

ميثاق سعادة المتعاملين

سعيًا لتحقيق رؤيتنا في جعل دبي مركزاً عالمياً للثقافة، حاضنة للإبداع، ملتقى للمواهب، تحرص هيئة الثقافة والفنون في دبي على توفير خدمات متميزة تلبي احتياجاتكم وتتجاوز توقعاتكم وتحقق سعادتكم. يهدف هذا الميثاق لإبراز تعهدنا تجاهكم من خلال تبني أفضل الممارسات المتعلقة بمعايير جودة الخدمات وتعزيز مشاركتكم لتطوير وتحسين خدماتنا للوصول إلى أعلى درجات التميز.

كموظفين فخورين بتقديم الخدمة المتميزة، نتعهد بإسعادك، لذا فإننا:



نحافظ على خصوصيتكم وعلى سرية المعلومات المقدمة من قبلكم



نتعامل معكم برقي واحترام واهتمام وبشاشة



نقدم خدمة متميزة بمساواة وعدالة ونزاهة



نستجيب لطلباتكم دون تأخير وحسب الأوقات المحددة



نوفر معلومات دقيقة حول الخطوات والوثائق المطلوبة والرسوم ومواعيد الإنجاز

كجهة متفانية في إسعاد المتعاملين، لذا فإننا:



نتعامل مع احتياجاتكم بمهنية عالية، ونبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيتها



نعمل على تقليص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة توفر جهودكم وأوقاتكم



نرحب بآرائكم واقتراحاتكم وشكاويكم ونلتزم بالرد عليها في الوقت المحدد ونشارك معكم بتطوير خدماتنا ورفع مستواها



نحرص على تلبية الاحتياجات المتغيرة لمتعاملينا وحماية مصالحهم



نوفر الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان



نوفر بيئة متميزة لتقديم خدمات تتوفر فيها المرافق والتسهيلات اللازمة



نركز على تلبية توقعاتكم بتقديم خدمات عالية الجودة والكفاءة



نعمل على توفير خدمات تفي باحتياجات وتوقعات أصحاب الهمم وكبار المواطنين وتقديم الاستجابة السريعة لهم



نقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويجب على استفساراتكم



نلتزم بتحقيق تجربة متميزة لكم من خلال التحسين المستمر لخدماتنا وفق أحدث الحلول التقنية

كمتعامل إيجابي ومبادر، من خلال:



توفير وتجهيز كافة المستندات والوثائق المطلوبة لإتمام المعاملة في الوقت المحدد



إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في المعلومات الشخصية أو المعاملات



الرد على استفسارات مقدمي الخدمة بهدف خدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد



الالتزام بالقوانين والسياسات والتعليمات



تقديم الآراء والملاحظات وتقييم الخدمات بموضوعية من خلال القنوات المتاحة



تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام متبادل دون تمييز

يمكنكم تقديم المشاركات (من ملاحظات واقتراحات وشكاوي) عبر القنوات التالية:

Instagram:

@DubaiCulture
@DubaiPublicLibraries
@EtihadMuseum
@AlshindaghaMuseum
@ajccuae
@alquozcreativezone

Twitter/X:

@DubaiCulture

Facebook:

Dubai Culture
Etihad Museum
Alshindagha Museum

البريد الإلكتروني للهيئة (info@dubaiculture.ae)

مركز الاتصال (80033222)

الأجهزة اللوحية الخاصة بالاقتراحات الموزعة في الهيئة وفرعها

حسابات التواصل الاجتماعي للهيئة

مراكز تقديم الخدمة

المنصة الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي (https://04.gov.ae)

الوقوع الإلكتروني للهيئة (www.dubaiculture.gov.ae)

التطبيقات الذكية للهيئة

نتطلع لاستقبال مشاركاتكم مراعين بذلك

الشفافية

الإيجابية

الكفاءة

المسؤولية

المصداقية

Customer Happiness Charter

To achieve our vision for making Dubai a global hub of culture, an incubator for creativity and a meeting place for talents, the Dubai Culture and Arts Authority is keen on providing distinguished services that meet your needs, exceed your expectations and fulfil your happiness.

This Charter aims to highlight our commitment to you by adopting best practices related to service quality standards and enhancing your participation in developing and improving our services to reach the highest levels of excellence.

