

ميثاق خدمة متعاملي صندوق خليفة

الهدف من ميثاق خدمة المتعاملين هو توضيح مسؤولية موظف خدمة المتعاملين والمتعامل لتقديم خدمة متميزة والارتقاء بها.

قيم موظفي خدمة المتعاملين:

نحن ملتزمون بتحقيق التميز من خلال التحسين المستمر في تقديم الخدمات. ولتحقيق ذلك، فإننا سنسترشد بقيمنا الأساسية والمعايير الخدمية المتميزة لتلبية احتياجات متعاملينا، وذلك وفقاً لما يلي:

- 1. التركيز على المتعامل:** اجتهد 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 للتطوير المستمر لقدراتي من أجل الإستجابة لاحتياجات المتعاملين وأحرص على التعامل بوضوح تام وشفافية مطلقة والحفاظ على دقة المعلومات المقدمة.
- 3. التعاون والعمل الجماعي:** أسعى باستمرار لاستكشاف الفرص المتاحة لدعم زملائي، والمساعدة في تبني وخلق بيئة عمل تحفز الأداء الجماعي لتلبية كافة احتياجات المتعامل في الوقت المقرر.
- 4. استمرار التحسين:** أجتهد في تشجيع ودعم واستكشاف الفرص اللازمة لتعزيز تجربة المتعامل.

ما نرجوه منكم:

- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام وتقدير متبادل.
- توفير كافة الوثائق والمستندات المطلوبة لنتمكن من تقديم خدماتنا لكم بصورة سريعة.
- إعلامنا فوراً عن أي أخطاء تصدر منا أو منكم حال تقديم الخدمة.
- إبلاغنا عن التحديثات في المعلومات الشخصية المتعلقة بالخدمة.
- الترحيب بالرد على استفسارات موظفي خدمة المتعاملين مما يمكنهم من تقديم خدمة متميزة لكم.

ما نتوقعون منا:

اللطف:

- سنعاملكم بطريقة محترمة وبلطف وود وبشاشة.
- سنتعامل مع أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة لكم من قبل فريق خدمة المتعاملين بخصوصية.

المعلومات:

- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يحافظ على السرية ويتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.

الإستجابة:

- سنعمل على الرد على كافة استفساراتكم والتعامل معها في الوقت المناسب.
- سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها.
- سنسهل عملية تواصلكم معنا وسنستجيب لملاحظاتكم على الخدمات المقدمة في الوقت المناسب ودون تأخير.

الموثوقية:

- سنركز على تزويدكم بخدمات مميزة وبطريقة فعالة ومنظمة وشفافة.
- سنعمل على تحقيق توقعاتكم من الخدمة المقدمة.

السهولة:

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

الجودة:

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

قياس النجاح:

تسعى حكومة أبوظبي وبشكل مستمر لتعزيز 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 الإتصال:

ونظراً لأهمية آرائكم وردودكم، نرحب بجميع اقتراحاتكم ذات الصلة بتعزيز وكفاءة الخدمات لرفع مستوى الخدمات في حكومة أبوظبي من خلال مركز اتصال حكومة أبوظبي ومركز اتصال الصندوق وغيرها من الوسائل.

علياء المزروعى

الرئيس التنفيذي