

ميثاق خدمة المتعاملين

تحرص مدينة عجمان الإعلامية الحرة على تقديم خدمات متميزة تفوق توقعات شركاء الأعمال، وذلك وفقاً لأعلى معايير الجودة العالمية والمحلية. تسعى المنطقة لتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات من خلال فريق عمل محترف، مع التركيز على بناء علاقات متبادلة تتميز بالقوة، والالتزام، والشفافية، بهدف تحقيق أفضل تجربة لشركاء الأعمال.

إلتزامنا تجاهكم

- استقبالكم بكل احترام ولطف: نحرص على استقبالكم دائماً بوجه بشوش وبأعلى درجات الاحترام.
- فريق عمل محترف: يتميز فريقنا بمستوى عالٍ من الاحترافية، حيث يلبي احتياجاتكم، ويجيب على كافة استفساراتكم، ويوفر لكم أفضل الخدمات.
- خدمات ذات جودة عالية: نضمن لكم تقديم معلومات وخدمات متميزة عبر مختلف قنوات التواصل الاجتماعي.
- جودة وسرعة في الإنجاز: نقدم لكم خدمات متميزة مع المحافظة على الجودة والسرعة، مع تحسين مستمر في تجربة المتعامل.
- دعم أصحاب الهمم: نلتزم بتوفير خدمات ملائمة وبيئة شاملة تسهل دمج أصحاب الهمم وتعزز مشاركتهم في المجتمع.
- قنوات تواصل مبتكرة: نضمن توفير قنوات تواصل مبتكرة تسهل تواصلكم معنا، مما يعزز العلاقة الصحية والتبادلية.
- بيئة مريحة: نوفر لكم بيئة نظيفة، مريحة، وسهلة الوصول تلبى احتياجات جميع المتعاملين.
- سرعة الاستجابة: نضمن سرعة الاستجابة لكافة الملاحظات والشكاوى عبر وسائل التواصل المعتمدة، ونرحب بمقترحاتكم التي تساهم في تطوير خدماتنا.
- دليل خدمات شامل: نوفر لكم دليل خدمات مدينة عجمان الإعلامية الذي يتضمن كافة المعلومات حول خدماتنا.
- سرية المعلومات: نضمن لكم سرية وخصوصية معلوماتكم.

آلية التعامل مع الشكاوى:

- قنوات تقديم الشكاوى: يمكنكم تقديم الشكاوى عبر قنوات التواصل المعتمدة (المنصة الإلكترونية، الموقع الإلكتروني، مركز الاتصال، الحضور الشخصي لمركز تجربة المتعاملين، وسائل التواصل الاجتماعي).
- استلام الشكاوى: يتم استلام الشكاوى وإخطار المتعامل باستلامها خلال يوم عمل واحد.
- دراسة الشكاوى: نقوم بدراسة الشكاوى وتحليلها وعرض الحلول المقترحة.
- الرد على الشكاوى: نرد على الشكاوى ونغلقها خلال ٤ أيام عمل كحد أقصى، مع التأكد من رضا المتعامل.

ما نرجوه منكم لتحقيق سعادتكم

- احترام موظفينا: نرجو منكم التعامل باحترام مع جميع موظفينا.
- توفير الوثائق المطلوبة: يرجى تقديم كافة الوثائق والمستندات اللازمة لنتمكن من تقديم أفضل الخدمات بسرعة وجودة عالية.
- تقديم المقترحات: ندعوكم لتقديم مقترحاتكم وملاحظاتكم لدعم وتطوير مستوى الخدمات المقدمة لضمان رضاكم.
- الرد على استفسارات الموظفين: نرجو منكم الرد على استفسارات موظفينا في الوقت المحدد لضمان تقديم الخدمة في الوقت المناسب.
- تحديث البيانات: يرجى تحديث بياناتكم بشكل دوري من خلال القنوات المعتمدة.
- متابعة التحديثات: ندعوكم لمتابعتنا عبر قنوات التواصل المختلفة للاطلاع على آخر المستجدات.

قنوات التواصل:



الموقع الإلكتروني: amcfz.ae

البريد الإلكتروني: info@amcfz.ae

الهاتف: 80026239

العنوان البريدي ص ب 4422 Ajman



| ajmanmediacity

آلية التعامل مع المقترحات:

- قنوات تقديم المقترحات: يمكنكم تقديم المقترحات عبر قنوات التواصل المعتمدة (المنصة الإلكترونية، الموقع الإلكتروني، مركز الاتصال، الحضور الشخصي لمركز تجربة المتعاملين، وسائل التواصل الاجتماعي).
- استلام المقترح: يتم استلام المقترح وإخطار المتعامل باستلامه خلال يوم عمل واحد.
- تواصل فريق العمل: يقوم فريق عملنا بالتواصل معكم لتوضيح المقترح وموافاتكم بنتائج المقترح (اعتماد/رفض).