

# ميثاق خدمة المتعاملين Customer Service Charter

تحرص دائرة البلدية والتخطيط بعجمان على تحقيق سعادتك بتقديم أفضل الخدمات، وتبسيط الإجراءات وتطبيق أفضل الممارسات المطبقة عالمياً لخدمتكم برؤى قيادية رشيدة.

We in Ajman Municipality and planning Department pledge to achieve your happiness throughout providing best services, simplifying procedures, and applying best practices followed all over the world to serve you with leading visions and well-prepared staff.

## Our commitment

- We will treat you with interest, respect and cheerfulness.
- You will receive distinct and fair service.
- We will deal with your needs professionally and we will do our best to achieve them.
- We promise to offer easy and fast service.
- We will provide you with accurate information and procedures for proper service.
- We will provide you with high quality service under one roof as possible.
- We will work to provide our service through convenient channels and in a timely manner.
- We will welcome your suggestions in order to share the development of our service.
- We will respond to any comments or complaints about the services provided to customers as soon as possible.
- We will deal with people of determination with highest level in providing services.
- Your private information will be kept confidential, and will not be disclosed to a third party.

## What we wish from you to deliver you with a distinct service

- Appreciating our employees' efforts in serving you and treating them with mutual respect.
- Preparing your documents required in advance to help complete the process.
- Informing us with any errors or modifications in the information as soon as possible.
- Letting us know of any change in your personal information or conditions related to the completion of service.
- Respond to customer service team inquiries to help serve you in a timely manner.

## Contact us through

Toll free 80070  
Website www.am.gov.ae

Official workdays Working Hours  
Monday - Thursday 07:30 AM - 05:30 PM  
Friday 07:30 AM - 12:00 PM  
Saturday 07:30 AM - 03:30 PM

Our location  
Municipality and Planning Department, Ajman, and service provider as mentioned in the service Directory

### Smart App

MPDA  
1- Apple Store  
2- Google Play

## التزامنا تجاهكم

- سنعاملكم باهتمام واحترام وبشاشة.
- ستحظون بخدمة متميزة وعادلة.
- سنعاملكم بمهنية ولن نخذل أقصى ما بوسعنا لتلبية احتياجاتكم.
- سنعمل على توفير خدمات سريعة وسلسة.
- سنؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة.
- سنوفر جميع الخدمات بجودة عالية وتحت سقف واحد قدر الإمكان.
- سنعمل على توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم لننشارك معكم في تطوير خدماتنا.
- نتجاوب مع أي ملاحظات أو شكاوى بأسرع وقت وبجودة عالية.
- سنلتعامل مع أصحاب الهمم وفق أرقى مستويات تقديم الخدمة.
- نعدكم بالحفاظ على سرية بياناتكم وعدم الإفصاح عنها.

## ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل.
- تجهيز المستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة.
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة باتمام الخدمة.
- الرد على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.

## تواصلوا معنا من خلال

الرقم المجاني 80070  
الموقع الإلكتروني www.am.gov.ae

أيام العمل الرسمية أوقات العمل  
الأثنين - الخميس 07:30 صباحاً - 05:30 مساءً  
الجمعة 07:30 صباحاً - 12:00 ظهراً  
السبت 07:30 صباحاً - 03:30 ظهراً

موقعنا  
دائرة البلدية والتخطيط - عجمان - وأماكن تقديم الخدمة الموضحة بالدليل لكل خدمة

### تطبيق الدائرة

تطبيق MPDA  
1. ابل ستور  
2. قوقل بلاي



عبدالرحمن محمد النعيمي  
مدير عام دائرة البلدية والتخطيط  
Abdulrahman Mohammed Al Nuaimi  
General Director of the Municipality and Planning Department.