As employees who are proud to provide outstanding service, we undertake to make you happy, by doing the following:



Providing accurate information about the required steps, documents, fees and completion dates



Responding to your requests without delay and according to the specified times



Providing distinguished service based on equality, justice and integrity



Dealing with you with courtesy, respect, and joviality



Maintaining your privacy and the confidentiality of the information provided by you

As an entity dedicated to the happiness of customers, we undertake to make you happy, by doing the following:



Providing the service at the times and through the channels that suit our customers



Being keen on meeting the changing needs of our customers and protecting their interests



Receiving your opinions, suggestions, and complaints while committing to responding to them in a timely manner



Reducing the number of procedures to provide you with a fast and smooth service that saves your efforts and time



Handling your needs with high professionalism and doing our best to fulfil them



Being committed to achieving a distinguished experience for you through continuous improvement of our services according to the latest technology solutions



Presenting our services through a cooperative and knowledgeable team that understands your needs and answers your inquiries



Providing services that fulfil the needs and expectations of people of determination and senior citizens by responding to them in a timely manner



Focusing on meeting your expectations by providing high-quality and efficient services



Providing a distinguished environment for presenting services in which the necessary amenities and facilities are available

As a positive and proactive customer, kindly help us to make you happy through the following:



Complying with laws, policies and instructions



Responding to service providers' inquiries to serve you better and on time



Notifying us as soon as possible in the event of a mistake or amendment in personal information or transactions



Providing and preparing all required documents to complete the transaction on time



Appreciating the efforts of our employees and dealing with them with mutual respect without discrimination



Providing opinions, observations and evaluating services objectively through the available channels

You can submit your comments (feedback, suggestions and complaints) through the following channels:

Service centers

The unified electronic platform of the Dubai government (<https://04.gov.ae>)

The Authority's website (www.dubaiculture.gov.ae)

Smart applications of the Authority

The Authority's email (info@dubaiculture.ae)

Call Center (80033222)

Tablets for suggestions distributed in the Authority and its branches

The Authority's social media accounts

Instagram:

@DubaiCulture
@DubaiPublicLibraries
@EtihadMuseum
@AlshindaghaMuseum
@ajccuae
@alquozcreativezone

Twitter/X:

@DubaiCulture

Facebook:

Dubai Culture
Etihad Museum
Alshindagha Museum

We are looking forward to receiving your comments, taking into account the following:

Credibility

Responsibility

Efficiency

Positivity

Transparency

کسٹمر پیپی نیس چارٹر

دبی شہر کو بین الاقوامی سطح پر ایک ثقافتی مرکز بنانے، ابداعی صلاحیتوں کے لیے ایک منبع تیار کرنے، نیز ہنرمند اور ماہرین کے لیے ایک سنٹر پوائنٹ بنانے سے وابستہ ہمارے وژن کو مدنظر رکھتے ہوئے، دبی کلچر اینڈ آرٹس اتھارٹی کچھ ایسی اعلیٰ خدمات فراہم کرنے کا خواہاں ہے جو آپ کی ضروریات کے شایان شان بالکل کھرا اترے اور یہی نہیں بلکہ آپ کی ضروریات کو پورا کرتے ہوئے آپ کی توقعات سے کہی زیادہ یہ خدمات آپ کے لیے اطمینان بخش ثابت ہوں۔

زیر نظر چارٹر کا مقصد سروس کی خوبیوں کے معیارات سے متعلق بہترین طریقوں کو اپناتے ہوئے اور ہماری خدمات کو مزید قوت بخشنے اور بہتر بنانے میں آپ کی شمولیت کو اہمیت دیتے ہوئے آپ کے ساتھ ہماری وابستگی کو نمایاں کرنا ہے۔

ہم بطور ملازمین جو ہر طرح سے آپ کو شاندار سروس فراہم کرنے میں اپنا اعزاز سمجھتے ہیں، ہم پابند ہوتے ہیں کہ آپ تک ہماری خدمات مکمل اطمینان بخش طور پر دستیاب ہوں، اس لیے ہم مندرجہ ذیل آپ کے خدمات کے لیے فراہم کرتے ہیں:



ہم آپ کی نجی تفصیلات اور آپ کی فراہم کردہ معلومات کی رازداری کو برقرار رکھنے کے خواہاں ہوتے ہیں۔



ہم آپ کے ساتھ انتہائی شائستگی، احترام، دلچسپی اور خوش مزاجی کے ساتھ پیش آتے ہیں۔



ہم برابری، انصاف اور دیانت داری کے عنصر کو مدنظر رکھتے ہوئے بہترین اور ممتاز خدمات فراہم کرتے ہیں۔



ہم بلا تاخیر اور مخصوص اوقات کے مطابق آپ کی درخواستوں اور سوالات کا جواب دیتے ہیں۔



