

## ميثاق خدمة المتعاملين Customer Service Charter

انطلاقاً من توجهات حكومة رأس الخيمة الرشيدة وإيماناً بدور دائرة المالية بأهمية العناية بالمتعاملين والحفاظ على مصالحهم إلى أقصى درجة ممكنة، فقد تم وضع هذه المبادئ لتقديم خدمات متميزة تتوافق مع توقعاتهم ومتطلباتهم بشكل منالي.

### إلتزامنا تجاهكم :

1. نلتزم في تعاملنا مبدأ الشفافية والمصداقية في كافة الخدمات و التعاملات التي نقدمها.
2. نلتزم بالتميز والعدالة لضمان توفير الخدمة المطلوبة لكم من قبل الدائرة في أقل وقت ممكن وبجودة عالية.
4. نلتزم بقياس معيار الجودة للخدمات المقدمة إليكم باستمرار.
5. نلتزم بدراسة مقترحاتكم والتعرف إلى طلباتكم، وسنعمل جاهدين على إنجازها والعمل بموجبها.
6. نلتزم بالتعامل مع جميع معاملاتكم المرسلة إلى دائرة المالية بالسرية التامة.
7. نلتزم بالتواصل المباشر معكم لإعلامكم فور إنجاز معاملاتكم.

### إلتزامكم تجاهنا لتقديم خدمة متميزة لكم :-

1. تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام وتقدير متبادل.
2. الحرص على توفير الأوراق الثبوتية، وإستكمال المستندات المطلوبة.
3. إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية.
4. الرد على إستفسارات خدمة المتعاملين لضمان تقديم أفضل الخدمات لكم.

### بإمكانكم التواصل معنا مباشرة من خلال

البريد الإلكتروني	صندوق البريد	الهاتف	أوقات الدوام الرسمي	مركز إسعاد المتعاملين
info@finance.rak.ae	63	072281316	07:30 صباحاً 02:30 ظهراً	دائرة المالية

" نيسعد لخدمتكم فليج إلبق وقت تترغبون به "

يوسف علي محمد  
مدير عام دائرة المالية

