

ميثاق خدمة المتعاملين

الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب - دبي تحرص على توفير أعلى الخدمات العالمية وفق أفضل الممارسات المتميزة لتحقيق رضا المتعاملين بما يلبي تطلعاتهم و تفوق توقعاتهم

إلتزامنا تجاهكم :

- التعامل معكم باهتمام واحترام وبشاشة .
- توفير خدمة متميزة وعادلة.
- متابعة احتياجاتكم بمهنية وبذل أقصى الجهود لتلبيتها .
- توفير فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويتفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة عن استفساراتكم .
- توفير متطلباتكم لكل خدمة ومواعيد إنجازها .
- الاستجابة لطلباتكم في الوقت المناسب ودون تأخير .
- تقليص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة .
- تأمين المعلومات الدقيقة وإجراءات الخدمة السليمة .
- توفير الخدمة في الأوقات المحددة .
- الترحيب بآرائكم واقتراحاتكم لننتشارك معا في تطوير خدماتنا .

مسؤولياتكم تجاه الحصول على خدمة مميزة:

- تقدير جهود موظفينا بالتعامل معهم باحترام متبادل.
- تجهيز المستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة.
- إعلامنا الفوري في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات أو تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
- الرد على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.

Customer Charter

General Directorate of Residency and Foreigners Affairs - Dubai is keen to achieve excellence in service provision that not only attains customer satisfaction but also exceeds their expectations

Our commitments towards you :

- We will be dealing with you with care , respect and pleasure.
- You'll get a fair service with excellent standards.
- Professionally and to the best of our abilities, we will meet your needs.
- We will offer our services through a helpful and knowledgeable workforce that can understand and address your inquiries.
- For each service, we'll let you know the prerequisites, reasonable expectations, and estimated completion times.
- You will receive timely assistance.
- We'll find the quickest, easiest way to cut down on the steps needed to do a service.
- You can rely on us for accurate information and flawless service.
- Delivering assistance during business hours.
- We appreciate your comments and recommendations so we can better serve you.

Your commitment towards us:

- Appreciate the efforts performed by employees working for you and treat them with respect.
- Provide the required documents earlier to complete the service.
- Notify us as soon as any information on your submission changes, if there is a mistake, or if anything else occurs that might impact how the service is performed.
- In order to guarantee prompt and effective service, respond to staff requests as soon as possible .