



الإمارات العربية المتحدة
وزارة التغير المناخي
والبيئة

ميثاق خدمة المتعاملين

تحرص وزارة التغير المناخي والبيئة على توفير خدمات متميزة
تحقق رضا المتعاملين وتفوق توقعاتهم

التزامناً إتجاهكم

- سنتعامل معكم باهتمام واحترام وبشاشة
- ستحظون بخدمة متميزة وعادلة
- سنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية وبنبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيتها
- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويتفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة على استفساراتكم
- سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها
- سنستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب دون تأخير
- سنقلص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة
- سنؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة
- سنعمل على توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان
- سرحب بأرائهم واقتراحاتكم لنتشارك معكم في تطوير خدماتنا

ما نرجوه منكم لتقديم خدمة متميزة لكم

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل
- توفير الأوراق الثبوتية
- تجهيز المستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة
- الرد على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد

بإمكانكم التواصل معنا مباشرة من خلال

مركز خدمة المتعاملين	أوقات الدوام الرسمي	الهاتف	صندوق البريد
مركز دبي لخدمة المتعاملين	الأحد - الخميس 7:30 - 2:30	8003050	ص.ب 1509 ، دبي
مركز أبوظبي لخدمة المتعاملين	الأحد - الخميس 7:30 - 2:30		البريد الإلكتروني
مركز رأس الخيمة لخدمة المتعاملين	الأحد - الخميس 7:30 - 2:30		info@moccae.gov.ae
مركز الفجيرة لخدمة المتعاملين	الأحد - الخميس 7:30 - 2:30		
مركز الشارقة لخدمة المتعاملين	الأحد - الخميس 7:30 - 2:30		

، إن التزامنا إسعاد المتعاملين وفق أفضل
الممارسات يأتي على قمة أولوياتنا الاستراتيجية ،

د. ثاني أحمد الزيودي
وزير التغير المناخي والبيئة