

## سياسة التعامل مع شكاوى المتعاملين Customers Complaints-Handling Policy

تسعى دائرة البلدية والتخطيط بعجمان لتحقيق رضا المتعاملين من خلال تقديم خدمات متميزة تلائم احتياجات وتوقعات المتعاملين سعياً منها للوصول إلى التميز في مجال خدمة المتعاملين وفق المواصفات العالمية أيزو 10002:2018. وتطبق هذه السياسة على جميع مراكز تقديم الخدمات التابعة للدائرة.

Municipality and Planning Department in Ajman aims to achieve customers satisfaction through providing distinct services that meet the needs and expectations of customers in order to reach excellence in the field of customer service and handling according to ISO 10002:2018 Customers Complaints Handling Standards.  
This policy applies to all of the department's service providing centers.

### Our commitments towards you

- The Department is committed to reviewing and enhancing complaints management system periodically to achieve customer satisfaction.
- The department is committed to provide trained and qualified personnel and best programs and equipment required to resolve any complaints received.
- The department is committed to inform and provide appropriate information for customers, employees and other stakeholders about the process of their complaint handling.
- The department is committed to protecting the information received from the customers and maintaining confidentiality and non disclosure.
- Each complaint is handled objectively in a fair and impartial manner.
- Information integrity: We guarantee the integrity, validity and accuracy of the information.

### التزامنا تجاهكم

- تلتزم الدائرة بمراجعة نظام إدارة الشكاوى وتطويره بشكل دوري لتحقيق رضا المتعاملين.
- تلتزم الدائرة بتوفير الموارد البشرية المدربة والمؤهلة وتوفير أفضل البرامج والتجهيزات اللازمة لحل الشكاوى.
- تلتزم الدائرة إبلاغ المتعاملين والموظفين وغيرهم من اصحاب الشأن المعنيين وتزويدهم بالمعلومات المناسبة حول إجراءات التعامل مع شكاوهم.
- تلتزم الدائرة بحماية المعلومات الواردة من المتعاملين والمحافظة على سريتها وعدم الإفصاح عنها .
- الموضوعية في التعامل مع كل شكوى بطريقة عادلة وغير متحيزة.
- نضمن نزاهة وصحة ودقة المعلومات.

### قنوات تقديم الشكاوي

نقدم خدمة الشكاوي مجاناً للمتعاملين	البريد الالكتروني 80070@ajman.ae	التطبيقات الذكية MPDA	موقع الدائرة الإلكتروني الخارجي www.am.gov.ae	الرقم المجاني 80070
تويتر @AJCC80070	الحضور الشخصي مركز سعادة المتعاملين   مركز المنامة   مركز مصفوت	فيس بوك @AJCC80070	الانستقرام @AJCC80070	

### Channels of Complaints

We provide complaints services free of charge	E-mail 80070@ajman.ae	Smart application MPDA	Department external website www.am.gov.ae	Tel free 80070
Twitter @AJCC80070	Personal attendance Customer Happiness Center   Al Manama Service Center   Masfoot Service Center	Facebook @AJCC80070	Instagram @AJCC80070	

### Our valued customers

"We are looking for your happiness by providing you with all your needs at maximum quality and professional manner to meet your satisfaction and expectations on our services"

عبدالرحمن محمد النعيمي  
مدير عام دائرة البلدية والتخطيط  
Abdulrahman Mohammed Al Nuaimi  
General Director of the Municipality and Planning Department.

### متعاملينا الأعزاء

"نسعى لإسعادكم وتوفير كافة احتياجاتكم بجودة وحرفية عالية ترتقي إلى تحقيق توقعاتكم ورضاكم عن خدماتنا"