من جودة حياة الأفراد.

### ما نرجوه منكم

- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام وتقدير متبادل
- توفير كافة الوثائق والمستندات المطلوبة لنتمكن من تقديم خدماتنا لكم بصورة سريعة.
- إعلاننا فوراً عن أي أخطاء تصدر منا أو منكم خلال تقديم الخدمة.



- إبلاغنا عن التغييرات في المعلومات الشخصية المتعلقة بالخدمة.
- الترحيب بالرد على استفسارات موظفي خدمة المتعاملين مما يمكنهم من تقديم خدمة متميزة لكم.

### قياس النجاح

تسعى حكومة إمارة أبوظبي وبشكل مستمر الى تعزيز تجارب المتعامل عن طريق تأسيس وتطبيق منهجية تفاعلية أو استباقية لتقديم وإدارة الخدمات وذلك من خلال استمرار معاينة الخدمات المقدمة للتأكد من توافقها مع المعايير المقررة في هذا الدليل، وتلبية التوقعات بأفضل الأساليب الممكنة.

### الردود ومعلومات الاتصال

نظرا لأهمية آرائكم وملاحظاتكم ، نرحب بجميع اقتراحاتكم ذات الصلة بتعزيز وكفاءة الخدمات لرفع مستوى الخدمات في حكومة أبوظبي من خلال مركز اتصال حكومة أبوظبي.

