



وزارة الطاقة

ميثاق خدمة المتعاملين

تحرص وزارة الطاقة 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 لتبليتها
- 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 لنتشارك 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:
أبوظبي	من 7:30 صباحاً إلى 2:30 ظهراً من الأحد إلى الخميس	02 626 2288	ص.ب: 59	moenr@moenr.ae

" يعتبر هذا الميثاق بمثابة عقد للخدمة المتميزة الذي
يربط المتعامل مع الوزارة ، تنفيذاً لإستراتيجية الحكومة
الإتحادية التي تسعى إلى الإرتقاء بالخدمات المقدمة
للمتعاملين وتقديمها بشكل متميز "

محمد بن ظاغن الهاملي - وزير الطاقة



Ministry of Energy

Customer Charter

The Ministry of Energy is keen to achieve excellence in service provision that not only attains your satisfaction but also exceeds your expectations.

OUR COMMITMENT TO YOU

- We will treat you with courtesy, respect and a smile
- You will receive high standards and fair service
- We will cater to your needs professionally and to the best of our ability
- We will provide our services through a helpful and knowledgeable team that is understanding and capable of answering your questions
- We will provide you with service requirements, realistic expectations and completion times for each service
- You will be attended to in a timely manner
- We will reduce the number of steps required to complete a service in the easiest and most efficient manner
- We will provide you with accurate information and error-free service
- We will provide you with a multi-channel service and ensure that we serve at your convenience, whenever possible
- We welcome your feedback and suggestions to serve you better

YOUR COMMITMENT TO US

- Appreciate efforts of the staff members at your service and treat them with mutual respect
- Provide identification documents when requested
- Provide the supporting documents required to complete a service
- Inform us immediately of any changes to information provided or in case of error
- Inform us immediately of any changes that may affect service provision
- Respond in a timely manner to queries of staff to ensure timely service and quality

CUSTOMER FEEDBACK AND SUGGESTION

Customer

Service Center(s):	Working hours:	Phone:	Mail Box:	E-mail:
Abu Dhabi	From 07:30 AM To 02:30 PM Sunday To Thursday	02 626 2288	P.O. Box: 59	moenr@moenr.ae

“This covenant is designed as a contract to deliver exemplary service to Ministry client in accordance with the strategy of the Federal Government aimed at providing excellent services to our clients”

Mohamed Bin Dhaen AL Hamli - Minister Of Energy

Feedback Gateway: mygov.ae

Website: www.moenr.gov.ae



وزارة الطاقة

ميثاق خدمة المتعاملين

تحرص وزارة الطاقة على توفير خدمات متميزة
تحقق رضى المتعاملين وتفوق توقعاتهم

التزامنا تجاهكم

- سنتعامل معكم باهتمام واحترام وبشاشة
- ستحظون بخدمة متميزة وعادلة
- سنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية ونبذ أقصى ما بوسعنا لتلبيتها
- 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 لنتشارك 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:
دبي	من 7:30 صباحاً إلى 2:30 ظهراً من الأحد إلى الخميس	04 294 5555	ص.ب: 99979	moenr@moenr.ae

" يعتبر هذا الميثاق بمثابة عقد للخدمة المتميزة الذي
يربط المتعامل مع الوزارة، تنفيذاً لإستراتيجية الحكومة
الإتحادية التي تسعى إلى الارتقاء بالخدمات المقدمة
للمتعاملين وتقديمها بشكل متميز "

محمد بن ظعن الهاملي - وزير الطاقة



Ministry of Energy

Customer Charter

The Ministry of Energy is keen to achieve excellence in service provision that not only attains your satisfaction but also exceeds your expectations.

OUR COMMITMENT TO YOU

- We will treat you with courtesy, respect and a smile
- You will receive high standards and fair service
- We will cater to your needs professionally and to the best of our ability
- We will provide our services through a helpful and knowledgeable team that is understanding and capable of answering your questions
- We will provide you with service requirements, realistic expectations and completion times for each service
- You will be attended to in a timely manner
- We will reduce the number of steps required to complete a service in the easiest and most efficient manner
- We will provide you with accurate information and error-free service
- We will provide you with a multi-channel service and ensure that we serve at your convenience, whenever possible
- We welcome your feedback and suggestions to serve you better

YOUR COMMITMENT TO US

- Appreciate efforts of the staff members at your service and treat them with mutual respect
- Provide identification documents when requested
- Provide the supporting documents required to complete a service
- Inform us immediately of any changes to information provided or in case of error
- Inform us immediately of any changes that may affect service provision
- Respond in a timely manner to queries of staff to ensure timely service and quality

CUSTOMER FEEDBACK AND SUGGESTION

Customer Service Center(s):	Working hours:	Phone:	Mail Box:	E-mail:
Dubai	From 07:30 AM To 02:30 PM Sunday To Thursday	04 294 5555	P.O. Box: 99979	moenr@moenr.ae

“This covenant is designed as a contract to deliver exemplary service to Ministry client in accordance with the strategy of the Federal Government aimed at providing excellent services to our clients”

Mohamed Bin Dhaen AL Hamli - Minister Of Energy