



توافق
TWA-FOUQ

نستخدم المستقبل .. لتطوير حاضرتنا



توافق
TWA-FOUQ

WE USE THE FUTURE TO DEVELOP OUR PRESENT



هي مراكز خدمة تم انشاؤها بالشراكة مع القطاع الخاص ,
لتقديم خدمات وزارة الموارد البشرية والتوطين نيابة عنها و تحت
إشرافها و رقابتها وفق مواصفات و معايير الخدمة الحكومية المتميزة
, حيث تسعى مراكز توافق لخدمة طرفي الإنتاج (أصحاب العمل و العمال) , من
خلال تقديم خدمات الرد على الاستفسارات القانونية و خدمات بحث الشكاوى
العملية للوصول لتسوية ودية بين طرفي النزاع و رفع التوصيات إلى الوزارة للاعتماد

آلية عمل تكفل سرعة الإنجاز و النزاهة

تقدم مراكز الخدمة (توافق) خدمات مجانية تختص ببحث المنازعات العمالية بين العامل و صاحب العمل , كما تتيح للمتعاملين خدمة تسجيل الشكاوى العمالية من خلال قنوات التسجيل المتمثلة في خدمة الخط الساخن 80060, و الموقع الإلكتروني لوزارة الموارد البشرية والتوطين و التطبيقات الذكية , ثم تحويلها إلى مراكز الخدمة توافق حيث يتم تسوية النزاع أو إحالته إلى القضاء , وفق الإجراءات المتبعة بهذا الشأن .

حوكمة الشراكة المؤسسية

تم استحداث مراكز الخدمة - توافق من قبل وزارة الموارد البشرية والتوطين و اعتبارها قنوات جديدة معتمدة لتقديم الخدمة بأعلى معايير الجودة والتميز وذلك بالشراكة مع القطاع الخاص , لذا حرصت الوزارة على حوكمة عمل مراكز الخدمة - توافق و الإشراف و الرقابة عليها بما يتوافق مع معايير برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة من أجل الوقوف على احتياجات المتعاملين وتلبيتها للوصول لمرحلة الريادة في اسعاد المتعاملين .



الانتشار الجغرافي

تسعى مراكز الخدمة "توافق" المنتشرة في جميع إمارات الدولة على توفير خدمات متكاملة تحت سقف واحد , ويحظى خلالها المتعاملين بخدمات متميزة و ترجمة فورية بعدة لغات .

ساعات وأيام العمل

السبت إلى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً.





TWA-FOUQ is a brand name for service centers established in partnership with the private sector to provide services on behalf of the Ministry of Human Resources & Emiratisation (MOHRE) and under its supervision and control, and in accordance with the specifications and standards of government service excellence program.

TWA-FOUQ Centers seek to serve both parties (employers and workers) by providing services in terms of answering legal inquiries and examining complaints to amicably resolve disputes between parties and submit recommendations to MOHRE for approval.



A MECHANISM THAT ENSURES INTEGRITY AND EXPEDITE COMPLETION OF WORK

TWA-FOUQ Service Centers conducts free examination of disputes between workers and employers. It also allows customers to register their complaints through registration channels such as hotline 80060 and MOHRE's website and smart applications, and then refer such complaints to TWA-FOUQ Service Centers where the dispute is settled or referred to the authority of jurisdiction as per established procedures in that regard.

CORPORATE PARTNERSHIP GOVERNANCE

TWA-FOUQ Service Centers have been established by MOHRE, and they are considered to be new approved channels to provide services in the highest standards of quality and excellence in partnership with the private sector. The MOHRE is keen monitoring the work process of TWA-FOUQ Service Centers to ensure their compliance to the criteria set as per the UAE Government Excellence Program in order to identify the needs of the customers and meet them to ultimately pioneer in making customers happy.



GEOGRAPHICAL SPREAD

TWA-FOUQ Service Centers across the UAE seek to provide integrated services under one roof. To this aim, and customers are provided with excellent services and simultaneous translation in several languages.

WORKING HOURS

From Saturday to Thursday from 8:00 am to 8:00 pm.



