



ميثاق المتعاملين

نحن في محافظة شمال الشرقية نضع رضا المتعاملين على رأس أولوياتنا حيث يهدف هذا الميثاق إلى توضيح التزاماتنا تجاه المتعاملين وتحديد معايير الخدمة التي نسعى لتحقيقها، كما يوضح ما نتوقعه من المتعاملين لضمان تقديم خدمة فعالة ومتميزة.

نحن ملتزمون بـ :

- أن نكون محافظة رائدة في تقديم الخدمات الحكومية بكفاءة وفعالية وبكل شفافية ونزاهة وتميز في الابتكار والتركيز على المتعاملين.
- أن نلتزم بتقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين.
- أن نعمل على تطوير وتحسين خدماتنا باستمرار بناءً على التغذية الراجعة من المتعاملين.
- أن نضمن سهولة الوصول لمراكز الخدمة لجميع فئات المجتمع، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والحالات الإنسانية.
- نلتزم بمعايير زمنية محددة لإنجاز كل خدمة ونعلنها للمتعاملين وتقليل وقت الانتظار.
- أن نلتزم بتوفير دليل استرشادي مفصل لكل خدمة على موقعنا الإلكتروني.
- أن نحافظ على سرية المعلومات الشخصية للمتعاملين وفقاً للقوانين واللوائح المنظمة.
- أن نوفر نظاماً فعالاً لتلقي ومعالجة الشكاوى والاقتراحات والتي تكون في محل اهتمامنا.
- أن نعمل على التحسين المستمر في سبيل تقديم الخدمة والتي تليق بتطلعات المتعاملين.

ما نرجوه منكم هو :

- أن تكون المعلومات والوثائق المقدمة صحيحة ومحدثة لإنجاز المعاملة.
- أن الموظف وضع لخدمتكم والاحترام متبادل مع موظفي المحافظة والمتعاملين الآخرين في منافذ الخدمة.
- المشاركة في استطلاعات الرأي ودراسات رضا المستفيدين وتقديم التغذية الراجعة حول جودة الخدمات المقدمة.

ثقتكم تهمنا .. ونؤكد التزامنا بتقديم أفضل الخدمات لكم



www.nsg.gov.om