



غرفة عجمان
AJMAN CHAMBER

ميثاق إسعاد المتعاملين

غرفة تجارة وصناعة عجمان

ميثاق إسعاد المتعاملين



حكومة
الإمارات العربية المتحدة

وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل

بيانات آمنة وتضمن الخصوصية

مشاركة البيانات الحكومية بين
الجهات بطريقة آمنة ومحمية
تضمن خصوصية المتعامل.

4

طلب المعلومة مرة واحدة

خدمات حكومية مترابطة
ومتكاملة تعتمد طلب بيانات
المتعامل مرة واحدة فقط.

3

الأولوية للخدمات الرقمية

توفير خدمات حكومية رقمية
استباقية 100% لتتناسب
أسلوب الحياة في المستقبل.

2

الإنسان أولاً

خدمات حكومية تتمحور حول
الإنسان، مصممة لتناسب
أحتياجاته ومتطلباته وتفضيلاته
وتتم تصميمها معه.

1

خدمات ذات قيمة مميزة

رسوم حكومية تراعي تخفيض
التكلفة على المتعاملين ورفع
الكفاءة في الجهات الحكومية.

8

الإنصات لصوت المتعامل

الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات
ومقترحات المتعاملين بشكل
مستمر، والشفافية في نتائج
القياس.

7

تجربة سلسلة واستباقية

توفير باقات من الخدمات
الاستباقية المترابطة السلسة، تقدم
للمتعامل قبل طلبها وفي الوقت
المناسب بناءً على أحداث الحياة.

6

قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة

توفير الخدمات الحكومية من خلال
قنوات متنوعة ومتكاملة ومتناسقة
تناسب رغبة المتعاملين، وعبر
واجهة حكومية موحدة.

5

وعد حكومة دولة الامارات لخدمات المستقبل

تتعهد غرفة عجمان بتقديم خدمات رقمية ذكية سريعة وسهلة تفوق توقعات المتعاملين وتلبي احتياجاتهم، ونسعى إلى تقديم أفضل الخدمات لإسعاد مجتمع الاعمال، كما نستمع إلى آراء وملاحظات كافة فئات المعنيين لتطوير وتحسين خدماتنا وعملياتنا بشكل مستمر

قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة:
توفير الخدمات الحكومية من خلال قنوات متنوعة ومتكاملة ومتناسقة تناسب رغبة المتعاملين، وعبر واجهة حكومية موحدة.

الإنسان أولاً: خدمات حكومية تتمحور حول الإنسان، مصممة لتناسب احتياجاته ومتطلباته وتفضيلاته ويتم تصميمها معه.

تجربة سلسلة واستباقية: توفير باقات من الخدمات الإستباقية المترابطة السلسلة، تقدم للمتعامل قبل طلبها وفي الوقت المناسب بناء على أحداث الحياة.

الأولوية للخدمات الرقمية: توفير خدمات حكومية رقمية استباقية لتناسب أسلوب الحياة في المستقبل.

صوت المتعامل: الإنصات لصوت المتعامل والشفافية في نتائج القياس.

طلب المعلومة مرة واحدة: خدمات حكومية مترابطة ومتكاملة تعتمد طلب بيانات المتعامل مرة واحدة فقط.

خدمات ذات قيمة مميزة: رسوم حكومية تراعي تخفيض التكلفة على المتعاملين ورفع الكفاءة في الجهات الحكومية.

بيانات آمنة وتضمن الخصوصية: مشاركة البيانات الحكومية بين الجهات بطريقة آمنة ومحمية تضمن خصوصية المتعامل.

نلتزم بإسعادكم

- سنعاملكم باهتمام واحترام وبشاشة وستحظون بخدمة متميزة وعادلة.
- سنتحلى بالأمانة والعدالة والمساواة والحيادية في خدماتنا المقدمة لكم.
- سنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية وإيجابية ونبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيةها.
- نتجاوب مع أي ملاحظات أو شكاوى بأسرع وقت وبجودة عالية.
- سنتعامل مع كبار المواطنين وأصحاب الهمم وفق أرقى مستويات تقديم الخدمة.
- سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم لننتشارك معكم في تطوير خدماتنا.
- سنوفر جميع الخدمات بجودة عالية وتحت سقف واحد قدر الإمكان .
- نعدكم بالحفاظ على سرية بياناتكم وعدم الافصاح عنها.
- سنعمل على توفير الخدمة في الاوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الامكان .
- سنؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة.
- توفير البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم خدمة متميزة لكم بدقة وجودة عالية.
- سنعمل على التطوير المستمر للأنظمة والاجراءات والخدمات بما يتناسب مع احتياجاتكم.
- سنقوم بالتأكيد على اعالمكم باستلام طلبكم، والرد عليه خلال المدة المحددة.
- نلتزم بتقديم خدمات متميزة لجميع المتعاملين من جميع الفئات وتوفير احتياجاتهم، مع التركيز على الفئات التي تحتاج لمتطلبات خاصة، مثل أصحاب الهمم وكبار المواطنين، المرضى، والمتعاملين الذين لا يتقنون اللغتين العربية أو الانجليزية ونلتزم باحترام التنوع الثقافي.

ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم ومعاملتهم باحترام متبادل .
- تجهيز المستندات المطلوبة مسبقا لاتمام المعاملة.
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- الرد على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.
- تقديم آرائكم الإيجابية والسلبية سواء من خلال الاقتراحات والشكاوى والإطراءات للتمكن من تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لكم.
- حضور الاجتماعات المقررة في مواعيدها المحددة لبحث متطلباتكم وأخذ ملاحظاتكم وآرائكم.
- الإلتزام بكافة المتطلبات القانونية والمالية للاستفادة من الخدمات المقدمة لكم.