هيئة تنظيم الاتصالات TRA
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY

United Arab Emirates

ميثاق خدمة المتعاملين

تحرص الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات على توفير خدمات متميزة وعادله تحقق احتياجات رضا المتعاملين وتفوق توقعاتهم:

أولاً: التزامنا اتجاهكم

- نتعامل معكم باحترام واهتمام ولباقة.
- نعمل باستمرار على توفير الخدمات المتميزة والعادلة عبر القنوات الملائمة وفي جميع الأوقات.
- نوفر لكم متطلبات كل خدمة والمعلومات الدقيقة عنها ونعلمكم بالوقت المحدد لإنجازها.
- نقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة ويستطيع الإجابة على استفساراتكم لإجراءات تقديم خدماتنا.
- نستجيب لطلباتكم في الوقت المحدد دون تأخير وتلبية احتياجاتكم بمهنية عالية.
- نقوم بتبسيط الإجراءات لضمان تقديم خدمات سليمة وسريعة وسلسلة.
- نقوم بتوفير كافة وسائل الاتصال المتاحة لاستقبال الشكاوى والاقتراحات والآراء لنتشارك معكم في تطوير خدماتنا.
- نوفر لكم بيئة مناسبة ومريحة لتقديم خدماتنا المتميزة.
- نعمل على نشر جميع متطلبات وإجراءات خدماتنا والوقت اللازم لإنجازها ومواعيد وأماكن تقديمها على كافة وسائل الاتصال المتاحة.

ثانياً: ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل.
- الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة وأماكن تقديمها وعدم تجاوز حقوق الغير لضمان تقديم خدمات عادلة.
- توفير جميع الوثائق المطلوبة للحصول على خدمات متميزة وعادلة.
- الإجابة على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لضمان الحصول على الخدمة بكفاءة وفي الوقت المحدد.
- التبليغ بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
- الالتزام بوسائل الاتصال المعلن عنها في حال وجود تظلم أو شكوى أو استفسار.

بإمكانكم التواصل معنا مباشرة من خلال

مركز خدمة المتعاملين	هاتف	فاكس	البريد	أوقات الدوام الرسمي	مراكز الاتصال	البريد الإلكتروني
الفرع الرئيسي - أبوظبي	80012	02 611 209	ص.ب 26662	الأحد - الخميس	8:00 صباحاً - 4:00 عصراً	info@tra.gov.ae
دبي			ص.ب 116688	7:30 صباحاً - 2:30 مساءً		

Visit us: Twitter | Facebook | YouTube | Instagram

"رضاؤكم غايتنا وتواصلكم يسعدنا"

الإقتراحات والملاحظات : www.mygov.ae

الموقع الإلكتروني: www.tra.gov.ae