

نص سياسة التعامل مع الشكاوى

إيماناً منا بأهمية رضا وسعادة المتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين في تحقيق رؤيتنا في بناء مدينة سعيدة ومستدامة، ودور التغذية الراجعة من هذه الفئات في تحديد فرص التحسين والتطوير على خدماتنا وعملياتنا، فلقد عملنا على بناء وتطبيق نظام إداري متخصص لإدارة الشكاوى وفق أفضل الممارسات العالمية وبحسب دليل مواصفة الأيزو 10002:2018. وتلتزم بلدية دبي بإدانة هذا النظام وبالتحسين المستمر عليه بما يحقق رضا وسعادة المتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين، وأهداف العمل والغاية من تطبيق هذا النظام.

وفي سعينا لتحقيق هذه الغاية فإننا:

- نسعى إلى التركيز على المتعاملين في تصميمنا لخدماتنا وعملياتنا ونسعى إلى تحقيق أعلى مستويات من رضاهم وسعادتهم عن طريق تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجاتهم وتتجاوز توقعاتهم.
- نعمل على إشراك المتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين في تحديد فرص التحسين والتطوير على خدماتنا وعملياتنا عن طريق استقبال التغذية الراجعة منهم والاستماع إلى ملاحظاتهم وشكاويهم والعمل على حلها بأفضل الوسائل المتاحة.
- نكس رؤية ورسالة وقيم بلدية دبي في كل تعاملاتنا مع المتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين.
- نقدم خدماتنا للمتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين بكفاءة وفاعلية وبشكل يلتزم بالقوانين والتشريعات المنظمة لهذه الخدمات.
- نطبق عمليات وإجراءات لاستقبال ومعالجة ملاحظات وشكاوى المتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين وفق المبادئ التوجيهية للتعامل مع الشكاوى المحددة في مواصفة الأيزو 10002.
- سنسعى للتحسين المستمر على نظام إدارة الشكاوى بما يحقق أفضل تجربة للمتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين.
- سنوفر الموارد الضرورية لتطبيق وإدانة نظام إدارة الشكاوى والتحسين المستمر عليه، وللوفاء بالتزاماتنا نحو المتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين.

تضمن بلدية دبي أن سياسة التعامل مع الشكاوى أعلاه مفهومة ومطبقة على مختلف المستويات الإدارية والوظيفية في بلدية دبي. كما أنها متوفرة للمتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين للاطلاع عليها.

مدير عام بلدية دبي



قنوات استقبال الشكاوى

تمكن بلدية دبي المتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين من تقديم الشكاوى من خلال قنوات مختلفة أهمها ما يلي:

- بوابة الشكاوى الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي [/https://ecomplain.dubai.gov.ae](https://ecomplain.dubai.gov.ae)
- موقع بلدية دبي الإلكتروني www.dm.gov.ae
- مراكز الخدمة التابعة لبلدية دبي
- مركز الاتصال 800900
- قنوات التواصل الاجتماعي
- البريد الإلكتروني info@dm.gov.ae
- الحضور الشخصي لمكاتب الدائرة