



سياسة سعادة المتعاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانف - دبي Customer Happiness Policy in General Directorate of Residency & Foreigners Affairs

Introduction:

In line with the UAE's vision to be one of the best countries in the world. The General Directorate of Residency and Foreigners Affairs in Dubai adopted many initiatives and Which in turn contributes to raising the happiness of the customers, and these initiatives are based on the customer to enhance the governmental efficiency.

Ownership of the policy: Ownership of this policy belongs to Amer department.

The General Directorate of Residency and Foreigners Affairs in Dubai is committed to the following:

- Communicate with the customers in a unified manner with professional standards, so that the customer can obtain a smooth and consistent experience through all the service offices approved by the General Directorate.
- Receive and follow-up on customer complaints through all means of communication and systems approved by the GDRFA Dubai, and register the complaint with a serial number and a description of the complaint and the required clarification, also determined the time period required to respond to the complaint.
- Ensuring the provision of high-quality services to achieve the happiness of the customers and exceed their expectations through the publication of the customer charter which includes the obligations of the GDRFA Dubai towards the customers
- Measuring and reviewing the satisfaction of the customers by adopting different methods to modernize and raise the efficiency of services provided to customers.

المقدمة :

تماشياً مع رؤية الإمارات بأن تكون من أفضل الدول في العالم بحلول العام 2021، قامت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانف بدبي بتبني العديد من المبادرات و التي بدورها تسهم في رفع سعادة المتعاملين وترتكز هذا المبادرات على المتعامل وتعزيز الكفاءة الحكومية.

ملكية السياسة: تعود ملكية هذه السياسة الى إدارة أمر لخدمة المتعاملين بقطاع الدعم المؤسسي و هي الإدارة المعنية بسعادة المتعاملين والتواصل معهم و الرد على الإستفسارات والملاحظات.

تلتزم الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانف بدبي بما يلي:

- التواصل مع المتعاملين بأسلوب موحد بمعايير احترافية لحصول المتعامل على تجربة سلسة و متناسقة عبر جميع منافذ الخدمة المعتمدة لدى الإدارة العامة.
- تلقي ومتابعة شكاوى المتعاملين من خلال جميع وسائل التواصل و الانظمة المعتمدة لدى الإدارة العامة، و تسجيل الشكاوى برقم تسلسلي مع وصف للشكاوى و الحل المطلوب و ايضاً يتم تحديد الفترة الزمنية اللازمة للرد على الشكاوى.
- الحرص على توفير خدمات عالية الجودة و متميزة لتحقيق ثقة و سعادة المتعاملين و تفوق توقعاتهم من خلال نشر ميثاق المتعاملين و يتضمن التزامات الإدارة العامة تجاه المتعاملين و ماترقوه الإدارة من المتعامل لتوفير خدمة افضل.
- قياس و مراجعة سعادة المتعاملين من خلال اتباع اساليب مختلفة لتحديث و رفع كفاءة الخدمات المقدمة للمتعاملين.

20 MARCH

سعادة اللواء / محمد أحمد المري

مدير الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانف-دبي

Major General / Mohammed Ahmed Al Marri

The General Manager of General Directorate of Residency

& Foreigners Affairs - Dubai

