



ميثاق إسعاد المتعاملين
CUSTOMER HAPPINESS CHARTER



حكومة
الإمارات العربية المتحدة

وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل

أولاً

للإنسان

خدمات حكومية تتمحور حول الإنسان، مصممة لتناسب احتياجاته ومتطلباته وتفضيلاته ويتم تصميمها معه.

1

الأولوية
للخدمات
الرقمية

توفير خدمات حكومية رقمية استباقية 100% لتناسب أسلوب الحياة في المستقبل.

2

طلب
المعلومة
مرة واحدة

خدمات حكومية مترابطة ومتكاملة تعتمد طلب بيانات المتعامل مرة واحدة فقط.

3

بيانات آمنة
وتضمن
الخصوصية

مشاركة البيانات الحكومية بين الجهات بطريقة آمنة ومحمية تضمن خصوصية المتعامل.

4

قنوات خدمة
موحدة
ومتنوعة
ومتناسقة

توفير الخدمات الحكومية من خلال قنوات متنوعة ومتكاملة ومتناسقة تناسب رغبة المتعاملين، وعبر واجهة حكومية موحدة.

5

تجربة سلسلة
واستباقية

توفير باقات من الخدمات الاستباقية المترابطة السلسلة، تقدم للمتعامل قبل طلبها وفي الوقت المناسب بناءً على أحداث الحياة.

6

الإنصات
لصوت
المتعامل

الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات ومقترحات المتعاملين بشكل مستمر، والشفافية في نتائج القياس.

7

خدمات ذات قيمة
مميزة

رسوم حكومية تُراعى تخفيض التكلفة على المتعاملين ورفع الكفاءة في الجهات الحكومية.

8



GOVERNMENT OF
UNITED ARAB EMIRATES

THE UAE GOVERNMENT CHARTER FOR FUTURE SERVICES

Human Centered Services

Providing government services that are tailored to meet human needs, requirements and preferences, and designed with customers' feedback in mind.

1

Digital Services by Default

Providing proactive digital government services to suit future lifestyle.

2

One-time Data Provision

Designing interconnected and integrated government services that request customer data only once.

3

Safe Data and Guaranteed Privacy

Protecting the data shared among government entities to keep it safe and ensure customer privacy.

4

Integrated, Varied and Consistent Service Channels

Providing government services through various, integrated and coordinated channels that cater to customer preferences through a unified government interface.

5

Seamless and Proactive Experience

Providing bundles of seamless, interconnected and proactive services to the customer on time and before request, based on life events.

6

Listening to Customer's Voice

Listening to the customer's voice and ensuring transparency in the evaluation results.

7

Value Added Services

Adjusting government fees to reduce costs and increase efficiency in government entities.

8

وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل

تتعهد غرفة عجمان بتقديم خدمات رقمية ذكية سريعة وسهلة تفوق توقعات المتعاملين وتلبي احتياجاتهم، ونسعى إلى تقديم أفضل الخدمات لإسعاد مجتمع الأعمال، كما نستمع إلى آراء وملاحظات كافة فئات المعنيين لتطوير وتحسين خدماتنا وعملياتنا بشكل مستمر.

الإنسان أولاً: خدمات حكومية تتمحور حول الإنسان، مصممة لتناسب احتياجاته ومتطلباته وتفضيلاته ويتم تصميمها معه.
الأولوية للخدمات الرقمية: توفير خدمات حكومية رقمية استباقية لتناسب أسلوب الحياة في المستقبل.
طلب المعلومة مرة واحدة: خدمات حكومية مترابطة ومتكاملة تعتمد طلب بيانات المتعامل مرة واحدة فقط.
بيانات آمنة وتضمن الخصوصية: مشاركة البيانات الحكومية بين الجهات بطريقة آمنة ومحمية تضمن خصوصية المتعامل.
قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة: توفير الخدمات الحكومية من خلال قنوات متنوعة ومتكاملة ومتناسقة تناسب رغبة المتعاملين، وعبر واجهة حكومية موحدة.
تجربة سلسلة واستباقية: توفير باقات من الخدمات الاستباقية المترابطة السلسلة، تقدم للمتعامل قبل طلبها وفي الوقت المناسب بناء على أحداث الحياة.
صوت المتعامل: الإنصات لصوت المتعامل والشفافية في نتائج القياس.
خدمات ذات قيمة مميزة: رسوم حكومية تراعي تخفيض التكلفة على المتعاملين ورفع الكفاءة في الجهات الحكومية.