## متعاملينا الأعزاء

" نسعى لإسعادكم وتوفير كافة احتياجاتكم بجودة وحرفية عالية نرتقي إلى تحقيق توقعاتكم ورضاكم عن خدماتنا "

رقم الإصدار: 05

تاريخ الإصدار: 01/06/2024

No. of Issue: 05  
Date of Issue: 01/06/2024

رؤيتنا: بيئة مستدامة وبنية عمرية لبناء مستقبل عجمان

اتصل على  
Ajman Municipality

P.O.Box: 3-Ajman  
www.am.gov.ae

80070

## Proposal Submission Mechanism:

1. Submitting and registering the proposal in CRM.
2. Automatic reply to the proposer via e-mail and SMS (thanking the proposal for submitting the proposal).
3. Referring the proposal to the concerned department.
4. Receiving reply from the concerned department (under study - under implementation - cannot be implemented - pointless - meaningful) within 5 working days.
5. When the proposal is accepted by the concerned department, date for applying the proposal is set.
6. Referring the proposal to the Innovation Management Committee in the following cases:
  - Lack of competence (if more than three departments respond that the proposal is not within their competence, it shall be referred to the Innovation Management Committee).
7. Replying to the proposer with the proposal status.
8. The proposer may object to the department's reply with the proposal status.
9. Listing the proposals (applied - previously implemented - lacking conformity to conditions) to be referred to the Proposals Study Committee for consideration.
10. Receiving the Committee's final replies on the proposals presented to it.
11. Preparing quarterly or monthly and final reports.
12. Evaluating the applied proposals according to the awards included in the item (by the Proposals Study Committee).
13. Award.
14. Creative proposals are nominated for external/international awards.

## Complaint Submission Mechanism:

- 1- Submitting the complaint through official channels, and then an SMS is sent to the customer (to confirm the submission of the complaint).
- 2- Referring the complaint to the competent organizational unit and following it up.
- 3- Addressing the customer on the action taken and replying through the system by the organizational units.
- 4- Closing complaints and writing reports.
  - Classification of complaints:
    - 1- Reports (1 working day).
    - 2- Regular (5 working days).
    - 3- Complex (15 working day handling).

## آلية تقديم الاقتراحات:

1. تقديم الاقتراح وتسجيل الاقتراح في نظام crm
2. الرد التلقائي لمقدم الاقتراح عبر البريد الإلكتروني والرسائل sms (شكر المقترح لتقديم الاقتراح).
3. تحويل المقترح للإدارة المعنية
4. تلقي الرد من الإدارة المعنية (قيد الدراسة - قيد التطبيق - لا يمكن تنفيذه - غير مجدي - مجدي) خلال 5 أيام عمل.
5. عند قبول الاقتراح من قبل الإدارة المعنية يتم وضع تاريخ لتطبيق الاقتراح.
6. إحالة الاقتراح إلى لجنة إدارة الابتكار في الحالات الآتية:
  - عدم الاختصاص (إذا قامت أكثر من ثلاث إدارات بالرد أن الاقتراح ليس من اختصاصها يتم تحويله إلى لجنة إدارة الابتكار).
7. الرد على المقترح بحالة الاقتراح.
8. يجوز للمقترح الاعتراض على رد الإدارة عن حالة الاقتراح.
9. حصر الاقتراحات (المطبقة - سبق تنفيذها - غير مطابقة للشروط) لإحالتها إلى لجنة دراسة الاقتراحات ليتم النظر فيها.
10. تلقي ردود اللجنة النهائية بشأن المقترحات المعروضة عليها.
11. إعداد التقارير الربعية أو شهرية والنهائية.
12. تقييم الاقتراحات المطبقة حسب فئات التكرير الموجودة في بند (من قبل لجنة دراسة الاقتراحات).
13. التكرير.
14. تُرشد الاقتراحات الإبداعية لجوائز خارجية/عالمية.

