

We firmly believe that the satisfaction and happiness of customers and stakeholders concerned with achieving our vision to develop a happy and sustainable city is highly important. Feedback from these categories also plays a crucial role in identifying opportunities to improve and develop our services and operations. Therefore, we have worked on creating and applying a specialized management system to manage complaints according to international best practices and ISO10002:2018 standard. Dubai Municipality is committed to sustaining and constantly improving this system in order to achieve the happiness of customers and concerned stakeholders, as well as our work goals and the purpose of applying this system.

In order to reach that goal, we:

- Aim at focusing on customers when designing our services and operation. We also aim at achieving the highest level of customer happiness and satisfaction by providing excellent service that meets their needs and exceeds their expectations.
- Include customers and concerned stakeholders in identifying opportunities to improve and develop services and operations by receiving their feedback, listening to their

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 تحسين خدماتنا وعملياتنا وتطويرها، لقد عملنا على بناء وتطبيق نظام إداري متخصص لإدارة الشكاوى وفق أفضل الممارسات العالمية وبحسب دليل مواصفة الأيزو 10002:2018. وتلتزم بلدية دبي بإدامة هذا النظام وبالتحسين المستمر عليه بما يحقق سعادة 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 الرضا والسعادة لديهم عن طريق تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجاتهم وتتجاوز توقعاتهم.
- نعمل على إشراك المتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين في تحديد فرص تحسين خدماتنا وعملياتنا وتطويرها عن طريق استقبال التغذية الراجعة منهم والاستماع إلى ملاحظاتهم وشكاواهم والعمل على حلها بأفضل الوسائل المتاحة.
- نعكس 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.

comments and complaints and working on resolving them in the best ways available.

- Provide services to customers and concerned stakeholders effectively and efficiently, while complying with laws and regulations that govern these services.
- Adopt operations and procedures to receive and handle customers and concerned stakeholder complaints according to ISO 10002 Standard guidelines.
- Make sure to continually improve the Complaint Management System, in order to offer the best experience for customers and concerned stakeholders.
- Provide the necessary resources to apply and sustain the Complaint Management System, as well as to carry out commitments given to our partners.

Dubai Municipality ensures the full understanding and application of the above Complaint Management Policy across all administrative and operational levels within the Department. The Policy is also available for review to customers and concerned stakeholders.

Dubai Municipality Director General

- 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 وإدامة 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

### **Complaint Channels**

Dubai Municipality receives complaints from customers and concerned stakeholders through various channels, mainly:

- Dubai Government's Unified Complaints Portal <https://ecomplain.dubai.gov.ae/>
- Dubai Municipality website [www.dm.gov.ae](http://www.dm.gov.ae)
- Dubai Municipality Service Centres
- Call Centre 800900
- Social media channels
- E-mail [info@dm.gov.ae](mailto:info@dm.gov.ae)
- Personal presence at the Department's offices

### **Our Commitment to the Customer Happiness**

#### **Code of Conduct**

In case you feel that we have not fulfilled any of the commitments stated in the code of conduct, please contact us through the specified contact channels and we will review and resolve any issues to ensure your satisfaction and happiness, in accordance with applicable laws and regulations.

### **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/>
- موقع بلدية دبي الإلكتروني [www.dm.gov.ae](http://www.dm.gov.ae)
- مراكز الخدمة التابعة لبلدية دبي
- مركز الاتصال 800900
- قنوات التواصل الاجتماعي
- البريد الإلكتروني [info@dm.gov.ae](mailto:info@dm.gov.ae)
- الحضور الشخصي لمكاتب الدائرة

### **الالتزام بميثاق إسعاد المتعاملين**

في حال شعوركم بأي قصور في تلبيةنا للالتزامات الواردة في ميثاق إسعاد المتعاملين، الرجاء التواصل معنا فوراً من خلال قنوات التواصل الموضحة وسيتم دراسة الموضوع والعمل على حل أي إشكالية بما يساهم في تعزيز رضاكم وسعادتكم وبما يتوافق مع القوانين والتشريعات ذات العلاقة

### **التزاماتنا بخصوص حل الخلافات مع المتعاملين خارجياً**

إن الأولوية في حل أية شكاوى للمتعاملين هي التعامل معها عن طريق منهجيات وإجراءات التعامل مع الشكاوى المعتمدة في البلدية وبما تحتويه من آليات داخلية للتحقيق في الشكاوى والوقوف على مسبباتها والتواصل مع المشتكي. في حالة عدم حل الخلاف عن طريق منهجية التعامل مع الشكاوى أو عدم

## **Our commitment to Resolving Customers Disputes**

### **Externally**

It is our priority to ensure that we resolve any customer complains using our internal customer handling processes. In case we couldn't resolve the complaint or in the case of customer dissatisfaction with the outcome of the complaint resolution, we study each case before using external methods to resolve the complaint.

DM is committed to provide methods for resolving disputes externally to the organization for complaints that cannot be resolved internally, as such, we provide options for external resolution that are fast and cost-effective, and takes into account the interests of the customers and DM, and using external independent entities, in accordance with ISO 10003:2018 and applicable laws and regulations.

Please contact us should you need more information.

رضى المشتكي عن نتائج التحقيق في شكواه ورغبته أو رغبة البلدية استخدام وسائل أخرى لحل الخلاف، فإنه يتم دراسة كل حالة على حدة قبل اللجوء إلى أساليب حل الشكوى باستخدام وسائل خارجية.

تلتزم البلدية بتوفير آليات للتعامل مع الخلافات التي تنتج عن شكاوى المتعاملين والتي لا يمكن حلها داخليا باستخدام نظام التعامل مع الشكاوى، بحيث يتم توفير خياراً لحل الخلافات خارجياً يتمتع بالسرعة والكلفة المنخفضة ويراعي مصالح المتعاملين والبلدية، وباستخدام جهات خارجية تتمتع بالكفاءة والحيادية، وبشكل يتوافق مع متطلبات مواصفة الأيزو 10003:2018 ومتطلبات القوانين والتشريعات ذات العلاقة .

**في حال حاجتكم للمزيد من المعلومات الرجاء التواصل معنا**