

## ميثاق المتعاملين بالوحدات الخدمية

ميثاق تقديم الخدمات للمتعاملين هو وثيقة تحدد التزامات الجهة الحكومية والمتعاملين بهدف توفير خدمة عالية المستوى للمتعاملين وضمان تلبية احتياجاتهم لضمان توفير التطور المستمر من خلال الابتكار وتطوير الخدمات من خلال قنوات متعددة وتحسين رحله المتعاملين ، ويتضمن ميثاق المتعاملين مجموعة من الالتزامات والمبادئ التوجيهية التي يجب على الجهة الحكومية (المركز التكنولوجي) والمتعاملين الالتزام بها .

### التزامنا نحو المتعامل (المواطنين )

- التمييز في خدمة المتعاملين :-  
تقديم خدمات بمستوى متميز وجودة عالية من خلال فريق عمل يتميز بالمعرفة وأهل الثقة لتلبية طلبات المتعاملين والاجابه على الاستفسارات بما يحقق رضاء العملاء وتوقعاتهم
- المعاملة اللائقة :-  
وذلك من خلال اللباقة والابتسامه والبشاشة في وجه المتعامل.
- بيئة نظيفة وصحية ولائقه :-  
إتاحة أماكن لائقة للاستقبال مريحة و نظيفة وسهلة الوصول للمتعاملين في حالة الحضور الشخصي.
- الكفاءه والفعالیه :- تقديم الخدمه المميزه من خلال فريق عمل مهني ومتعاون يعمل على الرد على كافة استفسارات المتعاملين وتقديم الخدمات في الوقت المحدد
- ضمان الخصوصية وسريه المعلومات :-  
المحافظة على سرية معلومات المتعاملين وعدم الافصاح عنها لاي شخص غير ذو صفه
- المعرفة ودقة المعلومات :-  
من خلال توفير فريق عمل يتمتع بالمعرفة ويستطيع الاجابه على استفساراتكم وتفهم احتياجاتكم لتذليل المشاكل التي تواجهكم.
- إتاحة الخدمة بسهولة ويسر :-  
توجيه المتعامل الى الموظف المختص من خلال ماكينة النداء الالى وبمساعدة موظف الاستقبال .
- ضمان الجودة :-  
اتخاذ ما يلزم لضمان أداء خدمات متميزة ذات جودة عالية تحقق توقعات المتعاملمن الخدمة المقدمة.
- التعامل بشفافية وعدالة مهنية :-

يقوم المواطن عند دخوله الى المركز بسحب رقم مسلسل لتقديم طلبه ويلتزم كل مواطن بالدور والرقم الذى حصل عليه حين استدعائه من خلال جهاز النداء الألى للتوجه الى الشباك المختص .

### ● الاعلام بالمستندات والرسوم المقرره :

يلتزم المركز بوضع لافتات ارشاديه بالمستندات المطلوبه والرسوم المقرره فى مكان واضح ومناسب بالمركز التكنولوجى بالخطوات التفصيليه لدورة العمل بالمركز.

### ● اعلام المتقدم بنتيجه طلبه :-

وذلك عن طريق ارسال رسائل نصيه (SMS) لكل مرحله من مراحل الطلب.

### ● آلية التعامل مع الشكاوى بكل دقه :

● عن طريق ادخالها الكترونياً على منظومة الشكاوى الحكوميه الموحدده لمجلس الوزراء ومتابعتها

● عن طريق الخط الساخن (١٦٥٢٨)

● للتواصل مع المركز التكنولوجى وخدمة المواطنين عليكم الاتصال برقم التليفون (٣٣٩٤٢٠٣٥).

● الاتصال بالخط الساخن (١١٤) غرفة العمليات فى حالة الطوارئ.

### ● استقصاء اراء المتعاملين واستقبال المقترحات :-

يرحب المركز باستقبال الشكاوى والمقترحات وبجتها وتحليلها لتحقيق المشاركه الفعاله لتطوير الخدمات المقدمه

### ● مراعاة كبار السن وذوى الاحتياجات الخاصه :-

وذلك بتوفير شبك مخصص لكبار السن وذوى الاحتياجات الخاصه.

### واجبات المتعاملين (المواطنين)

● تقدير جهود الموظفين :- فى خدمتهم ومعاملتهم باحترام متبادل.

● تقديم جميع المستندات والأوراق الداله المطلوبه :- عند تقديم الطلب.

● توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات المطلوبه بشكل كامل ودقيق لإتمام المعامله.

● إعلامنا فى حالة وجود خطأ أو تعديل فى البيانات :- بأسرع وقت ممكن.

● إبلاغنا بأي تغييرات فى المعلومات الشخصيه :- مثل تغيير محل الاقامه أو رقم الهاتف والمتعلق بإتمام المعامله

لاستقبال الرسائل النصيه .