## آلية تقديم الشكوى:

- 1- تقديم الشكوى عبر القنوات الرسمية , ومن ثم تصل رسالة sms للمتعامل (للتأكيد تقديم الشكوى).
- 2- إحالة الشكوى إلى الوحدة التنظيمية المختصة ومتابعتها.
- 3- مخاطبة المتعامل بالاجراء المتخذ والرد عبر النظام من قبل الوحدات التنظيمية.
- 4- اغلاق الشكاوى , وكتابة التقارير
  - تصنيف الشكاوى:
    - 1- بلاغات (يوم عمل)
    - 2- عادية (5 أيام عمل)
    - 3- معقدة (15 يوم عمل المعالجة)

ہم اجمان بلدیہ اور محکمہ منصوبہ بندی والے تمام بہترین خدمات فراہم کر کے، طریقہ کار کو آسان بنا کے، اور معروف خیالات اور تربیت یافتہ عملے کے ساتھ آپ کی خدمت کرنے کے لئے پوری دنیا میں رائج بہترین طریقوں کو استعمال کر کے آپ کی خوشی کے حصول کا وعدہ کرتے ہیں۔  
我们在阿治曼市政府和规划部中承诺了，通过提供最好的服务，简化程序，并应用世界各地的最佳实践，以领先的愿景和准备充分的员工为您服务，可以获得您们的幸福。

## 我们的承诺。

- \* 我们将以兴趣、尊重和开朗的态度对待您们。
- \* 您们将得到独特而公正的服务。
- \* 我们会专业地处理您的需求，并尽最大努力去实现。
- \* 我们承诺提供简单而快捷的服务。
- \* 我们将为您们提交准确的信息和程序以提供适当的服务。
- \* 我们将尽可能为您提供一站式的优质服务。
- \* 我们将努力通过便捷通道，及时进行提交我们的服务。
- \* 我们将欢迎您的建议，以分享我们服务的发展。
- \* 我们将尽快回应的任何注意或申诉关于这些服务向顾客提供了
- \* 我们将与有决心的人打交道，提供最高水平的服务。
- \* 您们的私人信息将被保密，不会向第三方披露。

## بمرا عزم

- \* ہم آپ کے ساتھ دلچسپی، احترام اور خوشی کا مظاہرہ کریں گے۔
- \* آپ کو منفرد اور جائز خدمت حاصل ہو گی۔
- \* ہم آپ کی ضروریات کو پیشہ ورانہ انداز میں پورا کریں گے اور ہم ان کو حاصل کرنے کے لئے پوری کوشش کریں گے۔
- \* ہم آسان اور تیز خدمت فراہم کرنے کا وعدہ کرتے ہیں۔
- \* ہم آپ کو مناسب خدمات کے لئے درست معلومات اور طریقہ کار فراہم کریں گے۔
- \* ہم آپ کو ایک ہی جہت کے نیچے اعلیٰ معیار کی خدمت فراہم کریں گے۔
- \* ہم اپنی خدمات کو آسان طریقے سے اور بروقت فراہم کرنے کے لئے کام کریں گے۔
- \* ہماری خدمت کی ترقی میں حصہ لینے کے لئے ہم آپ کے مشوروں کا خیرمقدم کریں گے۔
- \* ہم صارفین کو فراہم کی جانے والی خدمات کے بارے میں کسی بھی رائے یا شکایات کا جلد از جلد جواب دیں گے۔
- \* ہم پُر عزم لوگوں کو اعلیٰ سطح کی خدمات فراہم کر کے ان کے ساتھ معاملہ کریں گے۔
- \* آپ کی نجی معلومات کو مخفی رکھا جائے گا، اور کسی تیسرے فریق پر اسے ظاہر نہیں کیا جائے گا۔

## 我们希望为您提供与众不同的服务。

- \* 感激员工为您服务努力，并相互尊重。
- \* 提前准备好自己所需的文件，帮助完成流程。
- \* 尽快将信息中的任何错误或修改通知我们。
- \* 让我们知道您的个人信息的任何变化或与完成服务有关的条件。
- \* 应对客服团队的咨询，及时帮助服务。

