

# ميثاق إسعاد المتعاملين

ساعدنا  
لإسعادك

متعامل إيجابي ومبادر

نعمل  
لإسعادك

+

جهة متفانية في إسعاد المتعاملين

+

نتعهد  
بإسعادك

موظف فخور بتقديم خدمة مميزة

= سعادة المتعاملين

تحرص هيئة النقل على توفير خدمات استباقية، مبتكرة ومتميزة تضمن إسعاد المتعاملين وتعزز من جودة حياتهم

## التزامنا وعودنا تجاهكم:

- سنتعامل معكم باهتمام واحترام وبشاشة وستحظون بخدمة متميزة وعادلة.
- سنتعامل مع احتياجاتكم ومتطلباتكم بمهنية وسنبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيةها.
- سنعمل على تصميم خدماتنا الرقمية بشكل استباقي ومرن وبإشراك فاعل مع متعاملينا، لنضمن جاهزيتنا للمستقبل.
- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.
- سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها وسنسعى لتقديم خدمات ذات قيمة مميزة لكم.
- سنؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة.
- سنستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب وسنسعى لإنجاز الخدمات وفق الأطر الزمنية المعتمدة.
- سنخفض عدد الإجراءات والمتطلبات لنوفر لكم خدمة سريعة، وتجربة تعامل سلسة ومرنة وسنعمل على ترابط وتكامل خدماتنا مع كافة المعنيين.
- سنعمل على توفير خدماتنا في كافة الأوقات، وسنوفر قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة تناسب احتياجاتكم وتلبي توقعاتكم.
- سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم لنشارك معكم في تطوير خدماتنا.
- سنعمل على حماية بياناتكم وخصوصيتكم.

## ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم:

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل.
- توفير الأوراق والمستندات الثبوتية حسب الطلب.
- تجهيز الأوراق والمستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة.
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
- الرد على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.

## قياس نجاحنا:

تهدف هيئة النقل إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين، وهو ما لا يتحقق إلا بقياس نجاح وجودة الخدمات المقدمة للمتعاملين بمختلف الأدوات والوسائل كاستبيانات سعادة المتعاملين وأنظمة إدارة الملاحظات والاقتراحات والابتكار وورش العصف الذهني لإشراك المتعاملين والحصول على ملاحظاتهم ومقترحاتهم، وسنعمل هيئة النقل على تحليل البيانات التي يتم جمعها لتحديد مجالات التحسين والتطوير في الخدمات لتتمكن من تبني منهج استباقي لتحسين منظومة الخدمات الحالية وتطوير الخدمات المستقبلية لتعزيز إدارة وجودة الخدمات المقدمة والوفاء بالتزامها تجاه متعاملينا بما يضمن توقعاتهم وتطلعاتهم.