



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة البيئة والمياه

## ميثاق خدمة المتعاملين

تحرص وزارة البيئة والمياه على توفير خدمات متميزة  
تحقق رضى المتعاملين وتفوق توقعاتهم

التزامنا تجاهكم

- سنتعامل معكم باهتمام واحترام وبشاشة
- ستحظون بخدمة متميزة وعادلة
- سنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية ونبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيةها
- 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 ودون 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
- سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم لنشارك معكم في تطوير خدماتنا
- ما نرجوه منكم لتوفير 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 البريد: البريد الإلكتروني:

مراكز خدمة العملاء ٧:٣٠ - ١٤:٣٠ ٨٠٠٣٠٥٠ ص.ب. ١٥٠٩ info@moew.gov.ae  
بإمارات الدولة الأحد - الخميس

” إن التزامنا بتوفير أفضل خدمة وفق أفضل الممارسات يأتي على قمة أولوياتنا الاستراتيجية “

د. راشد بن فهد  
وزير البيئة والمياه

بوابة الاقتراحات والملاحظات mygov.ae الموقع الإلكتروني moew.gov.ae