TAQA
Water Solutions
طاقة لحلول المياه

ميثاق خدمة المتعاملين

التزامنا تجاهكم

في طاقة لحلول المياه، نضع متعالينا في صميم كل ما نقوم به، ونلتزم بتقديم تجربة متعامل سهلة وموثوقة وفعّالة ويوضح هذا الميثاق التزاماتنا تجاهكم، وحقوقكم ومسؤولياتكم، والقنوات المتاحة للحصول على خدماتنا والتواصل معنا ·

معايير خدماتنا

الموثوقية

نقدم خدمات ومعلومات دقيقة وموثوقة وفقًا للإجراءات ومستويات الخدمة المعتمدة .

سهولة الوصول

نوفر معلومات واضحة وسهلة الوصول حول خدماتنا، ونسعى إلى تبسيط رحلة المتعامل وتقليل الوقت والجهد وعدد الخطوات اللازمة للحصول على خدماتنا .

الجودة

نراقب باستمرار جودة خدماتنا ومستوى رضا المتعاملين، ونعمل على تحديد فرص التحسين ومعالجتها.

الاحترام

نتعامل مع جميع المتعاملين باحترام ومهنية وعدالة، مع مراعاة احتياجات مختلف شرائح المتعاملين .

خصوصية وسرية البيانات

نحمي خصوصية معلوماتكم وبياناتكم الشخصية، ونتعامل معها وفقًا للسياسات المعتمدة والتشريعات والأنظمة المعمول بها.

TAQA
Water Solutions
طاقة لحلول المياه

ميثاق خدمة المتعاملين

مسؤولياتنا



التحسين المستمر

العمل على التحسين المستمر لخدماتنا وإجراءاتنا وتجربة المتعامل، بالاستفادة من نتائج الأداء وملاحظات المتعاملين.



اللباقة

التواصل بأسلوب مهني ولائق، وتقديم الدعم والتوجيه المناسبين طوال رحلة المتعامل.



المعلومات

توفير معلومات واضحة ودقيقة ومحدثة حول خدماتنا ومتطلباتها وإجراءاتها وقنوات تقديمها المعتمدة.



الاستجابة

التعامل مع طلباتكم واستفساراتكم وملاحظاتكم في الوقت المناسب ووفقًا لمستويات الخدمة والإجراءات المعتمدة.

التزامنا بالتميز في الخدمات الرقمية

نلتزم بتوفير **تجربة رقمية سهلة وآمنة وموثوقة** من خلال قنواتنا الرقمية. ونسعى باستمرار إلى تبسيط الرحلات الرقمية، وتقليل الوقت والجهد اللازمين للحصول على الخدمات، وتحسين التجربة الرقمية بناءً على احتياجات المتعاملين وملاحظاتهم.

ميثاق خدمة المتعاملين

Water Solutions
طاقة لحلول المياه

حقوقكم

يحق لكم :

- الحصول على خدمة عادلة تُقدَّم باحترام ومهنية.
- الحصول على معلومات واضحة ودقيقة حول خدماتنا ومتطلباتها.
- معرفة القنوات المعتمدة للحصول على الخدمات ومتابعة طلباتكم.
- حماية معلوماتكم وبياناتكم الشخصية.
- تقديم الشكاوى والملاحظات والمقترحات والثناء، والحصول على الرد وفقًا للإجراءات المعتمدة.
- التعامل مع ملاحظاتكم وشكاواكم بكفاءة وفعالية.

مسؤولياتكم

نرجو منكم:

- تقديم معلومات دقيقة وكاملة ومحدثة .
- تقديم المستندات المطلوبة والالتزام بمتطلبات وإجراءات الخدمة.
- استخدام القنوات الرسمية المعتمدة.
- التعامل مع موظفينا ومقدمي الخدمات باحترام.
- مشاركة ملاحظاتكم معنا لمساعدتنا على التحسين المستمر لخدماتنا.

الملاحظات والشكاوى

نقدر آراءكم وملاحظاتكم ونشجعكم على:

مشاركة **الشكاوى والملاحظات والمقترحات والثناء** من خلال **مركز اتصال حكومة أبو ظبي على الرقم 800555.**

نلتزم بحل الشكاوى الروتينية خلال **3 أيام عمل**، والشكاوى المعقدة خلال **14 يوم عمل.**

تصعيد الشكاوى

في حال عدم رضاكم عن الإجراء المتخذ من قبل طاقة لحلول المياه بشأن شكواكم، يحق لكم تصعيد الشكوى إلى دائرة الطاقة في أبوظبي، وذلك من خلال منصة تم(TAMM) أو عبر مركز اتصال حكومة أبوظبي (800555), باستخدام الرقم المرجعي للشكوى الأصلية

ميثاق خدمة المتعاملين

قنوات تقديم الخدمات

تتوفر خدمات طاقة لحلول المياه من خلال القنوات الرسمية التالية:

تم (TAMM)

القناة الرقمية الرئيسية للحصول على خدمات طاقة لحلول المياه، والاطلاع على متطلبات الخدمات، وتقديم المعاملات الرقمية المتاحة ومتابعتها.

قنوات الاستفسار المساندة

تتوفر قنوات إضافية لتقديم المعلومات والدعم والمساعدة بشأن الاستفسارات، وهي **لا تُعد قنوات لتقديم الخدمات**. وفي حال تطلب الأمر تقديم طلب خدمة رسمي، سيتم توجيه المتعامل إلى TAMM تم أو **مركز اتصال حكومة أبو ظبي على الرقم 800555**، وفقًا للقناة المعتمدة للخدمة ذات الصلة.

المساعد الافتراضي (Chatbot)

للاستفسارات العامة والحصول على المعلومات المتعلقة بخدماتنا.

البريد الإلكتروني لخدمة المتعاملين

لاستقبال الاستفسارات وتزويد المتعاملين بالمعلومات والدعم والتوجيه.

care@taqa-ws.com

المراجعة

نقوم بمراجعة هذا الميثاق سنويًا للتأكد من استمرارية ملاءمته وفعاليته في تلبية احتياجات متعاملينا.

تاريخ آخر مراجعة: سبتمبر 2026

تقييمك يهمنا