



# ميثاق العملاء

يحرص مركز خدمة شؤون وأموال القاصدين لتوفير خدمات متميزة تحقق رضا عملائها عبر التزامها بمجموعة القيم والالتزامات والمبادئ من خلال فريق عملها عبر مختلف قنوات الخدمة.

## ما نتعهد به

- التميز في خدمة عملائنا عبر السعي الدؤوب لتقديم خدمات بمستوى متميز وجودة عالية بما يحقق رضا العملاء ويفوق توقعاتهم.
- الاستجابة لاحتياجات عملائنا بسرعة ومهنية والحرص على سرية ودقة المعلومات.
- فريق عمل متعاون يعمل على الرد على كافة استفسارات عملائنا والتعامل معها في الوقت المناسب.
- المحافظة على السرية المعلومات المقدمة.
- احترام الوقت والإخلاص في العمل.

## قيمنا في تقديم الخدمة

- **الأمانة:** تأدية المهام المناطة بكل بأمانة ونزاهة وجهوزية دائمة.
- **الشفافية:** التعامل مع عملائنا بشفافية والانصاف في حقوقهم وواجباتهم وعدم التمييز.
- **الاستدامة:** الاستمرارية بتوفير الخدمات بأعلى مستويات الجودة بصورة متواصلة ودائمة.

## ما نرجوه من عملائنا

- تزويدنا بمقترحاتكم وملاحظاتكم لمساعدتنا على تحسين مستوى خدماتنا والارتقاء بها.
- تزويدنا بجميع المستندات والمتطلبات لتمكيننا من إتمام معاملتكم بأكمل وجه.