

Customer Happiness Charter

We, the Dubai Civil Aviation Authority, are committed to provide high quality and excellent services to our customers' to ensure their highest trust and satisfaction

ميثاق إسعاد المتعاملين

نحن حريصون في هيئة دبي للطيران المدني على توفير خدمات عالية الجودة ومتميزة تحقق ثقة وسعادة المتعاملين وتنفوق توقعاتهم

أن تحظوا بخدمة متميزة وعالية الجودة ومعاملة عادلة

To provide you with an outstanding service that is highly qualified and to be treated fairly

حسن استقبالكم باهتمام واحترام

To receive you with due care and respect

التزامنا اتجاهكم Our Commitment to You

أن تتم الاستجابة لطلباتكم واحتياجاتكم دون تأخير

To respond to your requests and needs in a timely manner, without any undue delay

أن نلبي احتياجاتكم بمهنية واحترافية من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويستطيع الاجابة على استفساراتكم

To meet your needs professionally and effectively through a well trained and qualified staff that understands your requirements and is able to answer your inquiries

أن نعمل على تقديم خدماتنا وتوفير المعلومات عبر القنوات المختلفة التي تناسبكم قدر الإمكان

To provide services and information through different channels; that are the most suitable for you

أن نعمل على تبسيط الإجراءات وتقليص زمن تقديم الخدمة لتحسين جودة وسرعة خدماتنا

To simplify our procedures and to reduce the time into providing the service in order to improve our services quality and speed

أن نوفر المعلومات الدقيقة للخدمة ومتطلباتها بشكل واضح في المواعيد المحددة لإنجازها

To provide accurate information and services, as required, in a clear and concise manner and on time

التزامكم اتجاهنا / Your Commitment To Us

توفير المستندات المطلوبة

Provide us with the required documents

تقدير جهود الموظفين القائمين على خدمتكم و التعامل معهم باحترام متبادل

Appreciate the efforts of our staff, by treating them with mutual respect

معرفتكم بالقوانين والتعليمات الخاصة بالخدمة

Knowledge about laws and regulations related to the respective services

التواصل مع فريق تقديم الخدمة بما يتعلق باستفسارات الخدمة المطلوبة

Communicate with the service provider team regarding the required service inquiries

إعلامنا بأي تغيير للبيانات أو المستندات المتعلقة بالخدمة

Inform us on any data changes related to the service or documents related to the service

التواصل معنا في حال تعطل الخدمات او عدم تطابق البيانات

Contact us in case of service disruption or inconsistency in data

” هدفنا سعادتكم وتحقيق منظومة

طيران مستدامة “

المدير العام

” Our goal is your happiness, and achieving a sustainable aviation system “

Director General

You can contact us directly, through the Customer Happiness Section:



الموقع الإلكتروني
Website
www.dcaa.gov.ae



البريد الإلكتروني
Email
dcaa@dcaa.gov.ae
info@dcaa.gov.ae



صندوق البريد
P.O. Box
49888
دي - الامارات العربية المتحدة



الهاتف
Call Center
80083222
+97147770000

أوقات العمل الرسمي 7:30 صباحاً - 14:30 ظهراً الأحد - الخميس
Official Working Hours: 7:30 - 14:30 Sunday - Thursday