



غرفة عجمان  
AJMAN CHAMBER

# ميثاق إسعاد المتعاملين



ميثاق إسعاد المتعاملين وعد ونهج نلتزم خلاله في غرفة عجمان بتطوير خدماتنا ومبادرتنا لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية الموائمة لرؤية عجمان 2030 وتسهيل ممارسة الأعمال لتلبية وتجاوز توقعات المتعاملين وزيادة نسبة الرضا والثقة، دعماً لرسالة الغرفة الرامية إلى تمكين مجتمع الأعمال وتوفير بيئة تعزز من مزاولة الأنشطة الاقتصادية وتحقيق أقصى مستويات الازدهار والتنوع الاقتصادي المستدام، ويُساعدنا في هذا الميثاق أن يكون متعاملينا أساس النجاح والمُساهم الأول في تطوير الخدمات وتحقيق الاستباقية واستشراف المستقبل.

سعادة / سالم السويدي

المدير العام

## وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل

تتعهد غرفة عجمان بتقديم خدمات رقمية ذكية وسهلة تلبية احتياجات المتعاملين وتتجاوز توقعاتهم. وتسعى إلى إسعاد مجتمع الأعمال من خلال تقديم أفضل الخدمات، والاستماع إلى آراء وملاحظات كافة المعنيين، لتحسين الخدمات والعمليات باستمرار.

### □ الإنسان أولاً:

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

### □ الأولوية للخدمات الرقمية:

توفير خدمات حكومية رقمية استباقية لتناسب أسلوب الحياة في المستقبل.

### □ طلب المعلومة مرة واحدة:

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

### □ بيانات آمنة تضمن الخصوصية:

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

### □ قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة:

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

### □ تجربة سلسلة واستباقية:

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

## □ صوت المتعامل:

الإنصات لصوت المتعامل، والشفافية في نتائج القياس.

## □ خدمات ذات قيمة مميزة:

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

## نلتزم بإسعادكم

سنحرص على تقديم خدمة متميزة تتسم بالاهتمام والاحترام والبشاشة، لضمان تجربة إيجابية للمتعامل.

- سنتحلى بأمانة ومساواة وحيادية تامة، عند تقديم خدماتنا.
- سنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية وإيجابية وسنبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيتها .
- نلتزم بتقديم خدمات متميزة لجميع المتعاملين بالتركيز على الفئات الخاصة، مثل أصحاب الهمم وكبار المواطنين، مع احترام التنوع الثقافي.
- سنوفر جميع الخدمات بجودة عالية وتحت سقف واحد قدر الإمكان.
- نتجاوب مع أي ملاحظات أو شكاوى بأسرع وقت وبجودة عالية.
- سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم لنتشارك معكم في تطوير خدماتنا
- نعدكم بالحفاظ على سرية بياناتكم وعدم الإفصاح عنها .
- سنوفر الخدمات في الأوقات والقنوات التي تناسبكم، مع تأمين معلومات دقيقة وإجراءات سليمة.
- توفير البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم خدمة متميزة لكم بدقة وجودة عالية.
- سنعمل على التطوير المستمر للأنظمة والإجراءات والخدمات بما يتناسب مع احتياجاتكم .
- سنقوم بالتأكيد على إعلامكم باستلام طلبكم والرد عليه خلال المدة المحددة

## ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم ومعاملتهم باحترام متبادل.
- تجهيز المستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام 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 للتمكن من تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لكم .
- حضور الاجتماعات المقررة في مواعيدها المحددة لبحث متطلباتكم وأخذ ملاحظاتكم وآرائكم.
- الالتزام بكافة المتطلبات القانونية والمالية للاستفادة من الخدمات المقدمة لكم.

## آلية التعامل الشكاوى:

- استقبال الشكاوى: يتم استقبال الشكاوى من المتعاملين عبر قنوات الاتصال المختلفة.
- تسجيلها وتوثيقها: يتم تسجيل الشكاوى وتوثيقها في سجل الشكاوى لضمان متابعتها بشكل فعال.
- المعالجة وتوفير الحل: تقوم الجهات المختصة بتحليل الشكاوى واتخاذ الإجراءات المناسبة لتوفير الحل.
- المتابعة: يتم متابعة الشكاوى لضمان رضا المتعامل عن الحل المقدم.
- إغلاق الحالة واستطلاع الرأي: بعد حل الشكاوى، يتم إغلاق الحالة واستطلاع رأي المتعامل حول تجربته لتحسين الخدمة في المستقبل.

## آلية التعامل الاقتراحات:

- استلام المقترح وتوثيقه
- إشعار المتعامل وتقديم الشكر
- مراجعة المقترح وتصنيفه
- تحويل المقترح للإدارة المعنية
- تكريم صاحب المقترح المتميز

## قنوات التواصل:

ساعات الدوام الرسمي: من الساعة 7:30 صباحاً ولغاية 3:30 مساءً

رقم الهاتف: 80070

البريد الإلكتروني: [info@ajmanchamber.ae](mailto:info@ajmanchamber.ae)

الموقع: [www.ajmanchamber.ae](http://www.ajmanchamber.ae)

Play Store:



App Store:



Eshaar