ہم پابند ہوتے ہیں کہ ہمارے طریقے کار، مطلوبہ دستاویزات، فیس اور سروس مکمل ہونے کی تاریخوں سے متعلق پیش کردہ جملہ معلومات بالکل درست ہوں۔

آپ صارفین کی رضامندی اور خوشی کے لیے ہم ایک ذمہ دار انتظامیہ کی حیثیت سے پیہم کوشاں ہیں کہ آپ کی توقعات کے مطابق آپ تک ہماری خدمات ہمیشہ فراہم ہوں، اس لیے ہم مندرجہ ذیل آپ کے خدمات کے لیے فراہم کرتے ہیں:



ہم اعلیٰ پیشہ ورانہ مہارت کے ساتھ آپ کی ضروریات سے دوچار ہوتے ہیں، اور ان ضروریات کو پورا کرنے کی کوشش کرتے ہیں۔



آپ کو محنت اور وقت کم سے کم لگے، اس مقصد کے لیے ہم آپ کو تیز ترین اور رواں خدمات فراہم کرنے کے پیش نظر کارروائیوں کی لہی فہرست سے ہم آپ کو دور رکھتے ہیں۔



ہمیں خوشی ہوتی ہے کہ آپ اپنے آراء، تجاویز اور شکایات زیادہ سے زیادہ ارسال کریں، اور ہم ان کا بروقت جواب دینے کے لیے ہمہ وقت پابند ہوں گے، ہم چاہیں گے کہ آپ ہماری خدمات کو مزید بہتر بنانے اور ان کی اپ گریڈنگ کے طریقے کار میں برابر کے شریک ہوں۔



ہم اپنے صارفین کی روزمرہ اور نئی ضروریات کو پورا کرنے اور ان کے مفادات کے تحفظ کے لیے پوری طرح خواہاں اور کوشاں رہتے ہیں۔



ہم ہر وقت اور پابندی کے ساتھ آپ کے لیے زیادہ سے زیادہ مناسب چینلز کے ذریعے اپنی خدمات فراہم کرتے ہیں۔



ہم خدمات کی فراہمی کے لیے ایک ایسا ممتاز ماحول فراہم کرتے ہیں جس میں ضروری سہولتیں اور خدمات میسر ہوں۔



ہم اعلیٰ معیار اور موثر خدمات فراہم کرنے کے آپ کی توقعات کو پورا کرنے پر مکمل دھیان دیتے ہیں۔



ہم ایسی خدمات پیش کرنے کے لیے پیہم کوشاں رہتے ہیں جو معذور افراد اور سن رسیدہ بزرگ شہریوں کی ضروریات اور توقعات کو پورا کرتے ہیں، اور انہیں ان کے جوابات تیزی کے ساتھ دستیاب کرا تے ہیں۔



ہم اپنی خدمات باہمی تعاون اور ایک ایسی باخبر ٹیم کے ذریعے پیش کرتے ہیں جو آپ کی ضروریات کو سمجھ کر آپ کے سوالات کا مناسب جواب فراہم کرتے رہتے ہیں۔



ہم جدید ترین تکنیکی حل کے مطابق اپنی خدمات میں مسلسل سدھار لاتے ہیں، اور ہم پابند ہوتے ہیں کہ آپ کو ہماری خدمات کے ذریعے ایک انوکھا اور ممتاز نوعیت کا تجربہ حاصل ہو۔

ایک مثبت اور سرگرم صارف کی حیثیت سے آپ کے لیے ہم یہ چاہیں گے کہ آپ ہماری خدمات سے خوش اور راضی ہوں، اس سلسلہ میں گزارش ہے کہ درج ذیل طریقہ کار میں آپ ہماری مدد کریں:



معاملات کو وقت پر انجام دینے کے لیے مطلوبہ تمام دستاویزات اور کاغذات فراہم کریں اور تیار کریں۔



ذاتی معلومات یا معاملات میں غلطی یا ترمیم کی صورت میں ہمیں جلد از جلد مطلع کریں۔



آپ کو بہتر اور بروقت خدمت پیش کرنے کے مقصد کو مدنظر رکھتے ہوئے سروس فراہم کنندگان کے سوالات کا جواب دیں۔



قوانین، پالیسیوں اور ہدایات و تہنہات پر عمل کریں۔



دستیاب چینلز کے ذریعے آراء، مشاہدات اور معروضی طور پر خدمات کا جائزہ لیں۔



اگر ہمارے ملازمین کی طرف سے پیش کردہ کوششیں پسند کی جاتی ہیں تو ان کی ہمت افزائی کریں اور ان کے ساتھ بلا امتیاز باہمی احترام کے ساتھ پیش آئیں۔

