

سياسة التعامل مع شكاوى المتعاملين

تسعى دائرة الخدمات الاجتماعية بالشارقة إلى تحقيق رضا المتعاملين من خلال تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين، سعياً منها للوصول إلى التميز في مجال خدمة المتعاملين وفقاً للمواصفة العالمية آيزو 10002:2018، وتطبيق هذه السياسة على جميع مراكز تقديم الخدمات التابعة للدائرة.

Policy for Handling Customer Complaints

The Sharjah Social Services Department (SSSD) strives to achieve customer satisfaction by providing exceptional services that meet the needs and expectations of customers, in pursuit of excellence in customer service in accordance with the international standard ISO 10002:2018. This policy is applied across all service delivery centers of the department.

Our Commitments Towards You

- The department is committed to reviewing and regularly updating the customer complaints system to ensure customer satisfaction.
- The department is committed to developing human resources and providing the best programs and equipment necessary for handling complaints.
- The department is committed to providing clear information to customers and all concerned parties regarding the complaint handling process.
- The department is committed to maintaining the confidentiality of information received from customers.
- Every complaint is handled fairly and impartially.
- The department ensures the accuracy and reliability of information.
- The department adopts the principle of accountability regarding decisions and actions related to complaints.

التزامنا تجاهكم

- تلتزم الدائرة بمراجعة نظام شكاوى المتعاملين وتحديثه دورياً لتحقيق رضا المتعاملين.
- تلتزم الدائرة بتطوير الكوادر البشرية وتوفير أفضل البرامج والمعدات اللازمة لمعالجة الشكاوى.
- تلتزم الدائرة بتوفير معلومات واضحة للمتعاملين وجميع المعنيين بخصوص آلية التعامل مع الشكاوى.
- تلتزم الدائرة بالحفاظ على سرية المعلومات الواردة من المتعاملين.
- تتم معالجة كل شكوى بطريقة عادلة وحيادية.
- تضمن الدائرة دقة وموثوقية المعلومات.
- تتبنى الدائرة مبدأ المساءلة فيما يخص القرارات والإجراءات المتعلقة بالشكاوى.

قنوات تقديم الشكاوى

Channels of Complaints



800700



info@sssd.shj.ae



https://sssd.shj.ae

•الحضور الشخصي لمقر الدائرة وفروعها

•In-person visit to the department's headquarters or its branches



(@sssdshj)



أحمد إبراهيم الميل

رئيس دائرة الخدمات الاجتماعية

Ahmed Ibrahim Al Mail

Chairman of Social Services Department

Dear Customers

"We work with dedication to meet your needs, because your satisfaction is our goal and serving you is our mission."

متعاملينا الأعزاء

"نعمل بإخلاص لتلبي احتياجاتكم، لأن رضاكم غايتنا وخدمتكم رسالتنا."