

## ميثاق خدمة المتعاملين Customer Service Charter

تحرص دائرة البلدية والتخطيط بعجمان على تحقيق سعادتك بتقديم أفضل الخدمات، وتبسيط الإجراءات وتطبيق أفضل الممارسات المطبقة عالمياً لخدمتكم برؤى قيادية رشيدة.

We in Ajman Municipality and planning Department pledge to achieve your happiness throughout providing best services, simplifying procedures, and applying best practices followed all over the world to serve you with leading visions and well-prepared staff.

### Our commitment

- We will treat you with interest, respect and cheerfulness.
- You will receive distinct and fair service.
- We will deal with your needs professionally and we will do our best to achieve them.
- We promise to offer easy and fast service.
- We will provide you with accurate information and procedures for proper service.
- We will provide you with high quality service under one roof as possible.
- We will work to provide our service through convenient channels and in a timely manner.
- We will welcome your suggestions in order to share the development of our service.
- We will respond to any comments or complaints about the services provided to customers as soon as possible.
- We will deal with people of determination with highest level in providing services.
- Your private information will be kept confidential, and will not be disclosed to a third party.

### التزامنا تجاهكم

- سنعاملكم باهتمام واحترام وبشاشة.
- ستحظون بخدمة متميزة وعادلة.
- سنعاملكم بمهنية ونبدل أقصى ما بوسعنا لتلبية احتياجاتكم.
- سنعمل على توفير خدمات سريعة وسلسة.
- سنؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة.
- سنوفر جميع الخدمات بجودة عالية وتحت سقف واحد قدر الإمكان.
- سنعمل على توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم لننتشر معكم في تطوير خدماتنا.
- نتجاوب مع أي ملاحظات أو شكاوى بأسرع وقت وبجودة عالية.
- سنعامل مع أصحاب الهمم وفق أرقى مستويات تقديم الخدمة.
- نعدكم بالحفاظ على سرية بياناتكم وعدم الإفصاح عنها.

### What we wish from you to deliver you with a distinct service

- Appreciating our employees' efforts in serving you and treating them with mutual respect.
- Preparing your documents required in advance to help complete the process.
- Informing us with any errors or modifications in the information as soon as possible.
- Letting us know of any change in your personal information or conditions related to the completion of service.
- Respond to customer service team inquiries to help serve you in a timely manner.

### ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل.
- 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.

### Contact us through

Toll free: 80070  
Website: www.am.gov.ae

Official workdays: Monday – Thursday, Friday  
Official work hours: 07:30 AM – 03:00 PM, 07:30 AM – 12:00 PM

Our location: Municipality and Planning Department, Ajman, and service provider as mentioned in the service Directory

### Smart App

MPDA

1- Apple Store  
2- Google Play



### تواصلوا معنا من خلال

الموقع الإلكتروني: www.am.gov.ae  
الرقم المجاني: 80070

أيام العمل الرسمية: الأثنين - الخميس، الجمعة  
ساعات العمل الرسمية: 7:30 صباحاً - 3:00 ظهراً، 7:30 صباحاً - 12:00 ظهراً

موقعنا: دائرة البلدية والتخطيط - عجمان - وأماكن تقديم الخدمة الموضحة بال دليل لكل خدمة

### تطبيق الدائرة

تطبيق MPDA



1. ابل ستور  
2. قوقل بلاي



عبدالرحمن محمد النعيمي  
مدير عام دائرة البلدية والتخطيط  
Abdulrahman Mohammed Al Nuaimi  
General Director of the Municipality and Planning Department.

### Dear valued customers,

" We are keen in ensuring customer satisfaction and provide you with high quality service that meets your expectations. Your happiness remains our top priority."

### متعاملينا الأعزاء

" نسعى لإسعادكم وتوفير كافة احتياجاتكم بجودة وحرفية عالية نترقب إلى تحقيق توقعاتكم ورضاكم عن خدماتنا "

## کسٹمر سروس چارٹر 顧客服务章程

ہم اجمان بلدیہ اور محکمہ منصوبہ بندی والے تمام بہترین خدمات فراہم کر کے، طریقہ کار کو آسان بنا کر، اور معروف خیالات اور تربیت یافتہ عملے کے ساتھ آپ کی خدمت کرنے کے لئے پوری دنیا میں رائج بہترین طریقوں کو استعمال کر کے آپ کی خوشی کے حصول کا وعدہ کرتے ہیں۔