## آپ کو ایک منفرد خدمت مہیا کرنے کے لئے ہم آپ سے کیا توقع رکھتے ہیں

- \* آپ کی خدمت کرنے کے لئے کی جانے والی ہمارے ملازمین کی کوششوں کی تعریف کریں اور ان کے ساتھ باہمی احترام کا سلوک کریں۔
- \* اس عمل کو مکمل کرنے میں مدد کے لئے ضروری دستاویزات کو پہلے سے ہی تیار رکھیں۔
- \* جتنی جلدی ممکن ہو معلومات میں کسی غلطی یا تبدیلی سے ہمیں آگاہ کریں۔
- \* ہمیں اپنی ذاتی معلومات یا خدمات کی تکمیل سے متعلق حالات میں کسی تبدیلی کے بارے میں بتائیں۔
- \* آپ کو بروقت خدمت فراہم کرنے میں مدد کرنے کے لئے کسٹمر سروس ٹیم کے سوالات کا جواب دیں۔

## مندرجہ ذیل کے ذریعے ہم سے رابطہ کریں

ویب سائٹ www.am.gov.ae	ٹول فری 80070
دائرے کی ایپ MPDA کا ایپ	دفتری کام کے دن پیر - جمعرات صبح 07:30 سے شام 05:30 بجے جمعہ صبح 07:30 سے دوپہر 12:00 بجے بوقتہ صبح 07:30 سے دوپہر 03:30 بجے
1. اپل اسٹور 2. گوگل پلے	ہمارا مقام میونسپلٹی اینڈ پلاننگ ڈیپارٹمنٹ، عجمان، اور سروس فراہم کنندہ جیسا کہ سروس ڈائریکٹری میں ذکر کیا گیا ہے

## 通过与我们联系

免費收費 80070	網站 www.am.gov.ae	圈子应用程序 MPDA 应用程序
正式工作日 周一至周五 星期六	工作时间 上午07:30至下午05:30 上午07:30至下午12:00 上午07:30至下午03:30	1. 苹果商店应用程序 2. 谷歌游戏应用程序
我们的位置 阿治曼市政府和规划部门以及服务目录中提到的服务提供商。		



ہمارے قابل قدر گراہک:

”ہماری خدمات سے وابستہ آپ کے اطمینان اور توقعات کو پورا کرنے کے لئے ہم آپ کو اپنی تمام ضروریات کو زیادہ سے زیادہ معیار اور پیشہ ورانہ انداز میں فراہم کر کے آپ کی خوشی کی تلاش میں ہیں“

我们尊贵的顾客。  
“我们正在寻找您的幸福，以最大的质量和专业的方式为您提供您的所有需求，以满足您对我们服务的满意和期望”。

عبدالرحمن محمد النعیمی  
مدیر عام دائرة البلدية والتخطيط  
Abdulrahman Mohammed Al Nuaimi  
General Director of the Municipality and Planning Department.



### 提案提交机制:

1. 提交提案并在crm系统中注册提案
2. 通过电子邮件和消息自动回复提案人(感谢提交提案的人)。
3. 将提案转交给相关部门
4. 在5个工作日内收到相关部门的回复 (正在研究-正在实施-无法实施-无用-可行)。
5. 当有关行政部门接受该提案时，将确定该提案的实施日期。
6. 在以下情况下，将提案提交给创新管理委员会:
  - 缺乏管辖权 (如果三个以上的主管部门答复说该提案不在其职权范围内，则提交创新管理委员会)。
7. 以提案的状态答复提案人。
8. 提案人可以反对行政部门对提案现状的回应。
9. 列出提案 (已申请-先前已实施-不符合条件)，以便将其提交提案研究委员会审议。
10. 接收委员会对提交给它的提案的最终答复。
11. 编制季度或月度和最终报告。
12. 根据项目中的奖项类别对申请提案进行评估 (由研究提案委员会进行)
13. 颁奖
14. 创意提案获得外部/国际奖项提名。

