



## ميثاق خدمة المتعاملين

يسعى بريد البحرين على تقديم أفضل الخدمات لجميع المستفيدين من الخدمات عبر الشبائيك البريدية، حيث يتم الحرص على تطوير الخطط الاستراتيجية وأولوياتها بهدف التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة بما يتماشى مع متطلباتكم واحتياجاتكم.

### لذا فمن حقكم علينا:

- استقبالكُم ومعاملتكم باحترام واهتمام من قبل موظفين مؤهلين.
- أن نقوم بتقديم خدمات متميزة عادلة وذات جودة عالية.
- نقوم بتوفير كافة المعلومات بدقة ووضوح عبر جميع القنوات المتاحة لضمان استكمال إجراءات الخدمة.
- تقديم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يحافظ على السرية ويتمتع بخبرة ومعرفة كافية لإنجاز معاملتكم والرد على استفساراتكم.
- حل جميع المشاكل التي تطرأ على الخدمة المقدمة من قبل فريق العمل بخصوصية.
- الاستجابة السريعة لطلباتكم دون تأخير مع بذل قصارى الجهود لتلبية احتياجاتكم في الوقت المناسب.
- تنويع خدماتنا وسهولة الوصول إلينا من خلال شبكة مكاتب بريدية منتشرة في أنحاء محافظات المملكة وبما يتناسب مع احتياجاتكم قدر الإمكان.
- مشاركتكم بالأراء والمقترحات وإبداء الرأي عن خدماتنا من خلال أساليب مختلفة وواضحة بهدف تطوير خدماتنا لتلبية انطباعاتكم ومن أجل خدمتكم بالشكل المطلوب

### نرجو منكم

- تقدير جهود موظفي الخدمة بالتعامل باحترام متبادل.
- الاطلاع على الشروط والمستندات المطلوبة للخدمة عبر القنوات المخصصة قبل تقديم الطلب.
- توفير المعلومات والمستندات المطلوبة بالشكل الكامل والدقيق عند تقديم طلب الخدمة.
- إخطارنا في حال وجود أي أخطاء أو تحديث للمعلومات بأسرع وقت ممكن.
- التعاون مع موظفي الخدمة والالتزام بالشفافية في الرد على استفساراتهم بشأن استكمال طلبات الخدمة المقدمة.
- الالتزام بالأوقات المحددة لمواعيد تقديم الخدمات عبر الفروع البريدية.



## Customer's Charter

Bahrain Post is committed to providing high quality services to all its customers via its network of postal offices across the Kingdom and aims to continuously improve on the services provided in order to meet your needs.

### Customers' Rights

- We welcome you with respect and provide qualified staff to serve you.
- We provide you with fair high quality and distinguished services.
- We provide clear and accurate information across all our service channels and outlets.
- We provide a team of experienced and cooperative staff who will maintain confidentiality and respond to your queries promptly and in a timely manner.
- We solve any issues you face with our services.
- We respond to your requests with minimum delay.
- We provide you with wide-ranging services that are readily available, accessible, and that will meet your needs.
- We welcome your feedback and suggestions with regards to the different services offered, with the aim of using your experience to improve and enhance our services.

### Customers' Responsibilities

- Appreciate the customer service staff's effort and treat them with mutual respect.
- Ensure that you are informed about the terms, conditions, and documentation required for each service prior to submission.
- Provide all the necessary information and documentation required to proceed with the service upon submission.
- Notify us on any errors or if there are any details that need to be updated as soon as possible.
- Cooperate with the customer service staff and ensure transparency when responding to any queries and information required to complete the service.
- Adhere to the specified timeframe for each service when submitting your application at postal offices.