



ميثاق خدمة العملاء

يحرص مركز خدمة العملاء للتوفيق الأسري على تقديم خدمات متميزة لعملائه من خلال فريق عمل كفؤ وذو فعالية، متطلعًا لنيل استحسان ورضا المستفيدين من خدماته.

واجبنا نحو عملائنا

- حسن الاستقبال وتقديم خدمات متميزة وعادلة ومتساوية.
- إعطاء الأولوية للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة للحصول على الخدمة بأسرع وقت ممكن.
- تسهيل المعاملات وإنجازها في أسرع وقت ممكن.
- تلبية احتياجات العملاء بمهنية من قبل موظفين ذوي كفاءة ودراية.
- بذل قصارى جهدنا لتزويدكم بمعلومات شاملة عن الخدمات.
- التعامل مع بياناتكم ومستنداتكم الشخصية بمنتهى السرية وحفظها في مكان آمن.
- نسعى إلى التكامل مع الأجهزة والهيئات الحكومية ذات العلاقة لتسريع إنجاز معاملاتكم.
- نرحب بآرائكم واقتراحاتكم لتشاركوا معنا في تطوير الخدمة.

توقعاتنا من العملاء

- حسن التعامل عند خدمتكم من قبل موظفينا.
- تقديم كافة المستندات المطلوبة لإتمام المعاملة بشكل سليم ودقيق.
- سرعة إبلاغنا بأي تغييرات في البيانات الشخصية.
- الشفافية في الرد على الاستفسارات.
- تزويدنا بآرائكم وملاحظاتكم بغرض الارتقاء المستمر بجودة الخدمات.

شكاوى العملاء

- يسعدنا التواصل معكم واستقبال استفساراتكم وملاحظاتكم ومقترحاتكم من خلال النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل).