



وزارة الداخلية
Ministry of Interior

ميثاق خدمة المتعاملين
Customer Service Charter

((بكم نتميز))

جمهورنا الأعزاء

أنا حريصون كل الحرص على تقديم أفضل الخدمات لكم. فتطوير وتحسين جودة خدمات الأجهزة الشرطية بالدولة يعد من ضمن أولوياتنا. وعليه سنبدل قصارى جهدنا لتلبية متطلباتكم واحتياجاتكم بمهنية وشفافية. وهذا مانراه واجباً علينا وحقاً لكم. نأمل منكم التعاون مع موظفينا لتمكينهم من تقديم الخدمة لكم بصورة متميزة.

سيف بن زايد آل نهيان

"WITH YOU, WE EXCEL"

Dear customer:

We are strongly committed to providing best service to you. The development and improvement of police services in the country is a priority. Therefore, we will exert all efforts to meet your needs professionally and transparently. This is our duty and your right. Nevertheless, we hope you will cooperate with our employees to enable them serve you better.

Saif Bin Zayed Al Nahyan

**تحرص وزارة الداخلية على توفير خدمات عالية الجودة
ومتميزة تحقق ثقة ورضا المتعاملين وتفوق توقعاتهم.**

التزامنا تجاهكم

- حُسن استقبالكُم ومعاملتكم باهتمام واحترام.
- أن تحظوا بخدمة متميزة وعالية الجودة ومعاملة عادلة.
- أن نلبي احتياجاتكم بمهنية واحترافية من قبل موظفين مدربين ومؤهلين.
- أن تتم الاستجابة لطلباتكم دون تأخير مع بذل أقصى الجهود لتبليتها في الوقت المناسب.
- أن نوفر المعلومات الدقيقة لكم عن خدماتنا ومتطلباتها بشكل واضح وفي المواعيد المحددة لأنجازها.
- أن نعمل على تقديم خدماتنا وتوفير المعلومات عبر القنوات المختلفة في الأوقات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- نرحب بأرائكم ومقترحاتكم وانطباعاتكم عن خدماتنا من خلال توفير قنوات عدة، وإتاحة الفرصة إليكم لمشاركتنا في تطوير خدماتنا.

مانرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم ومعاملتهم باحترام متبادل.
- توفير جميع الوثائق والأوراق الثبوتية المطلوبة عند تقديم الطلب.
- توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات المطلوبة بشكل كامل ودقيق لأتمام المعاملة.
- إعلامنا في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات بأسرع وقت ممكن.
- إبلاغنا بأي تغييرات في المعلومات الشخصية وذات الصلة بالأوضاع كتغيير العنوان أو الظروف المتعلقة بإتمام المعاملة.
- الرد على إستفسارات موظفينا بشكل متعاون وفي الوقت المحدد.

بأماكنكم التواصل معنا مباشرة من خلال

| وزارة الداخلية | أوقات العمل | الهاتف | البريد | البريد الإلكتروني |
|-----------------------|-------------------------------|-----------|---------------|-------------------------|
| إدارة خدمة المتعاملين | 2.30 - 7.30 الأحد - الخميس | 600525555 | 398 أبوظبي | Customer.dep@moi.gov.ae |

The Ministry of Interior is committed to providing high quality and outstanding services that achieve customers' satisfaction, win their confidence and exceed their expectations.

OUR COMMITMENT TO YOU

- Receiving you with diligence and treating you with respect and attention.
- Providing you with high quality services add fair treatment.
- Meeting your needs with professionalism through well-trained and qualified staff.
- Responding to requirement and needs without any delay. and exerting all efforts possible to meet them in timely manner.
- Keeping you fully and clearly informed about our services and their requirements, and the time required for their delivery.
- Working on simplifying procedures and reducing service delivery times, in order improve the quality and speed of our service.
- Working on delivering service and providing information through various channels at the times that suit you, as possible.
- Welcoming your feedback, suggestion and impression about our service through several channels, and giving you the opportunity to participate in the development of our services.

YOUR COMMITMENT TO US

- Appreciating the efforts of our staff members in saving you and treating them with respect.
- Providing us with all required documents and proofs at the time of submitting your applications.
- Ensuring that all required documents, information and data are provided fully and accurately in order to have transaction executed.
- Informing us of errors of any change you wish to be made on the information, as soon as possible.
- Information us of any change personal to details like changes in address or information related transaction completion procedures.
- Being cooperative and accurate answering any inquiries made by our staff.

You can contact us directly through:

| Ministry of Interior | Working hours | Phone | Mail Box | E-mail |
|------------------------|--|-----------|---------------|-------------------------|
| Customer Service Dept. | 7:30 am to 2:30 pm Sunday to Thursday | 600525555 | 398 Abu Dhabi | Customer.dep@moi.gov.ae |