



هيئة أبوظبي للإسكان  
ABU DHABI HOUSING AUTHORITY

## سياسة خدمة المتعاملين Customer Service Policy

Abu Dhabi Housing Authority is committed to

1. Design, develop and deliver housing solutions 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 international standards and frameworks to continually improve customer experience.
4. Address customer complaints, queries and suggestions 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 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.

تلتزم هيئة أبوظبي للإسكان بما يلي

1. تطوير وإعداد وتقديم خدمات وحلول إسكانية مناسبة ووفقاً لمتطلبات وتوقعات كافة شرائح مواطني إمارة أبوظبي.
2. بناء علاقة وطيدة مع متعاملي الهيئة تتميز بالثقة والاحترام المتبادل، وذلك من خلال وضع المتعاملين دائماً على رأس قائمة أولويات الهيئة.
3. تبني معايير وأطر عمل قياسية عالمية بما يضمن تحسين تجربة المتعامل بشكل مستمر.
4. الاستجابة لشكاوى ومقترحات واستفسارات المتعاملين بأقصى سرعة وبأعلى كفاءة ممكنة على النحو الذي يحقق رضى المتعاملين.
5. توفير كافة الموارد اللازمة للموظفين لتمكينهم من خدمة المتعاملين بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية.
6. العمل على حماية بيانات المتعاملين بشكل دائم.
7. بناء وتطوير قدرات الموظفين ورفع مستوى كفاءتهم لتمكينهم من خدمة المتعاملين بأعلى مستويات اللباقة والعدالة والحرفية.
8. قياس مستوى رضى المتعاملين ورصد تطلعاتهم من خلال الاستبيانات وغيرها من أدوات القياس.
9. استخدام نتائج الدراسات والمسوحات والاستبيانات المختلفة الخاصة بالمتعاملين لرفع كفاءة العمليات وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم.
10. إجراء دراسات المقارنة المعيارية لخدمات الهيئة مع أفضل الممارسات المطبقة عالمياً في مجال خدمة المتعاملين.

Director General

المدير العام

ADHA-SPPDS-QOE-POL-04-V2

