

مركز فحص المعادن

(ميثاق) وثيقة خدمة العملاء

تحرص وزارة الصناعة والتجارة على توفير خدمات عالية الجودة و متميزة تسهم في تحقيق ثقة ورضا العملاء، وذلك تجسيدا لرؤية البحرين الاقتصادية 2030 والاستراتيجية الاقتصادية الوطنية، وما تضمنه برنامج عمل الحكومة للسنوات 2018 - 2022 باعتباره برنامجاً تنموياً متوازناً يلبي حاجات المملكة والمواطنين من الخدمات والاستثمار.

وتنفيذاً لما سبق فإن وزارة الصناعة والتجارة ممثلة في مركز فحص المعادن بإدارة الفحص والمقاييس، تهدف من هذه الوثيقة إلى:

- تعزيز ثقة ورضا العملاء حول الخدمات التي تقدمها الحكومة، وإضفاء تجربة متميزة في التعامل مع الجهات الحكومية بمختلف قنواتها.
- تعريف العملاء بحقوقهم وواجباتهم.
- العمل الدائم على تطوير الخدمات الحكومية لتلبية احتياجات العملاء وتقديم خدمات مميزة.

قيم موظفينا:

- الوفاء باحتياجات العملاء: بناء علاقة راقية مع العميل وتوفير الخدمات المتميزة له من خلال التعاون والتعامل الاحترافي والمهني معه.
- موظف مؤهل: الإلمام التام بالإجراءات والسياسات المتعلقة بالخدمات المقدمة والتعامل مع العميل بكفاءة.
- التعاون: العمل بروح الفريق الواحد لفهم احتياجات العميل وتقديم أفضل الخدمات له.
- التطوير المستمر: السعي دائماً لتنمية المهارات والقدرات اللازمة من أجل تقديم تجربة متميزة للعميل.

واجبنا تجاه عملائنا:

- الاحترام والتقدير والتخلي بأخلاقيات التعامل المهني والودود.
- الاهتمام التام بكم وتقديم خدمة متميزة لكم بما يلبي توقعاتكم واحتياجاتكم.
- المساواة في التعامل مع جميع العملاء مع إعطاء الأولوية لكبار السن وذوي الإعاقة.
- الحفاظ على وقتكم وتقديم الخدمة لكم في أسرع وقت.
- الالتزام بالخصوصية الشخصية والسرية في التعامل معكم ومع بياناتكم.
- توفير خدماتنا في الأوقات المناسبة لكم ومن خلال قنوات سهلة الوصول قدر الإمكان.
- توفير فريق عمل مؤهل ومتميز للتعامل معكم وتقديم أفضل الخدمات لكم.
- توفير معلومات واضحة حول كل خدمة ومتطلباتها.
- استقبال شكاويكم وملاحظاتكم بصدق ورحب والعمل على حلها بأسرع وقت.
- الاستماع بكل اهتمام لأرائكم ومقترحاتكم لتطوير خدماتنا.

ما نرجوه منكم لتقديم خدمة متميزة:

- احترام قيم ومبادئ المجتمع البحريني وتقاليدته.
- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام متبادل.
- توفير البيانات الصحيحة والدقيقة عند ملء استمارات تقديم الخدمة.
- توفير كافة الوثائق الثبوتية والمستندات المطلوبة لتقديم الخدمة بصورة دقيقة وسليمة.



- الالتزام بالشفافية في الرد على استفسارات فريق خدمة العملاء.
- الإبلاغ الفوري في حال وجود أي خطأ خلال تقديم الخدمة أو وجود تغيير في البيانات الشخصية.
- تقديم آرائكم ومقترحاتكم لتحسين خدماتنا.
- المشاركة في الاستطلاعات والاستبانات من أجل تقديم خدمات أفضل لكم.

قيم التعامل مع الشكاوى :

- المصداقية: التعامل مع المتعاملين بشفافية وعدل وإنصاف.
- المسؤولية: استلام شكاوى المتعاملين والتعامل معها بشكل فوري.
- الكفاءة: الاستجابة لكل الحالات الواردة دون تأخير.
- الابتكار: أفكار مبتكرة يمكن تطبيقها لمواجهة التحديات لحل الشكوى.

معلومات الاتصال

ونظراً لأهمية آرائكم وردودكم، نرحب بجميع اقتراحاتكم ذات الصلة بتعزيز ورفع مستوى كفاءة الخدمات في مركز فحص المعادن من خلال قنوات التواصل التالية:

مركز فحص المعادن (خدمة العملاء) :

إدارة الفحص والمقاييس

أوقات الدوام الرسمي: من 7:30 صباحاً إلى 2:15 ظهراً

الهاتف: 17574909

ص.ب: 60667

البريد الإلكتروني: Metalgem@moic.gov.bh

