



ميثاق إسعاد المتعاملين

=

سعادة
المتعاملين

متعامل إيجابي
ومبادر

+

جهة متفانية في
إسعاد المتعاملين

+

موظف فخور
بتقديم الخدمة المتميزة



سأخذنا لإسعادك



نعمل لإسعادك



نتعهد بإسعادك

نحن في الهيئة الاتحادية
للضرائب نؤمن بتقديم
خدمات ضريبية متميزة
تفوق توقعات المتعاملين
وتحقق أعلى مستويات
السعادة، لنترقى بإقتصاد
الدولة سوياً ونعزز
الأستدامة المالية في
الإمارات العربية المتحدة.

خالد علي البستاني
المدير العام



معادلة إسعاد المتعاملين

متعامل إيجابي
ومبادر



ساعداً لإسعادك

1. توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة
2. تقديم ملاحظات بناءة واقتراحات مبتكرة وإيجابية
3. المشاركة في تصميم الخدمة
4. المساهمة في استشراف مستقبل الخدمات
5. مشاركة التجربة السعيدة والإيجابية مع الغير

+

جهة متفانية في
إسعاد المتعاملين



نعمل لإسعادك

1. توفير بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية
2. تقديم خدمة سريعة ومبسطة
3. ضمان الخاصية الفردية في تجربة المتعامل
4. توفير الخدمة بما يضمن راحة المتعامل
5. تقديم الخدمة بما يضمن العدالة والمساواة
6. إيهار المتعامل بتقديم خدمات تفوق توقعاته
7. الإنصات إلى صوت المتعامل
8. إشراك المتعامل في تطوير الخدمات
9. الإبتكار المستدام في تقديم الخدمات المستقبلية
10. العمل بروح الفريق الواحد لإسعاد المتعامل

+

موظف فخور
بتقديم الخدمة المتميزة



نتعهد بإسعادك

1. الترحيب بابتسامة
2. انطباع أولي متميز
3. الاحترام واللباقة
4. الإنصات الجيد
5. المهنية والمبادرة في تقديم العون
6. التفهم والمراعاة
7. الإيجابية
8. الإبتكار في تقديم الخدمة
9. التفاني في إسعاد المتعامل
10. تقديم تجربة مبهرة للمتعامل



سعادة المتعاملين



Customer Happiness Formula

Proud
Employee

+

Dedicated
Entity

+

Positive and
Proactive
Customer



We pledge to make you happy

1. Greet you with a smile
2. Make an excellent first impression
3. Be courteous and polite
4. Be a great listener
5. Be professional and helpful
6. Show empathy
7. Be positive
8. Be innovative in service provision
9. Go the extra mile
10. Deliver a wow experience

We work to make you happy

1. Provide a happy and a positive culture and environment
2. Simplify and speed up service delivery
3. Know the customer preferences and personalize the experience
4. Offer services at customer convenience
5. Provide fair and unbiased service
6. Delight the customer by going beyond expectations
7. Listen to the voice of the customer
8. Engage the customer to improve services
9. Continuously innovate (future service delivery)
10. Work with one-team spirit for customer happiness

Help us make you happy

1. Provide accurate and up-to-date information and documents
2. Offer constructive feedback and innovative and positive suggestions
3. Participate in service co-creation
4. Be our partner in shaping the future of services
5. Share your happy and positive experience



Customer Happiness