





# CUSTOMERS HAPPINESS CHARTER

Dubai Municipality commits to providing distinguished and smart services at a advanced level in order to achieve customer happiness, exceeding their expectations and contribute to building a happy and sustainable city.

## A HAPPY & PROUD EMPLOYEE TO PROVIDE THE SERVICE

- Listening to all customers, applying the open-door policy, and taking the necessary actions to achieve their interest.
- Implementing strategic goals related to customers with Dubai Municipality and involve them in the process of developing & implementing these goals.
- Developing & qualifying the employees of Dubai Municipality on the basics and skills of excellence in customer service and on how to deal with the people of determination as well as the senior citizens.
- Commitment to applying equal and transparent principles during the implementation of procedures and approved regulations related to customer services.
- Confidentiality and honesty in the information provided by customers.
- Committing to integrity when making any decisions or actions related to Dubai Municipality's customers.
- Guiding the customers and assisting them in getting to know the services of Dubai Municipality and to obtain them at the desired speed and quality.
- Taking all the necessary actions to achieve the customer's happiness and requirements, according to the customer's happiness study.
- Saving customer's time by providing smart and fast electronic services through the channels that suit their needs.
- Continuously developing the services of Dubai Municipality in line with customer's expectations.
- Responding to customer's inquiries about their complaints according to the announced official timings.
- Welcoming the customer's opinions and suggestions to develop distinguished services that match the requirements and expectations of all customers.
- Commitment to the highest levels of service delivery to the people of determination and to the senior citizens by providing all possible communication options that are appropriate to their needs across all service delivery channels.

## POSITIVE CUSTOMERS & HAPPY TO RECEIVE THE SERVICE

- Informing Dubai Municipality in case of any modification on the personal information or any data related to the completion of the service at the earliest.
- Visiting customer service centers during the announced working hours and use the smart applications of Dubai Municipality.
- Cooperating with the employees serving you.
- Responding to the inquiries of the customer happiness center employees in order to serve you better within the allocated time.
- Reporting any wrong practices in all areas related to Dubai Municipality business.
- Providing the required documents to complete the service smoothly.
- Providing opinions and comments about our services and attend gatherings.
- Complying with the rules, regulations, and instructions of Dubai Municipality.
- Taking part in developing our services by sharing your opinions, comments, and suggestions through our communication channels and customer communication programs.: Dedicated destination for customers happiness.

## DEDICATED ENTITY FOR CUSTOMERS HAPPINESS

### SERVICE DELIVERY TIMINGS

Customers Happiness Centers	Visit the website for more information
Call Center	
Website	
Dubai 7/24 (APP)	

### FOR CUSTOMER HAPPINESS CONTACT US

Call Center (7/24) **800900**

Email: [info@dm.gov.ae](mailto:info@dm.gov.ae)

Dubai Government Unified Suggestions Portal <https://suggest.dubai.gov.ae>

Dubai Government Unified Complaints Portal <https://ecomplain.dubai.gov.ae>

P.O. Box 67, Dubai, United Arab Emirates

**Dawoud AbdulRahman AlHajri**  
Director General



# ग्राहक खुशी समझौता

दुबई नगर पालिका आपको को प्रसन्नता, उनकी अपेक्षाओं को पार करने और एक खुशहाल और टिकाऊ शहर के निर्माण में योगदान देने के लिए उच्च और उन्नत स्तर पर प्रतिष्ठित और स्मार्ट सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

