

سياسة خدمة المتعاملين

نحن دائرة البلدية والتخطيط، عجمان نحرص على تقديم خدمات متميزة ومتكاملة تلي احتياجات المتعاملين وتفوق توقعاتهم، من خلال التزامنا بالمبادئ التوجيهية الواردة في مواصفة ISO 10001:2018 الخاصة بميثاق خدمة المتعاملين والتي تشمل مراكز تقديم الخدمة: - مركز خدمة المدينة، مركز خدمة مصفوت ومركز خدمة المنامة، والمتمثلة فيما يلي:

1. الالتزام: تلتزم الدائرة في اعتماد ونشر الميثاق والوفاء بمؤشرات أدائها.
2. القدرة: ستعمل الدائرة على توفير وتسخير كافة الإمكانيات والموارد المالية والبشرية واستخدامها لتخطيط وتطوير وتصميم وتنفيذ وصيانة وتحسين الميثاق وإدارته بفعالية وكفاءة.
3. الشفافية: تلتزم الدائرة بنشر وتعميم الرؤية وترويج الميثاق للمتعاملين والموظفين والأطراف المعنية الأخرى.
4. إمكانية الوصول: تلتزم الدائرة بتوفير الميثاق وكافة المعلومات المرتبطة به للمتعاملين عبر قنوات يسهل العثور عليها وبطريقة يسهل قراءتها وفهمها.
5. الاستجابة: تلتزم الدائرة بأن ميثاقها يستجيب لاحتياجات المتعاملين وكافة الأطراف المعنية.
6. سلامة المعلومات: تضمن الدائرة أن ميثاقها والمعلومات المرتبطة به دقيقة وغير مضللة ويمكن التحقق منها بما يتوافق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية.
7. المساءلة: تنفذ الدائرة المساءلة عن الإجراءات والقرارات المتعلقة بالميثاق والابلاغ عنها.
8. التحسين المستمر: تلتزم الدائرة بزيادة فعالية وكفاءة الميثاق واعتباره هدفا من أهدافها التشغيلية.
9. السرية: تقوم الدائرة بالحفاظ على سرية المعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل ما لم يتطلب الأمر الإفصاح عنها أو بعد أخذ إذن الشخص المعني.

ويقدم مركز خدمة المدينة الخدمات الرئيسية التالية:

- خدمات إدارة التنظيم الإداري.
- خدمات إدارة التخطيط والمساحة.
- خدمات إدارة الطرق والبنية التحتية.
- خدمات إدارة المباني.
- خدمات إدارة الصحة العامة.
- خدمات إدارة البيئة وتنميتها.
- خدمات إدارة مراكز الخدمة

- خدمات إدارة نظم المعلومات المكانية
- خدمات إدارة الشؤون المالية

ويقدم مركز خدمة إدارة بلدية مصفوت الخدمات الرئيسية التالية:

- خدمات إدارة التنظيم الإيجاري.
- خدمات إدارة التخطيط والمساحة.
- خدمات إدارة المباني.
- خدمات إدارة الطرق والبنية التحتية.
- خدمات إدارة الصحة العامة
- خدمات إدارة البيئة وتنميتها
- خدمات إدارة الشؤون المالية
- خدمات إدارة مراكز الخدمة
- خدمات إدارة بلدية مصفوت

ويقدم مركز خدمة إدارة بلدية المنامة الخدمات الرئيسية التالية:

- خدمات إدارة التخطيط والمساحة.
- إدارة مراكز الخدمة.
- إدارة التنظيم الإيجاري.
- إدارة الصحة العامة.
- إدارة البيئة وتنميتها.
- إدارة الطرق والبنية التحتية.

اعتماد مدير قطاع سعادة المتعاملين



رقم الإصدار: 03
تاريخ الإصدار: 2020/02/16

رؤيتنا : بيئة مستدامة وبنية عمرية لئلا نستقبل عجمان