

## ميثاق سعادة المتعاملين Customer Happiness Charter

نحن في هيئة الثقافة والفنون في دبي نلتزم تجاهكم بالتالي: Dubai Culture & Arts Authority's commitment to you:



نتعامل معكم باحترام واهتمام وبشاشة.  
You will be treated with courtesy, respect and a smile.



نقدم خدمة متميزة بمساواة وعدالة.  
You will receive high standards and a fair service.



نستقبل طلباتكم ونبت فيها دون تأخير.  
You will be attended in a timely manner.



نرحب بآرائكم واقتراحاتكم ونشارك معكم في تطوير خدماتنا.  
We welcome your feedback and suggestions to serve you better.



نوفر معلومات دقيقة وإجراءات خدمة متميزة.  
We will be provided with accurate information and error-free service.



نتعامل مع احتياجاتكم بمهنية عالية، ونبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيةها.  
Your needs will be processed professionally and to the best of our ability.



نعمل على تقليص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.  
We will reduce the number of steps required to complete a service in the easiest and most efficient manner.



نوفر متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها.  
We will provide you with service requirements, realistic expectations and completion times for each service.



ستكون قيمنا ومعاييرنا الخدمية الأساس لتلبية الاحتياجات المتغيرة لمتعاملينا.  
Our service values and standards will be the basis in meeting the evolving needs of our customers.



نوفر الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.  
We will provide you with a multi-channel service and ensure that we serve at your convenience, whenever possible.



نركز على تلبية توقعاتكم من خدماتنا المقدمة بجودة وكفاءة وبطريقة منظمة وشفافة.  
We focus on meeting your expectations of our service with quality, efficiency, and in an organized and transparent manner.



نعمل على توفير خدمات تفي باحتياجات وتوقعات أصحاب الهمم وتقديم الاستجابة السريعة لهم.  
We work to provide services that meet the needs and expectations of the people of determination and provide a quick response for them.



نقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويجيب على استفساراتكم.  
We will provide our services through a helpful and knowledgeable team that is understanding and capable of answering your questions.



نلتزم بتحقيق تجربة متميزة لكم من خلال التحسين المستمر لخدماتنا وفق أحدث الحلول التقنية.  
We are committed to achieving a distinguished experience for you through continuous improvement of our services by using the latest technical solutions.

Your commitment to us:

ولتوفير خدمة متميزة لكم نرجو منكم:



تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام متبادل.  
Appreciate the efforts of staff members at your service and treat them with mutual respect.



توفير كافة الوثائق المطلوبة.  
Provide identification documents when requested.



تجهيز المستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة.  
Provide the supporting documents required to complete a service.



إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.  
Inform us immediately of any changes to information provided or in case of error.



إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو المتعلقة بإنجاز الخدمة.  
Inform us immediately of any changes that may affect service provision.



الرد على استفساراتكم مقدمي الخدمة بخدماتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.  
Respond in a timely manner to queries of staff to ensure timely service and quality.

Contact us:

For inquiries  
For complaints  
For suggestions  
For creative ideas

info@dubaiculture.gov.ae  
ecomplain.dubai.gov.ae  
esuggest.dubai.gov.ae  
Mohammed Bin Rashid Smart Majlis:  
mbrmajlis.ae

تواصلوا معنا:

للاستفسارات  
لتقديم شكاوى إلكترونية  
لتقديم اقتراح إلكتروني  
لتقديم الأفكار الإبداعية والملاحظات



@DubaiCulture | dubaiculture.gov.ae

اتصل بنا 80033222 (8003DCAA) CALL US