## एक खुश और गर्व कर्मचारी सेवा प्रदान करने के लिए

- सभी ग्राहकों को सुनें, ओपन-डोर पॉलिसी लागू करें, र उनकी रुचि को प्राप्त करने के लिए आवश्यक कार्रवाई करें।
- विभाग के साथ ग्राहकों से संबंधित रणनीतिक क्षयों को लागू करें और इन क्षयों को विकसित करने र आग करने की प्रक्रिया में उन्हें शामिल करें।
- ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता की मूल बातें और कौशल र विभाग के कर्मचारियों को विकसित करने और योग्य बनाने के लिए और हृदय संकल्प और वरिष्ठ नागरिकों के लोगों के साथ कैसे व्यवहार करें।
- प्रक्रियाओं के कार्यान्वयन र ग्राहक सेवाओं से संबंधित अनुमोदित नियमों के दौरान समानता र पारदर्शिता सिद्धांतों को लागू करने के लिए प्रतिबद्धता।
- आपके द्वारा दी गई जानकारी में गोपनीयता और ईमानदारी।
- ग्राहकों से संबंधित कोई भी निर्णय या कार्रवाई करते समय ईमानदारी के लिए प्रतिबद्ध।
- दुबई नगर पालिका की सेवाओं को जानने के लिए और वांछित गति र गुणवत्ता में उन्हें प्राप्त करने के लिए ग्राहकों का मार्गदर्शन करने और उनकी सहायता करने के लिए।
- ग्राहक की खुशी के अध्ययन के अनुसार ग्राहक की खुशी और आवश्यकताओं को प्राप्त करने के लिए सभी आवश्यक कार्य करना।
- उन चैनलों के माध्यम से स्मार्ट और तेज इलेक्ट्रॉनिक सेवाओं के माध्यम से ग्राहक के समय को बनाए रखना जो उन्हें सूट करते हैं।
- ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप दुबई नगर पालिका सेवाओं के लिए निरंतर विकास।
- घोषित समय के अनुसार उनकी शिकायतों के बारे में ग्राहकों की पूछताछ का जवाब देना।
- अपनी आवश्यकताओं और अपेक्षाओं से मेल खाने वाली विशिष्ट सेवाओं को विकसित करने के लिए आपकी राय और सुझावों का स्वागत करने के लिए।
- हृदय संकल्प के लोगों और वरिष्ठ नागरिकों को हर संभव सेवा प्रदान करके उच्चतम स्तर की सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्धता संचार विकल्प जो सभी सेवा वितरण चैनलों में उनकी जरूरतों के लिए उपयुक्त हैं।


## सकारात्मक ग्राहक सेवा प्राप्त करने के लिए खुश है

- व्यक्तिगत जानकारी या सेवा के पूरा होने से संबंधित किसी भी डेटा पर किसी भी संशोधन के मामले में जितनी जल्दी हो सके हमें सूचित करें।
- घोषित कार्य घंटों के दौरान सेवा स्थान पर जाएं र दुबई नगर पालिका के स्मार्ट अनुप्रयोगों का उपयोग करें।
- आपकी सेवा करने वाले कर्मचारियों का सहयोग करें।
- आपको बेहतर सेवा देने के लिए आवंटित समय के भीतर अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों की पूछताछ का जवाब दें।
- दुबई नगर पालिका से संबंधित क्षेत्रों में किसी भी गलत व्यवहार की रिपोर्ट करें।
- सेवा को पूरा करने के लिए आवश्यक दस्तावेज प्रदान करें।
- हमारी सेवाओं के बारे में राय और टिप्पणियां दें और बैठकों में भाग लें।
- दुबई नगर पालिका के नियमों, विनियमों और निर्देशों का अनुपालन।
- हमारे संचार चैनलों और ग्राहकों के संचार कार्यक्रमों के माध्यम से अपनी राय, टिप्पणियों और सुझावों को साझा करके हमारी सेवाओं को विकसित करने में भाग लें।

## आपकी खुशी के लिए समर्पित गंतव्य

सेवा वितरण समय

अपनी खुशी के लिए हमसे संपर्क करें

ग्राहक खुशी केंद्र	अधिक जानकारी के लिए वेबसाइट पर जाएं
कॉल सेंटर	
वेबसाइट	
247/ दुबई आवेदन	

कॉल सेंटर: (24/7) 800900

ईमेल: [info@dm.gov.ae](mailto:info@dm.gov.ae)

दुबई सरकार एकीकृत प्रस्ताव पोर्ट: [suggest.dubai.gov.ae](http://suggest.dubai.gov.ae)

दुबई सरकार एकीकृत शिकायत पोर्ट: [ecomplain.dubai.gov.ae](http://ecomplain.dubai.gov.ae)