آپ مندرجہ ذیل چینلز کے ذریعے اپنے پوسٹس (رائے، تجاویز اور شکایات) جمع کر سکتے ہیں:

Instagram:

@DubaiCulture
@DubaiPublicLibraries
@EtihadMuseum
@AlshindaghaMuseum
@ajccuae
@alquozcreativezone

Twitter/X:

@DubaiCulture

Facebook:

Dubai Culture
Etihad Museum
Alshindagha Museum

اتھارٹی کا ای میل (info@dubaiculture.ae)

کسٹمر کال سینٹر (80033222)

کمیٹیشن اور اس کی شاخوں میں تقسیم کردہ تجاویز کے لیے ٹیلیٹس

اتھارٹی کے سوشل میڈیا اکاؤنٹس

سروس سینٹرز

دبی حکومت کا متحد الیکٹرانک آن لائن پلیٹ فارم (https://04.gov.ae)

اتھارٹی کی ویب سائٹ (www.dubaiculture.gov.ae)

اتھارٹی کا سمارٹ ایپ

ہم درج ذیل بنود کو مدنظر رکھتے ہوئے آپ کے تبصرے موصول کرنے کے منتظر ہیں۔

شفافیت

کارکردگی ایجابی

ذمہ داری

مصدقیت

分类：内部使用的数据

顾客幸福宪章

为了实现使迪拜成为全球文化中心、创意孵化器和人才聚集地的愿景，迪拜文化艺术局致力于提供卓越的服务，以满足顾客需求，超越顾客期望，实现顾客幸福。本章程旨在强调我们对顾客的承诺，即采用与服务质量标准相关的最佳做法，并加强顾客的参与，以发展和改进我们的服务，从而达到卓越水准。

作为自豪的迪拜文化艺术员工，我们将遵循以下条例，以保证顾客幸福度为宗旨，确保提供优质服务。



我们确保提供精确的信息，比如相关步骤，所需的文件，费用和完成日期。



我们将在规定回复时间内，及时回应顾客的申请。



我们提供平等、公正和诚信的优质服务。



我们确保和蔼可亲、尊重有加、关怀备至的服务标准。



我们维护顾客信息及隐私安全。

作为致力于确保客户满意度的权威机构，我们将遵循以下条例：-



我们尽可能使用最适合顾客的时间和渠道来提供服务。



我们致力于满足客户不断变化的需求，保护他们的利益。



我们对顾客意见、建议和投诉，表示欢迎，承诺及时回复，配合顾客需求以提升服务品质。



我们努力缩减申办程序，为顾客提供快速、顺畅的服务，节省精力和时间。



我们以高度的专业精神对待顾客的需求，并尽最大努力满足顾客的需求。



我们致力于应用最新的技术解决方案，持续改进服务品质，为顾客带来卓越体验。



我们确保提供具有渊博知识及合作精神，理解顾客诉求并能及时回复的团队为顾客服务。



我们努力提供能够使残疾人和老年人的需求和期望得到满足并作出快速反应的服务。



我们注重于通过优质高效的服务，满足客户的期望。



我们确保拥有必要的基础设施和卓越的服务环境，以便提供最好的服务品质。

我们希望顾客可以积极主动的遵循以下条例，以确保得到幸福满意的服务:-



遵从指导，遵纪守法。



及时回复服务提供商的询问，以便更好、更及时地为顾客服务。



当个人信息及付款出现错误或需要修改时，请尽快通知我们。



及时提供完成付款所需的所有文件和单据。



合作过程中，请相互尊重，拒绝任何歧视，感恩合作方员工作出的努力。



通过现有渠道，客观的提出意见、给予反馈并评估服务。

请通过以下渠道提交（来自反馈、建议和投诉）：-

提供服务中心。

迪拜文化话局的电子邮件地址 (info@dubaiculture.ae)。

Instagram:

@DubaiCulture
@DubaiPublicLibraries
@EtihadMuseum
@AlshindaghaMuseum
@ajccuae
@alquozcreativezone

Twitter/X:

@DubaiCulture

Facebook:

迪拜文化
阿提哈德博物馆
阿尔辛达格哈博物馆

迪拜政府的统一电子平台 (<https://04.gov.ae>)。

呼叫中心 (80033222)。

迪拜文化局网站 (www.dubaiculture.gov.ae)。

迪拜文化局及其分支机构分发的收集顾客建议的平板电脑。

迪拜文化局的智能应用。

主管部门的社交媒体帐户。

-: 我们期待收到客户评论，依照以下原则作出相应反应

诚信-责任-效率- 积极 - 透明