

ميثاق سعادة المتعاملين

وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل

الغاية

تحرص مؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق على توفير خدمات عالية الجودة ومتميزة تحقق ثقة ورضا المتعاملين وتنفذ توقعاتهم بشكل استباقي ومبتكر ضمن جميع قنوات إسعاد المتعاملين الرقمية وغير الرقمية، بما يساهم في تحقيق رؤية حكومة دولة الإمارات ورؤية المؤسسة المتمثلة في " الريادة وتنمية مناطق إمارة الفجيرة لتحسين جودة الحياة وتعزيز تلاحم المجتمع ".

وعد حكومة الإمارات لخدمات المستقبل

- | | | | |
|---|----------------------------|---|-----------------------------------|
| 1 | الإنسان أولاً | 5 | قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة |
| 2 | الأولوية للخدمات الرقمية | 6 | تجربة سلسلة واستباقية |
| 3 | طلب المعلومة مرة واحدة | 7 | الإنصات لصوت المتعامل |
| 4 | بيانات آمنة وتضمن الخصوصية | 8 | خدمات ذات قيمة مميزة |

موظفونا فخورون بتقديم خدمة متميزة (إلتزامنا تجاهكم)

- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | الإحترام وحسن الإستقبال | 5 | تقليص زمن الخدمة وسرعة الإستجابة |
| 2 | خدمة عادلة ومتميزة وعالية الجودة | 6 | خدمتكم عبر القنوات المختلفة |
| 3 | الاستماع والانصات لصوت المتعامل | 7 | الترحيب بأرائكم ومقترحاتكم وانطباعاتكم |
| 4 | توفير معلومات دقيقة وشفافة | 8 | تقديم تجربة مبهرة ومتميزة |
| 9 | إعطاء الأولوية لأصحاب الهمم، كبار المواطنين، النساء. | | |

متعامل إيجابي ومبادر (ساعدنا لإسعادك)

- | | | | |
|---|-------------------------------------|---|---|
| 1 | الإحترام المتبادل وتقدير جهد الموظف | 5 | تقديم ملاحظات بناءة ومقترحات مبتكرة وإيجابية |
| 2 | توفير كافة الوثائق المطلوبة | 6 | المشاركة في تصفير البيروقراطية الحكومية |
| 3 | الرد على استفسارات مقدمي الخدمة | 7 | المشاركة في استشراف مستقبل الجهات |
| 4 | تواصل معنا في حال وجود خطأ أو تعديل | 8 | التعاون في إعطاء الأولوية لفئات (أصحاب الهمم، كبار المواطنين، النساء) |

لشكاوي والمقترحات:



www.ffrd.ae



600561110

“ بالتعاون المشترك نرتقي بخدماتنا ”

مركز سعادة المتعاملين

