



## سياسة التعامل مع الشكاوى

تلتزم هيئة تنمية المجتمع بتقديم خدمات ذات جودة عالية لجميع فئات وشرائح المجتمع، وذلك تحقيقاً لرؤيتها "دبي نموذج ملهم لرفاه المجتمع والهوية الوطنية" وتماشياً مع رسالتها بالارتقاء المستمر بالمعايير الاجتماعية من خلال نظام متكامل من السياسات الفعالة والخدمات عالية الجودة . كما وتؤمن بحق متعاملها في التقدم بالشكاوى، وتعتبرها مدخلاً رئيسياً لعملية التطوير والتحسين على العمليات والخدمات المقدمة في مركز اسعاد المتعاملين.

إن هذه السياسة تُعبر عن مدى اهتمام الإدارة العليا بمعالجة الشكاوى بكفاءة و فعالية، و بشكل سريع و عادل من خلال نظام شكاوى يمتاز ب : سهولة الوصول، السرعة، سرية و موثوقية المعلومات المقدمة، معرف، بسيط، غير متحيز، فعال، مراقب و مدقق عليه.

كما وتُعبّر هذه السياسة عن إلتزام الإدارة العليا في هيئة تنمية المجتمع بإدارة نظام الشكاوى بكفاءة وفعالية، والحرص على سهولة استخدامه والحيادية والحفاظ على سرية وموثوقية المعلومات المقدمة من المتعامل وأن يتم مراقبة النظام والتدقيق عليه بشكل دوري بما يتوافق مع أفضل الممارسات المتبعة محلياً ودولياً ووفق القوانين والتشريعات ذات العلاقة تم دعم هذا النظام بكادر مدرب جيداً و إجراءات تم تصميمها تبعاً لمتطلبات مواصفة الأيزو 10002:2014 و نظام الشكاوى الموحد لحكومة دبي، مع السعي لتطويره بشكل مستمر استناداً لأفضل الممارسات العالمية، كما وتحرص الهيئة على التعامل بمسؤولية وإيجابية مع القضايا المتعلقة بالشكاوى، والتأكد من علاج المسببات الجذرية للمشاكل وضمان عدم تكرارها مستقبلاً.

مدير عام هيئة تنمية المجتمع

م. أحمد عبد الكريم جلفار