



ميثاق خدمة المتعاملين Customer Service Statement

In upholding the “Customer Service” value of Judicial Department, hereby I commit to the Department vision and mission, and therefore declare full adherence and commitment to:

- Fair treatment of all clients apart from gender, age or nationality.
- Maintaining a positive and welcoming attitude towards all clients.
- Timely answering and responding to client inquiries, questions and guidance requests.
- Utmost courtesy and politeness treatment of all clients.
- Utmost care and confidentiality treatment of client’s opinions, suggestions or feedback.
- Provision of accurate service information .
- Exceeding client expectations to ensure clients get the service they need .
- Being initiatives to resolve customer complaints.
- Maintaining a decent and elegant appearance in line with work requirements and UAE traditions and customs.

لحفاظ على قيم "خدمة المتعاملين" في دائرة القضاء - إمارة أبوظبي، والتزاماً برسالة ورؤية الدائرة، فإنني أعلن التقيد والالتزام بما يلي:

- معاملة جميع المتعاملين بالتساوي وبصورة عادلة بغض النظر عن العرق أو العمر أو الجنسية .
- المحافظة على سلوك وتوجه إيجابي نحو جميع المتعاملين .
- الرد على استفسارات وأسئلة المتعاملين بالسرعة الممكنة .
- التعامل بلباقة وكياسة تامة مع جميع المتعاملين .
- الحفاظ على سرية المعلومات أو الآراء أو الاقتراحات أو الشكاوى التي يقدمها المتعاملون .
- تقديم معلومات دقيقة للمتعاملين عن الخدمات .
- تجاوز توقعات المتعاملين لضمان حصول المتعاملين على الخدمة التي يحتاجونها .
- المبادرة لحل شكاوى ومشكلات المتعاملين والتي يواجهونها للحصول على الخدمة .
- المحافظة على مظهر لائق وأنيق يتناسب مع متطلبات العمل و العادات والتقاليد السارية في دولة الإمارات العربية المتحدة .