P.O. बॉक्स 67, दुबई, संयुक्त अरब अमीरात

श्रीमान दाऊद अब्दुल रहमान अल हज़ारी  
महानिदेशक



# 客户幸福感章程

迪拜市政府始终以提供高水平的卓越智能服务来提升客户的幸福感及期望值，致力于建设一个幸福和可持续发展的城市。

## 作为一个快乐而自豪的员工可提供的服务

- 聆听客户意见，推行开放政策，积极主动的满足客户所需。
- 协助市政府为客户贯彻战略目标，参与并推动目标进程。
- 提升客户服务基础知识和技能，通过为包括老年人在内的客户提供服务时进行自我评测，努力发展成为一名合格的市政员工。
- 承诺在执行与客户服务相关的程序及审批规则时坚持公平透明原则。
- 确保客户信息的保密性及真实性。
- 秉持所有与迪拜市政府客户相关决策的诚信原则。
- 引导客户了解迪拜市政府的相关服务，并为客户提供高效优质的服务。
- 探索如何提升客户幸福感，积极主动的满足客户需求从而提升其幸福指数。
- 推行智能化的电子服务系统为客户节约办理时间。
- 不断提高迪拜市政服务质量以满足客户的期望。
- 在官方承诺的时间内完成客户的投诉信息回复。
- 积极听取客户的意见和建议，在满足客户需求的同时不断提升服务品质。
- 致力于为老年客户提供最高水准的服务，尽可能采用所有适合老年人的沟通方式来满足他们的需求。

## 乐观的客户 & 乐于接受服务

- 如需变更个人信息及相关数据，请尽早通知迪拜市政府。
- 请在规定的办公时间内访问客户服务中心及使用政府智能应用程序。
- 请配合工作人员获取相关服务。
- 请在规定的时间内回复客户幸福中心员工的问询，以便为您提供更好的服务。
- 如发现与市政府业务相关的错误操作，请及时告知我们。
- 为更加顺畅的完成服务，请配合我们提供办理业务所需的文件。
- 欢迎您对我们的服务和相关活动提供宝贵的评价及意见。
- 请您配合并遵照迪拜市政府的相关规章制度和指南。
- 欢迎通过客户交流平台分享您的评价、意见和建议，以帮助我们提升客户服务品质。

## 客户幸福部门

### 服务时间

客户幸福中心	访问网站以获取更多详情
呼叫中心	
网站	
迪拜 全天候24小时 (应用程序APP)	

### 联系我们

呼叫中心 (全天候24小时) 800900  
 邮箱地址: [info@dm.gov.ae](mailto:info@dm.gov.ae)  
 迪拜政府建议网站: [suggest.dubai.gov.ae](http://suggest.dubai.gov.ae)  
 迪拜政府投诉网站: [ecomplain.dubai.gov.ae](http://ecomplain.dubai.gov.ae)  
 邮政信箱, 阿联酋, 迪拜

达乌德 阿卜杜拉赫曼 哈吉里  
先生总干事





# صارفین خوشی کا معاہدہ

دبئی میونسپلٹی صارفین کی خوشی کے حصول کے لئے اعلیٰ درجے کی سطح پر ممتاز اور سمارٹ خدمات فراہم کرنے کا عہد کرتی ہے، تاکہ ان کی توقعات سے زیادہ ہوسکے اور ایک خوشحال اور پائیدار شہر کی تعمیر میں اپنا کردار ادا کریں۔

## مثبت گاہک اور خدمت موصول ہونے پر خوش ہیں

- ذاتی معلومات یا سروس کی تکمیل سے متعلق کسی بھی ڈیٹا میں کسی ترمیم کی صورت میں دبئی میونسپلٹی کو آگاہ کرنا۔
- اعلان کردہ کام کے اوقات کے دوران کسٹمر سروس مراکز کا دورہ کرنا اور دبئی میونسپلٹی کے سمارٹ ایپلی کیشنز کا استعمال کریں۔
- آپ کی خدمت کرنے والے ملازمین کے ساتھ تعاون کرنا۔
- مختص وقت میں آپ کی بہتر خدمت کرنے کے لئے کسٹمر کی خوشی مرکز کے ملازمین سے پوچھ گچھ کا جواب دینا۔
- دبئی میونسپلٹی کے کاروبار سے متعلق تمام شعبوں میں کسی غلط طریقوں کی اطلاع دینا۔
- خدمت کو آسانی سے مکمل کرنے کے لئے مطلوبہ دستاویزات کی فراہمی۔
- بماری خدمات اور اجتماعات میں شرکت کے بارے میں رائے اور تبصرے فراہم کرنا۔
- دبئی میونسپلٹی کے قواعد، ضوابط اور ہدایات پر عمل کرنا۔
- ہمارے مواصلاتی چینلز اور کسٹمر مواصلاتی پروگراموں کے ذریعے اپنی رائے، آراء، اور تجاویز بانٹ کر ہماری خدمات کو تیار کرنے میں حصہ لینا :: صارفین کی خوشی کے لئے سرشار منزل۔

