



برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة  
Emirates Government Service Excellence Program



وزارة الموارد البشرية  
والتوظيف  
MINISTRY OF HUMAN RESOURCES  
& EMIRATISATION

# ميثاق إسعاد المتعاملين

=

متعامل إيجابي  
ومبادر

+

جهة متفانية في  
إسعاد المتعاملين

+

موظف فخور  
بتقديم الخدمة المتميزة

سعادة  
المتعاملين



سأحرنا لإسعادك



نعمل لإسعادك



تتعهد بإسعادك

يرتكز هذا الميثاق على مبدأ الشراكة بين  
وزارة الموارد البشرية والتوطين والمتعاملين،  
لذلك أَدعو إلى العمل بما جاء فيه  
كل في نطاق إختصاصه،  
لنحقق معادلة السعادة  
بالشكل المطلوب.

معالي ناصر الهاملي  
وزير الموارد البشرية والتوطين

800 MOHRE

@MOHRE\_UAE

@MOHREUAE



www.mohre.gov.ae

ask@mohre.gov.ae

@happyuae

#UAEHappy  
happyae



برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة  
Emirates Government Service Excellence Program



وزارة الموارد البشرية  
والتوظيف  
MINISTRY OF HUMAN RESOURCES  
& EMIRATISATION

## معادلة إسعاد المتعاملين

متعامل إيجابي  
ومبادر

+

جهة متفانية  
في إسعاد المتعاملين

+

موظف فخور  
بتقديم الخدمة المتميزة



ساعدنا لإسعادك

1. توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة
2. تقديم ملاحظات بناءة واقتراحات مبتكرة وإيجابية
3. المشاركة في تصميم الخدمة
4. المساهمة في استشراف مستقبل الخدمات
5. مشاركة التجربة السعيدة والإيجابية مع الغير



نعمل بإسعادك

1. توفير بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية
2. تقديم خدمة سريعة ومبسطة
3. ضمان الخاصية الفردية في تجربة المتعامل
4. توفير الخدمة بما يضمن راحة المتعامل
5. تقديم الخدمة بما يضمن العدالة والمساواة
6. إظهار المتعامل بتقدير خدمات تفوق توقعاته
7. الإنصات إلى صوت المتعامل
8. إشراك المتعامل في تطوير الخدمات
9. الإبتكار المستدام في تقديم الخدمات المستقبلية
10. العمل بروح الفريق الواحد لإسعاد المتعامل



نتعهد بإسعادك

1. الترحيب بابتسامة
2. انطباع أولي متميز
3. الاحترام واللباقة
4. الإنصات الجيد
5. المهنية والمبادرة في تقديم العون
6. التفهم والمراعاة
7. الإيجابية
8. الإبتكار في تقديم الخدمة
9. التفاني في إسعاد المتعامل
10. تقديم تجربة مبهرة للمتعامل

=

## سعادة المتعاملين

800 MOHRE

@MOHRE\_UAE

www.mohre.gov.ae

@MOHREUAE



/MOHRE

ask@mohre.gov.ae

@happyuae

#UAEHappy

happyae