我们在阿治曼市政府和规划部中承诺了，通过提供最好的服务，简化程序，并应用世界各地的最佳实践，以领先的愿景和准备充分的员工为您服务，可以获得您们的幸福。

### 我们的承诺。

- \* 我们将以兴趣、尊重和开朗的态度对待您们。
- \* 您们将得到独特而公正的服务。
- \* 我们会专业地处理您的需求，并尽最大努力去实现。
- \* 我们承诺提供简单而快捷的服务。
- \* 我们将为您们提交准确的信息和程序以提供适当的服务。
- \* 我们将尽可能为您提供一站式的优质服务。
- \* 我们将努力通过便捷通道，及时进行提交我们的服务。
- \* 我们将欢迎您的建议，以分享我们服务的发展。
- \* 我们将尽快回应的任何注意或申诉关于这些服务向顾客提供了
- \* 我们将与有决心的人打交道，提供最高水平的服务。
- \* 您们的私人信息将被保密，不会向第三方披露。

### ہمارا عزم

- \* ہم آپ کے ساتھ دلچسپی، احترام اور خوشی کا مظاہرہ کریں گے۔
- \* آپ کو منفرد اور جائز خدمت حاصل ہو گی۔
- \* ہم آپ کی ضروریات کو پیشہ ورانہ انداز میں پورا کریں گے اور ہم ان کو حاصل کرنے کے لئے پوری کوشش کریں گے۔
- \* ہم آسان اور تیز خدمت فراہم کرنے کا وعدہ کرتے ہیں۔
- \* ہم آپ کو مناسب خدمت کے لئے درست معلومات اور طریقہ کار فراہم کریں گے۔
- \* ہم آپ کو ایک ہی جہت کے نیچے اعلیٰ معیار کی خدمت فراہم کریں گے۔
- \* ہم اپنی خدمات کو آسان طریقے سے اور بروقت فراہم کرنے کے لئے کام کریں گے۔
- \* ہماری خدمت کی ترقی میں حصہ لینے کے لئے ہم آپ کے مشوروں کا خیرمقدم کریں گے۔
- \* ہم صارفین کو فراہم کی جانے والی خدمات کے بارے میں کسی بھی رائے یا شکایات کا جلد از جلد جواب دیں گے۔
- \* ہم پُر عزم لوگوں کو اعلیٰ سطح کی خدمات فراہم کر کے ان کے ساتھ معاملہ کریں گے۔
- \* آپ کی نجی معلومات کو مخفی رکھا جائے گا، اور کسی تیسرے فریق پر اسے ظاہر نہیں کیا جائے گا۔

### 我们希望为您提供与众不同的服务。

- \* 感激员工为您服务努力，并相互尊重。
- \* 提前准备好自己所需的文件，帮助完成流程。
- \* 尽快将信息中的任何错误或修改通知我们。
- \* 让我们知道您的个人信息的任何变化或与完成服务有关的条件。
- \* 应对客服团队的咨询，及时帮助服务。

### آپ کو ایک منفرد خدمت مہیا کرنے کے لئے ہم آپ سے کیا توقع رکھتے ہیں

- \* آپ کی خدمت کرنے کے لئے کی جانے والی ہمارے ملازمین کی کوششوں کی تعریف کریں اور ان کے ساتھ باہمی احترام کا سلوک کریں۔
- \* اس عمل کو مکمل کرنے میں مدد کے لئے ضروری دستاویزات کو پہلے سے ہی تیار رکھیں۔
- \* جتنی جلدی ممکن ہو معلومات میں کسی غلطی یا تبدیلی سے ہمیں آگاہ کریں۔
- \* ہمیں اپنی ذاتی معلومات یا خدمات کی تکمیل سے متعلق حالات میں کسی تبدیلی کے بارے میں بتائیں۔
- \* آپ کو بروقت خدمت فراہم کرنے میں مدد کرنے کے لئے کسٹمر سروس ٹیم کے سوالات کا جواب دیں۔

### ہم سے رابطہ کریں بذریعہ

دائرے کی ایپ MPDA کا ایپ	ویب سائٹ www.am.gov.ae	ٹول فری 80070
1. ایپ اسٹور 2. گوگل پلے	آفیشل کام کے دن آفیشل کام کے اوقات پیر - جمعرات 07:30 AM - 03:00 PM 07:30 AM - 12:00 PM	ہمارے مقام بلدیہ اور محکمہ منصوبہ بندی، اجمان، اور خدمت فراہم کنندہ جو خدمت ڈائریکٹری میں مذکور ہے

### 通过以下方式联系我们

免费电话 80070	公司网站 www.am.gov.ae	圈子应用程序 MPDA 应用程序
工作日 周一 - 星期四 星期五	工作时间 上午07:30 - 下午03:00 上午07:30 - 下午12:00	1. 苹果商店应用程序 2. 谷歌游戏应用程序
我们的工作地点 阿治曼市政和规划部，以及服务目录中提到的服务供应商。		

عبدالرحمن محمد النعيمي  
مدیر عام دائرة البلدية والتخطيط  
Abdulrahman Mohammed Al Nuaimi  
General Director of the Municipality and Planning Department.