

ميثاق خدمة المتعاملين

تسعى موانئ أبوظبي باستمرار إلى تحسين تجربة كافة المتعاملين وتحقيق رضاهم، من خلال تقديم خدمات متقدمة ومتخصصة توافق احتياجاتهم. نحن نسعى إلى تحقيق أعلى مستويات السعادة للمتعاملين عبر بناء جسور قائمة على الثقة والتعاون والشفافية.

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.

استمرار التحسين

نبذل قصارى جهودنا لتشجيع الآخرين وتقديم الدعم لهم وتعزيز الفرص المتاحة بهدف تقديم أفضل تجربة للمتعاملين.

التعاون والعمل الجماعي

نحرص على استشراف الفرص لدعم الزملاء وتعزيز روح الفريق الواحد للمتعاملين، ونعمل على إرساء بيئة عمل داخلية تحفيزية لتلبية احتياجات المتعاملين في الوقت المناسب.

المصداقية والتمكين

نحافظ على الوضوح التام والشفافية في التعامل ونحرص على تطوير قدراتنا لتلبية احتياجات المتعاملين وتوفير البيانات التي يحتاجونها بدقة.

التركيز على المتعامل

ندرك تماماً المهام المطلوبة منا ويسعدنا خدمة المتعاملين، ونبذل قصارى جهودنا لتلبية احتياجات المتعاملين بكل إحترام وشفافية.

ما الذي يتوقعه المتعاملون منا

الموثوقية

- نعمل بطريقة منتظمة وشفافة.
- نقدم خدمة فعالة بجهود دؤوبة تلبى كافة توقعاتكم.
- نحافظ على نظام حكومة فعال لكافة الاتصالات والردود التي تتلقاها.

الأدب في التعامل

- نتعامل بطريقة محترمة وودودة ومهذبة.
- نهتم بالأمور التي تخص الآخرين ونأخذ في الاعتبار اقتراحاتكم وأفكاركم.

السهولة

- نقدم الخدمات الأكثر ملاءمة لكم من خلال قنوات عديدة لتسهيل التواصل قدر الامكان.
- نقلل عدد الإجراءات لتسريع وتبسيط إنجاز المعاملات والخدمات.

- يمتعم فريق تقديم الخدمات التابع لنا بمعرفة تامة وخبرة واسعة لفهم احتياجاتكم.
- نحرص على الرد على استفساراتكم والتعامل مع الشكاوى بسرية تامة.

الجودة

- نعمل بجهود دؤوبة لتوفير خدمة ممتازة للارتقاء بتجارب الآخرين.
- نلبي توقعات العملاء للحصول على خدمات عالية الجودة.

- نحرص على الفور رقمًا لكل طلب أو اقتراح أو شكوى تصلنا من جانبكم.

- نقدم لكم بطاقة لتعريف وتوثيق الخدمات والأطر الزمنية للعمليات.
- نعزز من عملية التواصل من خلال الرد في الوقت المناسب.

الاستجابة في الوقت المناسب

ما نرجوه منكم لتقديم خدمة متميزة لكم

- تسخير القنوات المتاحة لايصال كافة الملاحظات والآراء حول تجربتهم معنا
- التعامل مع فريق عملنا بإحترام وتقدير متبادل
- تقديم الوثائق المطلوبة لتسريع الإجراءات
- ضرورة إعلامنا بأي تغيير في بياناتكم الشخصية
- تقديم أجوبة مفصلة لتحسين الخدمات المقدمة لكم

قياس النجاح

تسعى موانئ أبوظبي وبشكل مستمر إلى تعزيز تجربة المتعاملين عبر منهجية تفاعلية واستباقية لتقديم وإدارة الخدمات وذلك من خلال استمرار معاينة الخدمات المقدمة للتأكد من توافقها مع المعايير المعتمدة وتلبية التوقعات بأفضل الأساليب الممكنة.



الباشن محمد جمعة الشامسي
الرئيس التنفيذي لموانئ أبوظبي

التاريخ: 1 يوليو 2018