



سياسة نظام إدارة شكاوى المتعاملين Customers Complaints Handling Policy

The Land Department is committed to provide outstanding services in accordance with the expectations and needs of its customers and to make the customers happy. The Land Department believes that customer complaints are opportunities for development and improvement. For this purpose, the Land Department provides its customers with the following:

تلتزم دائرة الأراضي والأملاك بتقديم خدمات متميزة وفقاً لتوقعات واحتياجات متعاملينا وإسعادهم، وتؤمن بأن شكاوى المتعاملين هي فرص للتطوير والتحسين، ولتحقيق ذلك وفرت دائرة الأراضي والأملاك لمتعاملينا ما يلي:-

- ❖ An integrated system for dealing with complaints in accordance with the requirements and provisions of ISO 10002: 2018 and the unified complaint system of the Government of Dubai. Complaints can be submitted through this system, which is user friendly, impartial, and maintains the confidentiality and reliability of the information provided by customers.
 - ❖ The system is monitored and verified on a regular basis in accordance with the best local and international practices.
 - ❖ Provision of human, financial and technical resources to ensure effective and efficient application of the customer complaint management system.
 - ❖ Reviewing and updating the policy on a regular basis to ensure suitability and effectiveness in achieving the happiness of customers.
 - ❖ Full commitment with the laws and regulations and fulfill the strategical partner's requirements.
- ❖ نظاماً متكاملًا للتعامل مع الشكاوى وفقاً لمتطلبات وينود مواصفة الأيزو 10002:2018 ونظام الشكاوى الموحد لحكومة دبي، يمكنهم من خلاله تقديم شكاويهم مع مراعاة الحرص على سهولة استخدامه والحيادية والحفاظ على سرية وموثوقية المعلومات المقدمة من المتعاملين.
- ❖ يتم مراقبة النظام والتدقيق عليه بشكل دوري بما يتوافق مع أفضل الممارسات المتبعة محلياً ودولياً.
- ❖ توفير الموارد البشرية والمالية والتقنية لضمان فاعلية وكفاءة تطبيق نظام إدارة التعامل مع شكاوى المتعاملين.
- ❖ مراجعة وتحديث السياسة بشكل دوري لضمان ملائمتها وفعاليتها في تحقيق إسعاد المتعاملين.
- ❖ الالتزام بالقوانين والتشريعات واحتياجات الشركاء والاستراتيجيين.

This policy is published to all DLD staff, customers and stakeholders. It will be reviewed regularly to ensure improvement.

تم تعميم هذه السياسة على جميع الموظفين والمتعاملين، وكافة الأطراف المعنية بحيث يتم مراجعتها وتحديث السياسة بشكل دوري لتحقيق كفاءة الأداء والتسحين والتطوير المستمر

سلطان بطي بن مجرن - المدير العام
Sultan Butti Bin Mejren - Director General



دائرة الأراضي والأملاك
Land Department

