

ميثاق حقوق العملاء CUSTOMER RIGHTS CHARTER

COURTESY & RESPECT

What you can expect from us:

- Courteous and respectful dealing with customers
- Explaining all procedures and responding to all feedbacks

What we expect from you:

- Courteous and respectful dealing with employees

STABILITY & SUSTAINABILITY

What you can expect from us:

- Delivering excellent services
- Providing the required information and documents

What we expect from you:

- Reviewing documents and adhering to instructions

TRANSPARENCY

What you can expect from us:

- Providing transparent and clear information
- Posting policies in a simplified manner on our website

What we expect from you:

- Reporting all information and inquiries to enable us process your cases

PRIVACY

What you can expect from us:

- Handling your details in a confidential environment

What we expect from you:

- Providing us with accurate and correct details

DELIVERING SERVICES

What you can expect from us:

- Meeting the declared standards of service
- Adopting simplified procedures and processes

What we expect from you:

- Utilizing the newly available methods selected by the RTA for delivering services to you
- Readiness, in terms of delivering the required documents

ASSISTANCE

What you can expect from us:

- Rendering assistance in any issue related to the RTA

What we expect from you:

- Realizing that we might not be able to offer help in case the appropriate person or information is not available

COMPLAINTS

What you can expect from us:

- Receiving your complaints through dialing **8009090**, visiting the website www.rta.ae, or communicating via the e-mail address below or by mailing your complaint to: Roads & Transport Authority PO Box **118899** Dubai, United Arab Emirates
- Investigating the complaint and responding to it as soon as possible
- Studying the prevailing circumstances of the complaint and taking the appropriate decisions accordingly

What we expect from you:

- Submitting complaints through the above mentioned official channels or through the supervisors of Customer Service Centers at the Center

APPROVED BY:

Name	Title
H.E. Mattar Mohammed Al Tayar	Chairman of the Board & Executive Director of RTA
Maitha Mohammed Bin Adai	CEO of Traffic and Roads Agency
Adnan Ahmed Alhammadi	CEO of Rail Agency
Essa Abdul Rahman Al Dossari	CEO of Public Transport Agency
Mohammad Obaid Al Mulla	CEO of Marine Agency
Ahmed Bahrozian	CEO of Licensing Agency
AbdulMohsin Ibrahim Younes	CEO of Strategy & Corporate Governance
Abdulla Ali Al Madani	Acting CEO of Corporate Technical Support Services
Yousif Ahmed Jawad Al Reda	Acting CEO of Corporate Administrative Support Services
Abdul Aziz Malik	CEO Dubai Taxi

معيار اللطف والاحترام

ما نتوقعه منا:

- التعامل بكل لطف واحترام
- شرح كل الإجراءات والتجارب مع أية ملاحظات

ما نتوقعه منك:

- التعامل بكل كياسة واحترام مع موظفينا

الثبات والاستمرارية

ما نتوقعه منا:

- العمل على تقديم خدمات متميزة
- توفير المعلومات اللازمة والوثائق المطلوبة

ما نتوقعه منك:

- مراجعة الوثائق واتباع التعليمات

الوضوح

ما نتوقعه منا:

- توفير المعلومات بكل شفافية ووضوح
- عرض السياسات العامة بطريقة سهلة ومبسطة في موقعنا على الإنترنت

ما نتوقعه منك:

- إبلاغنا كل المعلومات والاستفسارات ليسهل علينا التعامل مع موضوعك

الخصوصية

ما نتوقعه منا:

- التعامل بسرية فيما يخص معلوماتكم

ما نتوقعه منك:

- دقة وصحة المعلومات المقدمة لنا

تقديم الخدمات

ما نتوقعه منا:

- العمل على تلبية معايير الخدمة المعلنة
- تبسيط الإجراءات والسياسات

ما نتوقعه منك:

- الاستفادة من الوسائل المتاحة الجديدة التي اختارتها الهيئة في تقديم خدماتها لكم
- الجاهزية من حيث توفير الوثائق المطلوبة

المساعدة

ما نتوقعه منا:

- تقديم المساعدة في أي مسألة تتعلق بالهيئة

ما نتوقعه منك:

- إدراك أننا قد لا نكون قادرين على مساعدتك في حال عدم تواجد الشخص المناسب أو المعلومات المناسبة

الشكاوى

ما نتوقعه منا:

- تقبل شكاؤكم عبر الاتصال بالهاتف **8009090** أو عن طريق الموقع الإلكتروني www.rta.ae أو عن طريق البريد إلى العنوان التالي: هيئة الطرق والمواصلات، ص ب **118899** دبي، الإمارات العربية المتحدة
- التحقيق في الشكوى والرد عليها بأسرع ما يمكن
- دراسة ملاحظات الشكوى واتخاذ القرار المناسب بشأنها

ما نتوقعه منك:

- تقديم الشكاوى من خلال القنوات المذكورة أعلاه أو من خلال مسؤولي مراكز خدمة العملاء المتواجدين بالمركز

تمت المصادقة بواسطة:

الاسم	المنصب
سعادة مطر محمد الطاير	رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي لهيئة الطرق والمواصلات
ميثاء محمد بن عدي	المدير التنفيذي لمؤسسة المرور والطرق
عدنان أحمد الحمادي	المدير التنفيذي لمؤسسة القطارات
عيسى عبد الرحمن الدوسري	المدير التنفيذي لمؤسسة المواصلات العامة
محمد عبيد الملا	المدير التنفيذي لمؤسسة النقل البحري
احمد بهروزيان	المدير التنفيذي لمؤسسة الترخيص
عبد المحسن إبراهيم يونس	المدير التنفيذي لقطاع الاستراتيجية والحكومة المؤسسية
عبدالله علي المدني	المدير التنفيذي للدعم الفني المؤسسي بالإتابة
يوسف أحمد جواد	المدير التنفيذي للدعم الإداري المؤسسي بالإتابة
عبد العزيز مالك	المدير التنفيذي لمؤسسة تاكسي دبي