



ميثاق خدمة المتعاملين

الهدف من ميثاق خدمة المتعاملين هو توضيح مسؤولية الموظف المواجه للمجتمع - سواء كان داخلياً أو خارجياً - لتقديم خدمة متميزة للمجتمع والارتقاء بها؛ لتواكب توجهات حكومة أبوظبي.

1. اللطف

سنعاملكم بطريقة محترمة وبلفظ وود وبشاشة ورُقي.

سنعامل مع أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة لكم من قبل الفريق المواجه للجمهور بخصوصية تامة.

2. المعلومات

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

3. الاستجابة

سنعمل على الرد على استفساراتكم كافة 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.

4. الوثوقية

سنركز على تزويدكم بخدمات مميزة وبطريقة فعالة ومنظمة وشفافة.

سنعمل على تحقيق توقعاتكم من الخدمة المقدمة.

5. السهولة

سنعمل على توفير الخدمات في الأوقات والقنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.

نقلص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.

6. الجودة

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

قيّم الموظفين المواجهين للجمهور

ملتزمون دائماً بتحقيق التميز من خلال التحسين المستمر في تقديم الخدمات للجمهور. ولتحقيق ذلك، فإننا سوف نسترشد بقيّمنا الأساسية والمعايير الخدمية المتميزة لتلبية الاحتياجات المتغيرة، وهي:

02 المصداقية والتمكين
الموظفون المواجهون للجمهور على فهم تام بدورهم في بلدية مدينة العين، وكلّ منّا سعيد بخدمة المجتمع. كما نسعى للتطوير المستمر لقدراتنا من أجل الاستجابة لاحتياجات المجتمع. ونحرص على التعامل بوضوح تام، وبالشفافية المطلقة، والحفاظ على دقة المعلومات المقدّمة.



01 التركيز على المتعامل / الجمهور

نجهّد في معاملة كافة فئات الجمهور كما يرجون، بكرامة واحترام وإنصاف، مع السعي لتطوير وتقوية العلاقات من خلال تقديم خدمة فريدة للمجتمع.



04 استمرار التحسين
نجهّد في تشجيع ودعم واستكشاف الفرص اللازمة لتعزيز تجربة الجمهور.



03 التعاون والعمل الجماعي

نسعى باستمرار في استكشاف الفرص المتاحة لدعم الزملاء والمساعدة في تبني وخلق بيئة عمل تحفز الأداء الجماعي لتلبية احتياجات الجمهور كافة في الوقت المقرر.

