



## ميثاق خدمة المتعاملين

من مبادئ هيئة الفجيرة للسياحة والآثار توفير الخدمات السياحية وعناصر الجذب السياحي التي تتميز بها الإمارة وأن الهدف من ميثاق خدمة المتعاملين هو توضيح مسؤولية موظف الخدمة لتقديم كل ما هو متميز للمتعاملين والحرص على الأرتقاء بنوع الخدمات المقدمة

### ما نتوقعون منا ....

التعامل بطريقة محترمة وبلفظ وود وبشاشة

اللطف

تقديم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يحافظ على السرية ويتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويستطيع الإجابة على استفساراتكم

المعلومات

نعمل على الرد على كافة استفساراتكم والتعامل معها في الوقت المناسب

الاستجابة

نركز على تزويدكم بخدمات مميزة وبطريقة فعالة ومنظمة وشفافة والعمل على تحقيق توقعاتكم

الموثوقية

توفير خدمات سريعة وسلسة ضمن أوقات مناسبة

السهولة

تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية تعزز من جودة حياة الأفراد

الجودة

تسهيل عملية تواصلكم معنا والاستجابة لطلباتكم في الوقت المناسب

الرد

### ما نرجوه منكم

- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام وتقدير متبادل
- توفير كافة الوثائق والمستندات المطلوبة لنتمكن من تقديم خدماتنا لكم بصورة سريعة
- إعلامنا فوراً عن أي أخطاء قد تطرأ في الخدمات في أسرع وقت ممكن
- إبلاغنا عن التغييرات في المعلومات الشخصية المتعلقة بالخدمة
- الترحيب بالرد على استفسارات موظفي خدمة المتعاملين مما يمكنهم من تقديم خدمة متميزة لكم

### قيم موظفي خدمة المتعاملين

نحن ملتزمون بتحقيق التميز من خلال التحسين المستمر في تقديم الخدمات ولتحقيق ذلك فإننا سوف نسترشد بقيمنا الأساسية والمعايير الخدمية المتميزة لتلبية الاحتياجات المتغيرة لمتعاملينا كالتالي

**التركيز على المتعامل :** أجتهد في معاملة المتعامل كما يرجو بكرامة واحترام وإنصاف مع السعي لتطوير وتقوية العلاقات من خلال تقديم خدمة فريدة للمتعامل

**المصداقية والتمكين :** أنا على فهم تام بدوري في الجهة التي أمثلها وسعيد بخدمة المتعامل كما أسعى للتطوير المستمر لقدراتي من أجل الاستجابة لاحتياجات المتعاملين وأحرص على التعامل بوضوح تام وشفافية مطلقة والحفاظ على دقة المعلومات المقدمة

**التعاون والعمل الجماعي :** أسعى باستمرار في استكشاف الفرص المتاحة لدعم زملائي و المساعدة في تبني وخلق بيئة عمل تحفز الأداء الجماعي لتلبية كافة احتياجات المتعامل في الوقت المقرر

**استمرار التحسين :** أجتهد في تشجيع ودعم واستكشاف الفرص اللازمة لتعزيز تجربة المتعامل

ونظرا لأهمية آرائكم وردودكم ، فنحن نرحب بجميع اقتراحاتكم ذات الصلة بتعزيز وكفاءة الخدمات لرفع مستوى الخدمات في هيئة الفجيرة للسياحة والآثار بإمكانكم التواصل معنا مباشرة من خلال

خدمة المتعاملين : الفجيرة | أوقات الدوام الرسمي : الأحد - الخميس (7:30 - 2:30)

الهاتف : 09-2231554 | ص.ب : 500 | البريد الإلكتروني : info@tourism.fujairah.ae