



هيئة أبوظبي للإسكان
ABU DHABI HOUSING AUTHORITY

سياسة خدمة المتعاملين لهيئة أبوظبي للإسكان

ADHA Customer Service Policy

Abu Dhabi Housing Authority (ADHA) vision is "To provide suitable housing for all Abu Dhabi Citizens". ADHA is committed to:

رؤية الهيئة "توفير المسكن المناسب لجميع مواطني إمارة أبوظبي". وتلتزم الهيئة بـ:

1. Design, develop and deliver housing programs, policies, products, and services in line with needs and expectations of all segments of the citizens of the Emirate of Abu Dhabi.
 2. Build relationships of mutual trust & respect with our customers by putting "Customers First"
 3. Adopt best practices and international standards and frameworks such as GSEC Customer Service Manual, ISO: 10002;2014 to continually improve customer experience.
 4. Address customer feedback pertaining to housing programs, policies, products and services, promptly, effectively and efficiently and to the satisfaction of our customers.
 5. Provide adequate resources so as to enable our staff to serve customers efficiently & effectively.
 6. Always protect customer's data and information.
 7. Build, maintain and enhance competence of our staff so as to serve our customers in a courteous, polite, fair and professional manner.
 8. Measure customer's perception and their level of satisfaction through surveys and other means.
 9. Use results of customer feedback and surveys to improve our products, processes and services to our customers.
 10. Benchmark our customer service against the best in class.
1. تطوير وإعداد وتوفير برامج وسياسات وخدمات وحلول إسكانية موائمة لمتطلبات وتوقعات كافة شرائح مواطني إمارة أبوظبي.
 2. بناء علاقة وثيقة مع المتعاملين قوامها الثقة والاحترام وذلك من خلال وضعهم على رأس قائمة أولويات الهيئة.
 3. تبني أفضل الممارسات والمعايير الدولية والأطر القياسية العالمية مثل دليل خدمة المتعاملين الصادر عن الأمانة العامة للمجلس التنفيذي ومواصفة الأيزو 10002;2014 الخاصة بإدارة الشكاوى للعمل بشكل مستمر على تحسين تجربة المتعاملين.
 4. التعامل مع آراء والتغذية الراجعة من المتعاملين والمتعلقة ببرامج وسياسات وخدمات الإسكان بأقصى سرعة وأعلى كفاءة ممكنة لتحقيق رضا للمتعاملين.
 5. توفير جميع الموارد اللازمة للموظفين لتمكينهم من خدمة المتعاملين بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية.
 6. العمل بشكل دائم على حماية بيانات المتعاملين.
 7. بناء وتطوير قدرات الموظفين ورفع مستوى كفاءتهم لتمكينهم من خدمة المتعاملين بأعلى مستويات الحرفية والعدالة واللباقة.
 8. قياس مستوى رضا المتعاملين ورصد تطلعاتهم من خلال الاستبيانات وغيرها من أدوات القياس.
 9. تطبيق النتائج التي تم تجميعها من خلال الدراسات والمسوحات والاستبيانات المختلفة لتحسين العمليات والإجراءات والخدمات المقدمة للمتعاملين.
 10. إجراء دراسات المقارنة المعيارية وتطبيق أفضل الممارسات المطبقة في مجال خدمة المتعاملين.

Director General

المدير العام