### 投诉提交机制:

1. 通过官方渠道提交投诉，然后向客户发送短信 (确认投诉提交)。
2. 将投诉提交给主管组织单位并跟进。
3. 向客户介绍组织单位采取的行动并通过系统做出回应。
4. 结案投诉并编写报告
  - 投诉分类:
    1. 通知的 (1个工作日)
    2. 普通的 (5个工作日)
    3. 复杂的 (15个工作日处理)

### تجاویز پیش کرنے کا طریقہ کار:

1. CRM سسٹم میں تجاویز پیش کرنا اور اس کا اندراج کرنا۔
2. ای میل اور ایس ایم ایس کے ذریعے تجاویز پیش کرنے والے کا آٹومیٹک طریقے سے جواب (تجاویز پیش کرنے والے کے لئے تجاویز کا شکریہ)۔
3. تجاویز متعلقہ ڈپارٹمنٹ کو تجاویز کا حوالہ دینا۔
4. متعلقہ ڈپارٹمنٹ سے جواب موصول کرنا (زیر مطالعہ - لاگو کیا جا رہا ہے - لاگو نہیں کیا جا سکتا - بیکار - ممکن) 5 کام کے دنوں کے اندر۔
5. متعلقہ ڈپارٹمنٹ کی طرف سے تجاویز کی منظوری کے بعد، تجاویز کو عملی جامہ پہنانے کے لئے ایک تاریخ مقرر کی جاتی ہے۔
6. مندرجہ ذیل معاملات میں انوویشن مینجمنٹ کمیٹی کو تجاویز کا حوالہ دینا:
  - دائرہ اختیار میں نہیں (اگر تین سے زائد ڈپارٹمنٹس کا جواب ہے کہ تجاویز ان کی اہلیت کے اندر نہیں ہے تو، یہ انوویشن مینجمنٹ کمیٹی کو منتقل کر دیا جاتا ہے)۔
7. تجاویز کی حیثیت کے ساتھ تجاویز پیش کرنے والے کا جواب دینا۔
8. تجاویز پیش کرنے والا تجاویز کی حیثیت پر مینجمنٹ کے جواب پر اعتراض کر سکتا ہے۔
9. تجاویز کی انویٹری (لاگو - پہلے لاگو - شرائط کے مطابق نہیں) غور کے لئے تجاویز مطالعہ کمیٹی کو بھیجا جائے گا۔
10. کمیٹی کے سامنے پیش کردہ تجاویز کے بارے میں حتمی جوابات حاصل کرنا۔
11. سہ ماہی، ماہانہ اور حتمی رپورٹیں تیار کرنا۔
12. تجاویز کی مطالعہ کمیٹی کے ذریعے) کے دفعہ میں اعزازی زمروں کے مطابق لاگو کردہ تجاویز کا جائزہ کرنا۔
13. اعزاز۔
14. تخلیقی تجاویز بیرونی/عالمی ایوارڈز کے لئے نامزد کیا جاتا ہے۔

### شکایت کرنے کا طریقہ کار:

- 1 - سرکاری چینلز کے ذریعے شکایت جمع کرانا، اور پھر ایس ایم ایس پیغام کسٹمر تک پہنچ جاتا ہے (شکایت جمع کرانے کی تصدیق کرنے کے لئے)۔
- 2- متعلقہ تنظیمی یونٹ کو شکایت کا حوالہ دینا اور اس پر فلو آپ کرنا۔
- 3 - تنظیمی یونٹس کے ذریعے سسٹم کے ذریعے جواب دینا اور ردعمل کے ساتھ کسٹمر سے خطاب کرنا۔
- 4- شکایات بند کرنا اور رپورٹیں لکھنا۔
- شکایات کی درجہ بندی:
  - 1- اطلاعات (1 کاروباری دن)
  - 2- عام (5 کاروباری دن)
  - 3- پیچیدہ (15 کاروباری دنوں کی پروسیسنگ)