

ميثاق خدمة المتعاملين

ترجمة لمجموعة القيم والأساليب والمبادئ التي يلتزم بها مواهب مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة مع المتعاملين، عبر وسائل التواصل المختلفة (التعامل المباشر، الهاتف، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني).

إلتزامنا نحو المتعامل



ضمان الخصوصية

المحافظة على السرية عن أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة لكم من قبل فريق خدمة المتعاملين.



المعاملة برقي

اللباقة، الإلتزام والبشاشة من سمات مواهب المجلس.



خدمة فورية

توجيهكم إلى الموظف المختص والذي يلبي احتياجاتكم بشكل مرضي.



رفع مستوى الخدمة

اتخاذ الإجراءات بناءً على ملاحظاتكم ومقترحاتكم لتوفير أفضل الخدمات لكم.



خدمة سريعة

الاستجابة السريعة للطلبات الشفوية والمكالمات الهاتفية وتقليص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.



الجودة

خدمات متميزة ذات جودة عالية تحقق توقعاتكم من الخدمة المقدمة.



بيئة صحية

أماكن استقبال مريحة، نظيفة وسهلة الوصول.



دقة التواصل

الفهم التام للمعلومات التي نقدمها إليكم بالوثائق الصحيحة والخطوات المطلوبة.



التعامل بمهنية

فريق عمل مهني ومتعاون يعمل على الرد على كافة استفساراتكم والتعامل معها في الوقت المناسب.

قيم التعامل مع الشكاوى



الكفاءة

الإستجابة لكل الحالات الواردة دون تأخير مع بذل أقصى الجهود لحلها في الوقت المناسب.



المسؤولية

استلام شكاوى المتعاملين والتعامل معها بحرفية وشكل فوري.



المصداقية

التعامل مع المتعاملين بشفافية وعدل وإنصاف، بعيداً عن أي انحياز.



الإيجابية

أفكار مبتكرة يمكن تطبيقها لمواجهة التحديات لحل الشكاوى.