## خدمت فراہم کرنے کے لئے ایک خوش اور فخر ملازم

- صارف تمام صارفین کی باتیں سنے، کھلی دروازے کی پالیسی کو نافذ کریں، اور اپنی دلچسپی حاصل کرنے کے لئے ضروری اقدامات کریں۔
- دبئی میونسپلٹی والے صارفین سے متعلق اسٹریٹجک اہداف کا نفاذ اور ان اہداف کو تیار کرنے اور ان پر عمل درآمد کے عمل میں شامل کریں۔
- کسٹمر سروس میں فضیلت کی بنیادی باتوں اور مہارتوں پر اور دبئی کے لوگوں کے ساتھ ساتھ سینئر شہریوں کے ساتھ کس طرح معاملہ کرنا ہے اس پر دبئی بلدیہ کے ملازمین کو ترقی یافتہ اور اہل بنانا۔
- کسٹمر سروسز سے متعلق طریقہ کار اور منظور شدہ ضوابط کے نفاذ کے دوران مساوی اور شفاف اصولوں کا اطلاق کرنے کا عہد۔
- صارفین کی فراہم کردہ معلومات میں رازداری اور دیانتداری۔
- دبئی میونسپلٹی کے صارفین سے متعلق کوئی فیصلہ یا اقدام کرتے وقت ایمانداری کا پابند ہونا۔
- صارفین کو رہنمائی کرنا اور دبئی میونسپلٹی کی خدمات کو جاننے میں اور مطلوبہ رفتار اور معیار پر ان کو حاصل کرنے میں ان کی مدد کرنا۔
- گاہک کی خوشی اور مطالعے کے مطابق، صارفین کی خوشی اور ضروریات کو حاصل کرنے کے لئے تمام ضروری اقدامات کرنا۔
- ان چینلز کے ذریعہ سمارٹ اور تیز الیکٹرانک کی خدمات سے گاہک کا وقت بچانا جو ان کی ضروریات کے مطابق ہوں۔
- دبئی صارفین کی توقعات کے مطابق دبئی میونسپلٹی کی خدمات کو مستقل طور پر تیار کرنا۔
- اعلان کردہ سرکاری اوقات کے مطابق صارفین کی شکایات کے بارے میں انکوائریوں کا جواب دینا۔
- معزز خدمات تیار کرنے کے لئے گاہک کی رائے اور مشوروں کا خیرمقدم کرنا جو تمام صارفین کی ضروریات اور توقعات سے میل کھاتے ہیں۔
- عزم کے لوگوں اور بزرگ شہریوں کے لئے ہر ممکن مواصلاتی آپشن فراہم کر کے اعلیٰ سروس کی فراہمی کی اعلیٰ سطح سے وابستگی جو ان کی خدمت کے تمام تر رسد چینلز میں ان کی ضروریات کے لئے موزوں ہیں۔

## صارفین کی خوشی کیلئے سرشار ہستی

کسٹمر کی خوشی کے لئے ہم سے رابطہ کریں:

کال سینٹر (7/24) 800900  
ای میل [info@dm.gov.ae](mailto:info@dm.gov.ae)  
دبئی گورنمنٹ کا متفقہ تجاویز پورٹل [suggest.dubai.gov.ae](http://suggest.dubai.gov.ae)  
دبئی گورنمنٹ یونیفائیڈ شکایات پورٹل [ecomplain.dubai.gov.ae](http://ecomplain.dubai.gov.ae)  
پی او باکس 67، دبئی، متحدہ عرب امارات

سروس کی فراہمی کے اوقات

صارفین خوشی مراکز	مزید معلومات کے لئے ویب سائٹ دیکھیں
کال سینٹر	
ویب سائٹ	
Dubai 24/7 ایپ	

داوود عبدالرحمن الهاجری  
المدیر العام