

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.
- The Department adopts the concept of accountability for decisions and actions related to complaint handling

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 بإبلاغ المتعاملين والموظفين وغيرهم من أصحاب الشأن المعنيين وتزويدهم بالمعلومات المناسبة حول إجراءات التعامل مع شكاوهم.
- تلتزم الدائرة بحماية المعلومات الواردة من المتعاملين والمحافظة على سربيتها وعدم الإفصاح عنها .
- الموضوعية في التعامل مع كل شكوى بطريقة عادلة وغير متحيزة.
- نضمن نزاهة وصحة ودقة المعلومات.
- تتبنى الدائرة مفهوم المساءلة عن القرارات والأعمال المتعلقة بالتعامل مع الشكاوى.

قنوات تقديم الشكاوى

نقدم خدمة الشكاوى
مجاناً للمتعاملين

البريد الإلكتروني
80070@ajman.ae

التطبيقات الذكية
MPDA

موقع الدائرة الإلكتروني الخارجي
www.am.gov.ae

الرقم المجاني
80070

تويتر
@ACC80070

الحضور الشخصي
مركز سعادة المتعاملين | مركز المنامة | مركز مصفوت

فيس بوك
Ajman contact center

الانستغرام
@ACC80070

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
@ACC80070

Personal attendance
Customer Happiness Center | Al Manama Service Center | Masfoot Service Center

Facebook
Ajman contact center

Instagram
@ACC80070

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 نرتقي إلى تحقيق توقعاتكم ورضاكم عن خدماتنا"