



هيئة أبوظبي للإسكان
ABU DHABI HOUSING AUTHORITY

ADHA Customer Service Policy

In line with the vision of Abu Dhabi Government, Abu Dhabi Housing Authority (ADHA) was established with the vision of "To provide suitable housing for all Abu Dhabi Citizens", Hence provides housing services such as Loans, Land, Exemptions, Exchange services to citizens of Emirates of Abu Dhabi. ADHA strives to achieve high standards of performance of customer service practices. ADHA is committed to:

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 to continually improve customer experience.
4. Identify risks & opportunities resulting from Complaints Management System, analyze and follow up on the implementation of their treatment and improvement plans.
5. Address customers' feedback and complaints received through Abu Dhabi Government Contact Center "800555" and other communication channels pertaining to housing programs, policies and services provided by ADHA by a competent and qualified team while considering the confidentiality aspect.
6. Provide appropriate work environment that enables customer service employees to serve customers including responding to their inquiries, complaints and suggestion with the highest levels of effectiveness, efficiency, objectivity and professionalism.
7. Always protect customer's data and information.
8. Always welcome customers' complaints as a key input for continual improvement.
9. Build, maintain and enhance competence of our staff so as to serve our customers in a courteous, polite, fair and professional manner.
10. Measure customer's perception and their level of satisfaction through surveys and other means.
11. Use results of customer feedback and surveys to improve our products, processes and services to our customers.
12. Benchmark our customer service against the best in class.

سياسة خدمة المتعاملين لهيئة أبوظبي للإسكان

تماشياً مع رؤية حكومة أبوظبي، تأسست هيئة أبوظبي للإسكان برؤية "توفير المسكن الملائم لجميع مواطني إمارة أبوظبي" حيث تقدم الهيئة الخدمات الإسكانية المختلفة كخدمات القروض ومنح الأراضي والإعفاءات وخدمات الاستبدال وغيرها، كما تسعى لتحقيق أعلى مستويات الأداء في مجال خدمة المتعاملين، وفي سبيل ذلك تلتزم الهيئة بـ:

1. تطوير وإعداد وتوفير برامج وسياسات وخدمات وطول 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 الخاصة بإدارة الشكاوى للعمل بشكل مستمر على تحسين تجربة المتعاملين.
4. تحديد المخاطر والفرص المنبثقة عن نظام إدارة شكاوى المتعاملين وتحليلها ومتابعة تنفيذ خطط المعالجة والتحسينات الخاصة بها.
5. التعامل مع آراء ومدخلات وشكاوى المتعاملين التي ترد على مركز اتصال حكومة أبوظبي "800555" وعلى كافة قنوات التواصل الأخرى والمتعلقة ببرامج وسياسات وخدمات الإسكان التي تقدمها الهيئة وذلك من قبل فريق عمل مختص ومدرب مع مراعاة عامل السرية.
6. توفير بيئة عمل مناسبة لموظفي خدمة المتعاملين تمكنهم من خدمة المتعاملين بما في ذلك الرد على الاستفسارات والشكاوى والمقترحات بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية والموضوعية والمهنية.
7. العمل بشكل دائم على حماية بيانات المتعاملين.
8. الترحيب الدائم بشكاوى المتعاملين باعتبارها مدخل أساسي لعمليات التحسين والتطوير المستمر.
9. بناء وتطوير قدرات الموظفين ورفع مستوى كفاءتهم لتمكينهم من خدمة المتعاملين بأعلى مستويات الحرفية والعدالة واللباقة.
10. قياس مستوى رضا المتعاملين ورصد تطلعاتهم من خلال الاستبيانات وغيرها من أدوات القياس.
11. تطبيق النتائج التي تم تجميعها من خلال الدراسات والمسوحات والاستبيانات المختلفة لتحسين العمليات والإجراءات والخدمات المقدمة للمتعاملين.
12. إجراء دراسات المقارنة المعيارية وتطبيق أفضل الممارسات المطبقة في مجال خدمة المتعاملين.

Director General

المدير العام

ADHA-SPPDS-QOE-POL-04-V4