

Customer Service Charter

ميثاق خدمة العملاء

Our Vision:

Our vision is to ensure the provision of safe and high-quality healthcare services in the Kingdom.

Our Commitment to Our Clients:

- Provide warm reception and deliver high-quality, fair, and equitable services.
- Meet clients' needs with professionalism and high competence from knowledgeable staff.
- Deliver our services professionally, efficiently, and promptly, with clear and comprehensible information about the services offered.
- Transparency is upheld in all operations and decisions, with mechanisms for accountability to ensure adherence to set standards and prevent any violations.
- All transaction inquiries are addressed with accuracy and transparency.
- offer distinguished electronic services to our clients while maintaining strict confidentiality of information.

Clients:

All individuals, citizens, residents, facilities and investors in the healthcare sector.

Quality Standards:

- Regularly work on improving service quality through assessment, performance development, customer feedback, and the implementation of best practices.

رؤيتنا:

تتمثل رؤية الهيئة في ضمان الحصول على خدمات آمنة وذات جودة عالية في تقديم الرعاية الصحية في المملكة.

التزاماتنا نحو عملائنا:

- حسن الاستقبال وتقديم خدمات عالية الجودة وعادلة ومتساوية.
- تلبية احتياجات العملاء بمهنية واحترافية عالية من قبل موظفين ذوي كفاءة وإلمام.
- الالتزام بتقديم الخدمات بشكل مهني وفعال وفي الوقت المناسب، وتوفير معلومات واضحة ومفهومة حول الخدمات المقدمة.
- الالتزام بالشفافية في جميع العمليات والقرارات، ووضع آليات للمساءلة لضمان تحقيق المعايير المحددة وتلافي أي انتهاكات.
- الرد على كافة الاستفسارات الخاصة بالمعاملات بكل دقة وشفافية.
- توفير خدمات إلكترونية متميزة للعملاء والمحافظة على السرية التامة للمعلومات.

العملاء:

جميع الأفراد من المواطنين والمقيمين والمؤسسات ومقدمي الخدمات الصحية والمستثمرين في المجال الصحي.

معايير الجودة:

- تحسين جودة الخدمات بشكل دوري من خلال تقييم وتطوير الاداء والاستماع إلى ملاحظات العملاء وتطبيق أفضل الممارسات.

- Continuous training and development opportunities are provided to employees to enhance their skills, knowledge, and performance in service delivery.
- Regular analysis and evaluation of our performance are conducted, and the findings are used to identify strengths, weaknesses, and improve processes and services.
- External reviews and assessments are conducted by independent entities to verify our commitment to quality standards and improve our performance.

- توفير فرص التدريب والتطوير المستمر للموظفين لتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم وتحسين أدائهم في تقديم الخدمات.
- تحليل وتقييم الأداء بانتظام لتحديد نقاط القوة والضعف، وتحسين العمليات والخدمات.
- القيام بالمراجعات والتقييمات الخارجية من قبل جهات مستقلة للتحقق من مدى التزامنا بمعايير الجودة وتحسين أدائنا.

We Request Our Customers To:

نرجو من عملائنا:

- Collaborate with staff and maintain mutual respect in all interactions and communication.
- Adhere to the NHRA laws and policies and engage with integrity and respect.
- Provide required documentation within the specified timeframe for service completion.
- Provide accurate and truthful information when requesting services to enable us to offer appropriate support and assistance.
- Offer constructive and detailed feedback and complaints to enhance our services.
- Adhere to required security measures and refrain from actions that jeopardize the safety of the government entity, employees, or customers.
- Use services appropriately and avoid misuse.

- التعاون مع الموظفين والالتزام بالاحترام المتبادل في جميع التفاعلات والتواصل.
- الالتزام بقوانين وسياسات الهيئة والتعامل بنزاهة واحترام.
- توفير المستندات الثبوتية المطلوبة في الفترة المحددة لإتمام تنفيذ الخدمات.
- تقديم المعلومات الدقيقة والصحيحة عند طلب الخدمات، حتى يتسنى لنا تقديم الدعم والمساعدة المناسبين.
- تقديم أي ملاحظات أو شكاوي بشكل مفصل لغرض تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- الالتزام بالإجراءات الأمنية المطلوبة وعدم القيام بأي أعمال تعرض سلامة الجهة الحكومية أو الموظفين أو العملاء للخطر.
- استخدام الخدمات المقدمة بشكل صحيح وفقاً للأغراض المخصصة لها وعدم إساءة استخدامها.