



## ميثاق خدمة العملاء

يحرص مركز خدمة العملاء للتنفيذ 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).