



تسهيل
TAS-HEEL

نستخدم المستقبل .. لتطوير حاضرتنا



تسهيل
TAS-HEEL

WE USE THE FUTURE TO DEVELOP OUR PRESENT



تحرص وزارة الموارد البشرية والتوطين على تحقيق رضا المتعاملين عن طريق تقديم خدمات متميزة لهم , ومن هنا جاءت فكرة إنشاء مراكز الخدمة «تسهيل» من أجل استحداث قنوات جديدة معتمدة لتقديم الخدمة بأعلى معايير الجودة والتميز وذلك بالشراكة مع القطاع الخاص, وذلك لتقديم خدمات وزارة الموارد البشرية والتوطين تحت إشرافها ورقابتها ونياحة عنها, على أن يكون تقديم هذه الخدمات في المراكز طبقاً للمواصفات ومعايير الخدمة الحكومية المتميزة المعتمدة.

حوكمة الأداء لجودة العمل

تخضع جميع مراكز تسهيل إلى إشراف مباشر ومستمر من قبل وزارة الموارد البشرية والتوطين، حيث تتم مراقبة عمليات المراكز وسير العمل فيها من خلال مركز العمليات الرئيسي لدى الوزارة والذي تحرصه من خلاله على أن تقدم هذه المراكز خدماتها بأعلى المعايير ووفق جودة تحقق السعادة والرضا لمعاملها.

الخدمات التي يقدمها المركز

يقوم المركز بتقديم خدمات وزارة الموارد البشرية والتوطين، إلى جانب مجموعة من الخدمات الهامة لعدد من الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية تتجاوز 15 جهة.

تقييم فوري لجودة الخدمات

وضعت الوزارة معايير لضمان جودة الخدمة المقدمة، تتعلق بسياسة تشغيل المركز من بينها توفير نظام لتلقي معاملات وشكاوى المتعاملين ووجود أكثر من منفذ لأداء الخدمة وسداد الرسوم المستحقة والالتزام بالأسعار المحددة من قبل الوزارة وغيرها من المعايير ذات الصلة بالمركز الذي يأخذ تصاميم موحدة على مستوى جميع المراكز وبالشكل الذي يوفر الراحة للمتعاملين، كما أطلقت الوزارة ومن خلال "نظام تقييم جودة الخدمات" خدمة التقييم الفوري للمراكز عبر 3 محاور رئيسية هي الخدمة المقدمة والمركز وفقد الخدمة، حيث تنعكس نتائج التقييمات مباشرة من خلال التطبيق الذكي للوزارة وتحرص الوزارة من خلاله على التحسين والتطوير المستمر في أداء هذه المراكز.



كوادر وطنية حريصة

تمثل مراكز تسهيل واجهة لتقديم خدمات وزارة الموارد البشرية والتوطين وعدد من الجهات الحكومية الأخرى، وتقدم تسهيل هذه الخدمات من خلال استشاريين سعادة المتعاملين من الكوادر البشرية الوطنية المؤهلة التي تحرص على تسخير كافة امكاناتها لخدمة المتعاملين وإعطاء صورة مثالية مبنية على قيم النزاهة والاحترام والمهنية والتميز.

الانتشار الجغرافي وساعات العمل

تسهيلا على المتعاملين وتأكيداً على الحرص على سرعة الإنجاز، تنتشر مراكز تسهيل في كافة إمارات الدولة وتعمل من السبت إلى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً.





The Ministry of Human Resources and Emiratization (MOHRE) is keen to achieve customer satisfaction through providing them with excellent services. Hence, the idea of creating "TAS-HEEL" service centers in order to develop new channels that are certified to provide the services in the highest standards of quality and excellence in partnership with the private sector in order to provide the MOHRE's services under its supervision and control and on its behalf. These services should be provided in the centers in accordance with the specifications and the standards of approved government services excellence.



AN IMMEDIATE EVALUATION OF THE QUALITY OF SERVICES

The Ministry has set standards to ensure the quality of service provided, related to the policy of operating the center, including the provision of a system to receive transactions and complaints of customers and offering more than one outlet to perform the service and payment of due fees and adhere to the prices set by the MOHRE and other standards related to the Center, which takes the same procedures across all centers in a manner that provides convenience to the customers. In addition, MOHRE launched through the system of evaluating the quality of services, the immediate evaluation of the centers through three main axes which are the service provided, the center and the service provider. The results of the evaluations are reflected directly through the smart application of the ministry, and MOHRE seeks, through it, for constant development and improvement of these centers' performance.

SERVICES PROVIDED BY THE CENTER

TAS-HEEL provides the services of the Ministry of Human Resources and Emiratisation, as well as a range of important services to a number of federal and local government entities that are more than 15.

PERFORMANCE GOVERNANCE FOR THE QUALITY OF WORK

All TAS-HEEL centers are subject to direct and continuous supervision by the MOHRE. The work and operations of the centers are monitored by the main operations center of the Ministry, which ensures that these centers provide services with the highest standards in accordance with the quality that achieve their customer's satisfaction and happiness.



NATIONAL CADRES

TAS-HEEL centers are an interface to provide the services of the MOHRE and a number of other government entities. TAS-HEEL centers provide these services by customer happiness advisors from national qualified manpower, which is keen to harness all its potential to serve customers and give an ideal image based on the values of integrity, respect, professionalism and excellence.

GEOGRAPHICAL SPREAD AND WORKING HOURS

For the convenience of the customers and ensure speeding up completion of transactions, the centers are spread throughout the UAE and operates from Saturday to Thursday from 8:00 am to 8:00 pm.





وزارة الموارد البشرية
والتوظيفين

MINISTRY OF HUMAN RESOURCES
& EMIRATISATION