

ميثاق سعادة المتعاملين

سعادتكم أولوياتنا

يهدف ميثاق سعادة المتعاملين إلى تعزيز رضا المتعاملين من خلال تقديم خدمات مجتمعية متميزة بكفاءة وشفافية، وتوفير حلول مبتكرة ورقمية تساهم في تحقيق سعادتهم.

يتماشى الميثاق مع معايير الجودة العالمية مثل الآيزو ونظام النجوم العالمي

ISO 10004:2017 • ISO 10002:2017 • ISO 10001:2017



خدماتنا لكم

نلتزم بتقديم خدمات نوعية تركز على الاحترام والتقدير والتميز، ونعمل باستمرار على تسهيل الإجراءات وتطوير خدماتنا بما يضمن تجربة ميسرة وسلسلة للمتعاملين، ويعزز مستويات الرضا والثقة في الخدمات المقدمة.

يحرص فريق عمل مؤهل ومتعاون ذو إطلاع واسع على تلبية احتياجاتكم، والإجابة عن إستفساراتكم



نحافظ على سرية وخصوصية معلوماتكم وبياناتكم



نلتزم بتقديم خدمات دامجة تلبي احتياجات المتعاملين من أصحاب الهمم بمختلف فئات الإعاقة، بما يضمن سهولة ومرونة الوصول إلى الخدمات والمعلومات.



نحرص على تقديم حلول مبتكرة ترتقي بتجربتكم وتلبي احتياجاتكم بكفاءة وجودة عالية



نلتزم بتطبيق أرق المعايير والمبادئ في جميع قنواتنا الخدمية والإعلامية



نلتزم بالاستماع إلى آرائكم وتحديد احتياجاتكم عبر قنوات متعددة، والعمل على تطوير خدماتنا بما يحقق رضاكم ويتجاوز توقعاتكم.



نستقبلكم بكل إحترام وتقدير ولباقة وإبتسامة



نقدم خدمات واضحة وميسرة، ونلبي احتياجاتكم بكفاءة ومهنية وشفافية، لنضمن لكم تجربة خدمية متميزة ترتقي إلى تطلعاتكم وتساهم في إسعادكم



نوفر لكم بيئة مناسبة ومريحة و نلتزم بالإجراءات الإحترازية وفق أعلى مواصفات الصحة والسلامة المهنية في الأوبئة والأزمات



نتعامل بعدالة وحيادية مع جميع المتعاملين



نرحب بأرائكم ومدخلاتكم ومقترحاتكم لتطوير خدماتنا



سنزودكم بمعلومات دقيقة عن الخدمات والرسوم والإجراءات المطلوبة، ومواعيد إنجاز طلباتكم ونؤكد استلام الطلبات ومتابعتها حتى الإنجاز



بتعاونكم نرتقي بالخدمة



معلومات دقيقة وكاملة

نرجو منكم تقديم المستندات والمعلومات الصحيحة والكاملة وإعلامنا على الفور في حال وجود أي خطأ أو تعديل في البيانات المقدمة لضمان توفير الخدمة المناسبة بأسرع وقت ممكن



التجارب مع الموظفين

نرجو التعاون بالرد على استفسارات موظفينا دون تأخير، بما يساهم في رفع كفاءة الخدمة وضمان إنجازها في الوقت المحدد



خصوصية موظفينا

نرجو منكم احترام خصوصية موظفينا والالتزام بقواعد الهيئة



التعامل اللبق مع موظفينا

نؤكد على أهمية تقدير جهود موظفينا والالتزام بالتواصل بأسلوب راق ومهذب، بما يرسخ بيئة عمل إيجابية تدعم تحسين جودة الخدمات وتعزز تجربة المتعامل.



التواصل معنا

نرجو منكم الالتزام بشروط وقواعد قنوات التواصل الإجتماعي والقنوات الرسمية



استخدام القنوات المعتمدة

نرجو منكم تقديم طلباتكم وملاحظاتكم ومقترحاتكم عبر قنوات التواصل الرسمية المعتمدة



تحديث بياناتكم

نرجو منكم الحرص على تحديث بياناتكم الشخصية فوراً عند أي تغيير قد يؤثر على تقديم الخدمة، لضمان دقة التواصل ووصول الإشعارات في الوقت المناسب.



الالتزام بالتعليمات

نرجو منكم الالتزام بالتعليمات والإجراءات الإحترازية في حالة الأوبئة والأزمات عند دخول مراكز اسعاد المتعاملين أو التعامل مع الموظفين

نحو خدمة أكثر تميزاً

التحسين المستمر نهج نلتزم به في عملنا اليومي، وتعد ملاحظاتكم واقتراحاتكم أساساً لتطوير خدماتنا، حيث نوليها اهتماماً كبيراً ونعمل على الاستفادة منها في تحسين الأداء واتخاذ القرارات.



خدمات تراعي احتياجاتكم

نحرص على فهم احتياجاتكم الفردية وتقديم خدمات تتناسب مع متطلباتكم وتوقعاتكم، بما يضمن تجربة خدمية متميزة وفعالة.



تطوير مستمر

ملاحظاتكم وتقييماتكم تدفعنا نحو التحسين المستمر، وتساعدنا على تطوير خدماتنا وإجراءاتنا بما يلبي تطلعاتكم. شاركونا آراءكم عبر منصة 04



جودة بمعايير متميزة

نلتزم بوضع معايير عالية لأدائنا ونسعى باستمرار لتجاوزها، انطلاقاً من إيماننا بأن رضاكم هو المقياس الحقيقي لنجاحنا

أوقات الاستجابة

نقدّر وقتكم وثقتكم بنا، ونلتزم بأطر زمنية واضحة لكل نوع من أنواع التواصل، انطلاقاً من معايير ثابتة تعكس جاهزيتنا وكفاءتنا في تقديم الخدمة.

15



يوم عمل

المقترحات المقدمة

5



أيام عمل

الشكاوى والملاحظات المقدمة

1



يوم عمل

الإستفسارات العامة

نحن هنا للاستجابة على جميع إستفساراتكم وتلبية احتياجاتكم

مواقع مراكز إسعاد المتعاملين

مركز الطوار



مركز حتا المجتمعي



مركز الاسكان المتكامل



مركز البرشاء المجتمعي



تطبيق دبي الآن
DUBAI NOW



للشكاوى
منصة 04

تواصلوا معنا



وسائل التواصل الإجتماعي
cda_dubai



البريد الإلكتروني
info@cda.gov.ae



المحادثة الفورية
www.cda.gov.ae



الموقع الإلكتروني
www.cda.gov.ae



مركز الإتصال
8002121