



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الداخلية



برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة
Emirates Government Service Excellence Program

ميثاق إسعاد المتعاملين

=

متعامل إيجابي
ومبادر

+

جهة متفانية في
إسعاد المتعاملين

+

موظف فخور
بتقديم الخدمة المتميزة

سعادة
المتعاملين



ساعدنا لإسعادك



نعمل لإسعادك



نتعبر بإسعادك



متعاملونا الأعزاء: إن غايتنا الأسمى من تقديم خدماتنا هي تحقيق سعادتكم ورفاهيتكم في بيئة تزخر بالإيجابية، وإن تضافر الجهود معكم والعمل بإيجابية مشتركة يدعم هذه الغاية ويعزز تحقيق السعادة والأمان في دولة الإمارات العربية المتحدة.

سَيِّفُ بْنُ زَيْدٍ لَكَ نَهْيَانٌ
نَائِبُ رَيْسِ مَجْلِسِ الْوُزَرَاءِ - وَزِيرُ الدَّخْلِيَّةِ



#MOIUAЕ
www.moi.gov.ae

8005000@moi.gov.ae

8005000



معادلة إسعاد المتعاملين

متعامل إيجابي
ومبادر

+

جهة متفانية في
إسعاد المتعاملين

+

موظف فخور
بتقديم الخدمة المتميزة



ساعدا إسعادك

1. توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة
2. تقديم ملاحظات بناءة واقتراحات مبتكرة وإيجابية
3. المشاركة في تصميم الخدمة
4. المساهمة في استشراف مستقبل الخدمات
5. مشاركة التجربة السعيدة والإيجابية مع الغير



نعمل إسعادك

1. توفير بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية
2. تقديم خدمة سريعة ومبسطة
3. ضمان الخاصية الفردية في تجربة المتعامل
4. توفير الخدمة بما يضمن راحة المتعامل
5. تقديم الخدمة بما يضمن العدالة والمساواة
6. إبهار المتعامل بتقديم خدمات تفوق توقعاته
7. الإنصات إلى صوت المتعامل
8. إشراك المتعامل في تطوير الخدمات
9. الابتكار المستدام في تقديم الخدمات المستقبلية
10. العمل بروح الفريق الواحد لإسعاد المتعامل



نتعهد إسعادك

1. الترحيب بابتسامة
2. انطباع أولي متميز
3. الاحترام واللباقة
4. الإنصات الجيد
5. المهنية والمبادرة في تقديم العون
6. التفهم والمراعاة
7. الإيجابية
8. الابتكار في تقديم الخدمة
9. التفاني في إسعاد المتعامل
10. تقديم تجربة مبهرة للمتعامل

=

سعادة المتعاملين