Promise of the UAE government for future services

Ajman Chamber pledge to provide fast and easy smart digital services that exceed customers' expectations and meet their needs. We seek to provide the best services to make the business community happy. We also listen to all stakeholders' opinions and continuously develop our processes and services.

Human Centered Services: Providing government services that are tailored to meet human needs, requirements and preferences, and designed with customers' feedback in mind.

Digital Services by Default: Providing proactive digital government services to suit future lifestyle.

Integrated, Varied and Consistent Service Channels: Providing government services through various, integrated and coordinated channels that cater to customer preferences through a unified government interface.

Seamless and Proactive Experience: Providing bundles of seamless, interconnected and proactive services to the customer on time and before request, based on life events.

One-time Data Provision: Designing interconnected and integrated government services that request customer data only once.

Safe Data and Guaranteed Privacy: Protecting the data shared among government entities to keep it safe and ensure customer privacy.

Listening to Customer's Voice: Listening to the customer's voice and ensuring transparency in the evaluation results.

Value Added Services: Adjusting government fees to reduce costs and increase efficiency in government entities.



وعد حكومة دولة الإمارات
PROMISE OF THE UAE GOVERNMENT

ميثاق إسعاد المتعاملين - غرفة عجمان
CUSTOMER HAPPINESS CHARTER - AJMAN CHAMBER

رؤيتنا في التميز في الخدمات

أن تكون غرفة عجمان نموذجاً إقليمياً رائداً في تقديم خدمات ذكية واستباقية وخالية من البيروقراطية، تستثمر التقنيات الناشئة والذكاء الاصطناعي بصورة مسؤولة، لتقديم تجربة متعامل استثنائية تفوق التوقعات، وتعزز تنافسية مجتمع الأعمال وجودة الحياة، وتواكب توجهات دولة الإمارات في الريادة والابتكار والجاهزية للمستقبل.

التزامنا

في غرفة عجمان، نؤمن بأن المتعامل هو محور جميع أعمالنا، وأن التميز الحقيقي يُقاس بالأثر الذي نتركه في تجربة المتعامل والقيمة التي نحققها له. ولذلك نلتزم بتصميم وتطوير وتقديم خدمات مبتكرة، سهلة، متكاملة واستباقية، تركز على مبادئ الحوكمة، والتميز المؤسسي، والجاهزية للمستقبل، والاستدامة، والتحسين المستمر، بما يواكب أفضل الممارسات العالمية.

Our Vision for Service Excellence

To be a leading regional model in delivering smart, proactive, and bureaucracy-free services that leverage emerging technologies and Artificial Intelligence responsibly to create exceptional customer experiences that exceed expectations, enhance the competitiveness of the business community, improve quality of life, and support the UAE's vision for global leadership, innovation, and future readiness.

Our Commitment

At Ajman Chamber, we believe that our customers are at the heart of everything we do and that true excellence is measured by the quality of the experience we create and the value we deliver– not by the number of services we provide.

Accordingly, we are committed to designing, developing, and delivering innovative, seamless, customer-centric, and proactive services founded on the principles of governance, service excellence, institutional excellence, future readiness, sustainability, and continuous improvement, in line with international best practices.

وعد غرفة عجمان لتجربة المتعامل

في غرفة عجمان، لا نعد بتقديم خدمة فحسب، بل نلتزم بصناعة تجربة متعامل استثنائية تعزز الثقة، وتحقق قيمة مستدامة، وتدعم تنافسية مجتمع الأعمال، وتساهم في تحقيق رؤية إمارة عجمان ودولة الإمارات في الريادة والتميز الحكومي.

Ajman Chamber Customer Experience Promise

At Ajman Chamber, we do not simply promise to deliver services– we are committed to creating an exceptional customer experience that builds trust, creates sustainable value, strengthens the competitiveness of the business community, and contributes to realizing the vision of the Emirate of Ajman and the United Arab Emirates for excellence, innovation, and world-class government services.

