

Customers Happiness Charter

"Ras Al-Khaimah Transport Authority seeks to achieve your happiness and provide you with distinguished services that exceed your expectations"

We at Ras Al-Khaimah Authority, are committed towards you as the following:

- Welcoming, treating you respectfully and kindly.
- Providing you with outstanding services impartially, transparently, and fairly.
- Treating your needs with high levels of professionalism and making our best efforts to fulfill them.
- Providing our services by a qualified and cooperative work team that understands your needs and can answer your queries.
- Providing you with the requirements and completion dates for all services.
- Receiving and processing your applications at the appropriate time and without delays.
- We treat people with disability and senior citizens according to the highest levels of service provision.
- Providing accurate information and outstanding service procedures.
- Welcoming your opinions, suggestions and complains to work with you on developing our services on the available channels.
- We treat your complaints effectively and in accordance with our approved policies.

To provide you with outstanding services, we request you to:

- Appreciate our employees 'efforts and treat them with mutual respect.
- Provide us with all required documents.
- Inform us as soon as possible of any fault or change in the information.
- Inform us of any change to your personal information or information relevant to the completion of the service.
- Respond on the queries of our team to the best of your ability and on time.

ميثاق سعادة المتعاملين

"تسعى هيئة رأس الخيمة للمواصلات لتحقيق سعادتكم وتقديم خدمات متميزة تفوق توقعاتكم"

نحن في هيئة رأس الخيمة للمواصلات نلتزم اتجاهكم بالتالي:

- الترحيب بكم والتعامل معكم بلطف واحترام.
- تقديم خدمات متميزة بمساواة وعدالة وشفافية.
- التعامل مع احتياجاتكم بمهنية عالية وبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيتها.
- تقديم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويتفهم احتياجاتكم، ويستطيع الاستجابة على استفساراتكم.
- توفير متطلبات كل خدمة ومواعيد انجازها.
- استقبال طلباتكم والبث فيها في الوقت المناسب دون تأخير.
- نتعامل مع أصحاب الهمم وكبار المواطنين وفق أرقى مستويات تقديم الخدمة.
- توفير معلومات دقيقة واجراءات خدمة متميزة.
- الترحيب بآراءكم ومقترحاتكم وشكاويكم لتتشارك معكم في تطوير خدماتنا عبر القنوات المتاحة.
- نتعامل مع شكاوكم بفاعلية عالية وطبقاً للسياسات المعتمدة لدينا.

ولتوفير خدمة متميزة لكم نرجو منكم:

- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام متبادل.
- توفير كافة الوثائق والمستندات المطلوبة لانجاز خدماتكم.
- إعلامنا في أسرع وقت ممكن عن وجود اي خطأ أو تعديل في البيانات.
- ابلاغنا عند وجود اي تغيير في المعلومات الشخصية أو المتعلقة بانجاز الخدمة.
- الرد على استفسارات مقدمي الخدمة لخدمتكم بشكل افضل وفي الوقت المحدد.