ولهذا نلتزم بأن تكون خدماتنا:

• تتمحور حول المتعامل، وتصمم انطلاقاً من احتياجاته وتوقعاته وتفضيلاته، بما يحقق تجربة متميزة في جميع مراحل رحلته.

• تفوق التوقعات، من خلال تقديم خدمات عالية الجودة، سهولة الوصول، وسريعة الإنجاز،ضيف قيمة حقيقية للمتعامل.

• استباقية وجاهزة للمستقبل، تستشرف احتياجات المتعاملين، وتواكب المتغيرات، وتوفر حلولاً وخدمات مبتكرة قبل الحاجة إليها كلما أمكن ذلك.

• ذكية ورقمية، توظف البيانات والذكاء الاصطناعي والتقنيات الناشئة بصورة مسؤولة وأخلاقية لتعزيز جودة الخدمات، وسرعة الإنجاز، ودقة القرارات، مع ضمان الرقابة البشرية وحماية الخصوصية.

• متكاملة ومتعددة القنوات، توفر تجربة موحدة وسلسلة عبر جميع قنوات الخدمة، بما يمكن المتعامل من اختيار القناة التي تناسب احتياجاته وتفضيلاته، واستكمال رحلته بسهولة عبر مختلف القنوات.

• بسيطة ومرنة، تقلل الإجراءات والوقت والجهد، وتعتمد على التكامل المؤسسي والرقمي للحد من تكرار طلب البيانات والوثائق، بما ينسجم مع توجهات حكومة دولة الإمارات في الخدمات الحكومية.

• عادلة وشاملة، تكفل تكافؤ فرص الحصول على الخدمات، وتراعي احتياجات جميع فئات المجتمع، بما في ذلك أصحاب الهمم وكبار المواطنين وكبار السن.

• آمنة وموثوقة، تضمن حماية خصوصية المتعاملين وبياناتهم، وتطبق أعلى معايير الحوكمة وأمن المعلومات وإدارة المخاطر.

• متجددة وقابلة للتطوير المستمر، من خلال الاستماع إلى المتعاملين، وقياس تجربتهم، وتحليل البيانات، والاستفادة من الابتكار، والمقارنات المعيارية، وأفضل الممارسات العالمية.

We therefore commit that our services will be:

- Customer-Centric : Designed around our customers needs, expectations, and preferences, ensuring an outstanding experience throughout every stage of their journey.
- Beyond Expectations : Delivering high-quality, accessible, and efficient services that consistently create added value.
- Proactive and Future-Ready : Anticipating future customer needs, responding to emerging trends, and providing innovative solutions and services before they are requested whenever possible.
- Smart and Digital : Responsibly leveraging data, Artificial Intelligence, and emerging technologies to enhance service quality, improve efficiency, accelerate delivery, and support informed decision-making while ensuring human oversight and protecting privacy.
- Integrated and Omnichannel : Offering a seamless, consistent experience across all service channels, enabling customers to choose their preferred channel and continue their journey effortlessly across multiple touchpoints.
- Simple and Agile : Simplifying procedures, reducing time and effort, and maximizing digital and institutional integration to minimize repeated requests for information and documents, in alignment with the UAE Government's service transformation agenda.
- Inclusive and Fair : Ensuring equitable access to services for all members of society while accommodating the needs of People of Determination, senior citizens, and elderly customers.
- Secure and Trusted : Protecting customer privacy and information by applying the highest standards of governance, information security, and risk management.
- Continuously Improving : Listening to our customers, measuring their experiences, analysing data, embracing innovation, benchmarking against leading practices, and continuously enhancing our services.

مبادئنا

- تركز تجربة المتعامل في غرفة عجمان على المبادئ الآتية:
- المتعامل أولاً.
- تجربة متعامل تفوق التوقعات.
- الحوكمة والشفافية والمساءلة.
- الجاهزية للمستقبل واستشراف احتياجات المتعاملين.
- الاستباقية في تصميم وتقديم الخدمات.
- الابتكار والتحسين المستمر.
- الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي والتقنيات الناشئة.
- اتخاذ القرارات المبنية على البيانات والأدلة.
- التكامل المؤسسي وتعدد قنوات تقديم الخدمة.
- الشمولية وسهولة الوصول.
- الاستدامة واستمرارية الخدمات.
- الشراكة مع المتعاملين وأصحاب المصلحة.

Our principles

The Ajman Chamber Customer Experience is built upon the following principles:

- Customer First.
- Experiences that Exceed Expectations.
- Governance, Transparency, and Accountability.
- Future Readiness and Customer Foresight.
- Proactive Service Design and Delivery.
- Innovation and Continuous Improvement.
- Responsible Use of Artificial Intelligence and Emerging Technologies.
- Data-Driven Decision-Making.
- Institutional Integration and Omnichannel Service Delivery.
- Inclusiveness and Accessibility.
- Sustainability and Service Continuity.
- Partnership with Customers and Stakeholders.

مسؤوليتنا المشتركة

تحقيق تجربة متعامل استثنائية هو مسؤولية مشتركة بين غرفة عجمان ومتعاملليها. ولذلك نلتزم بتقديم خدمات وفق أعلى معايير الجودة والتميز، كما نتطلع إلى تعاون متعاملينا من خلال تقديم المعلومات الصحيحة، والالتزام بالأنظمة والإجراءات، وإبداء آرائهم ومقترحاتهم، بما يساهم في التطوير المستمر، والابتكار، وتعزيز جودة الخدمات.

عهدنا
سنواصل تطوير خدماتنا وتجربة متعاملينا بما يعزز جاهزية غرفة عجمان للمستقبل، ويواكب التحولات الاقتصادية والتقنية، ويحقق قيمة مستدامة لمجتمع الأعمال، ويجسد مكانة إمارة عجمان ودولة الإمارات كنموذج عالمي في التميز والابتكار وجودة الخدمات.

Our Shared Responsibility

Delivering an exceptional customer experience is a shared responsibility between Ajman Chamber and its customers.

We are committed to providing services that meet the highest standards of quality and excellence, and we encourage our customers to contribute by providing accurate information, complying with applicable requirements and procedures, and sharing their feedback and suggestions to support continuous improvement, innovation, and service excellence.

ميثاقنا

سنواصل تطوير خدماتنا وتجارب متعاملينا لتعزيز جاهزية غرفة عجمان للمستقبل، والاستجابة للتحولات الاقتصادية والتكنولوجية، وخلق قيمة مستدامة لمجتمع الأعمال، وترسيخ مكانة إمارة عجمان ودولة الإمارات العربية المتحدة كرواد عالميين في التميز، والابتكار، والخدمات الحكومية التي تركز على المتعاملين.

Our Pledge

We will continue to evolve our services and customer experiences to strengthen Ajman Chambers future readiness, respond to economic and technological transformations, create sustainable value for the business community, and reinforce the position of the Emirate of Ajman and the United Arab Emirates as global leaders in excellence, innovation, and customer-centric public services.

معلومات التواصل

يسر غرفة عجمان استقبال استفساراتكم، وملاحظاتكم، ومقترحاتكم، وشكاواكم من خلال قنوات التواصل الرسمية التالية:

Contact Information

We welcome your inquiries, feedback, suggestions, and complaints through our official service channels:



WWW.AJMANCHAMBER.AE



80070@AJMAN.AE



AJMANCHAMBER

حمل تطبيق غرفة عجمان عبر
DOWNLOAD AJMAN CHAMBER



+97180070

ساعات العمل

من الإثنين إلى الخميس، من الساعة 7:30 صباحاً حتى 3:30 مساءً، الجمعة من 7:30 صباحاً حتى 12:00 ظهراً. وفق أيام العمل الرسمية.

ملاحظاتكم واقتراحاتكم وشكاواكم محل اهتمامنا، ونعدكم بدراستها والتعامل معها بجدية وشفافية، والاستفادة منها في تطوير خدماتنا وتعزيز تجربة المتعامل والتحسين المستمر.

Working Hours

Monday to Thursday, 7:30 AM to 3:30 PM Friday from 7:30 AM to 12:00 PM
(Official Working Days)

Your feedback is valuable to us and plays a vital role in enhancing our services and continuously improving your experience.

حمل تطبيق غرفة عجمان DOWNLOAD AJMAN CHAMBER APP



AJMAN CHAMBER APP
APP STORE



AJMAN CHAMBER APP
GOOGLE STORE