



## ميثاق خدمة المتعاملين

### نواصل الارتقاء بتجربتكم معنا وخدمتنا لكم

إن مؤسسة التنمية الأسرية قادة وموظفين، ومن خلال ميثاقها لخدمة المتعاملين، تجدد عهدتها والتزامها التام نحو تقديم خدمات وبرامج اجتماعية متميزة ومستدامة تحقق ثقة ورضا المتعاملين، وتستشرف وتلبي احتياجاتهم، وترقى إلى توقعاتهم من خلال التطوير والتحسين المستمر لمكّنات منظومة أعمالها، وتشجيع ودعم الإبداع والابتكار لإيجاد خدمات متجددة ومميزة، وبناء علاقات شراكة إيجابية مستمرة مع المتعاملين تستند إلى معايير خدمية وقيم مؤسسية واضحة ومعلنة.

## حقوق المتعاملين

قيم المؤسسة ومعايير جودة خدماتنا التي نلتزم بها أمام المتعاملين

- نحترم قيمكم الثقافية والنفسية والاجتماعية والروحية، ومعتقداتكم وكرامتكم الشخصية.
- نقدم برامجنا وخدماتنا بصرف النظر عن العرق أو العقيدة أو اللون أو الأصل أو الجنس أو العمر أو الحالة الصحية والجسدية.
- نركز على فهم وتلبية احتياجاتكم، ونبذل أقصى الجهود الممكنة لتقديم نطاق عريض من خيارات البرامج والخدمات المميزة التي صممت من أجلكم.
- نتعامل معكم بكل اهتمام واحترام ولطف، وبطريقة ودية ومهذبة ومهنية في جميع الأوقات.
- نتحلّى بالشفافية والمصادقية والحيادية في تقديم برامجنا وخدماتنا.
- لدينا فريق عمل من موظفي المؤسسة الأكفاء المدربين، يتمتعون بالمعرفة ويبدلون أقصى ما يوسعهم لخدمتكم على نحو أفضل.
- نمدكم بتفاصيل ومعلومات واضحة عن برامجنا وخدماتنا الاجتماعية وأهدافها، ومواقع وأوقات تقديمها، وإجراءات التسجيل فيها.
- نقدم برامج وخدمات متميزة تعتمد على مستويات الجودة والفاعلية، مع الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية والمهنية على أيدي خبراء واستشاريين ومدربين مرخصين ومؤهلين وذوي خبرة.
- نوفر الخصوصية والبيئة الآمنة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم خدماتنا بشكل متميز.
- نرد على استفساراتكم بأسلوب دقيق، ونزودكم بالمعلومات والتوجيهات والإرشادات اللازمة.
- نحترم دوماً حقكم في الخصوصية والسرية التي يكفلها لكم القانون وأخلاقيات العمل المهني فيما يتعلق بالبيانات والمعلومات التي نجمعها منكم، وتُشكل جانباً ضرورياً من توفير خدماتنا.
- لا يطلع على بياناتكم الشخصية سوى موظفي المؤسسة المختصين، والأشخاص المخوّل لهم خطياً من قبلكم.
- نؤكد على الأخذ بأرائكم واقتراحاتكم الوجيهة والقيمة لتطوير وتحديث برامجنا وخدماتنا.
- نلتزم بتلقي ومعالجة الشكاوى من خلال إجراءات بسيطة ومعلنة، وملتزم بالتحقيق فيها، وتصحيح الأخطاء من خلال إجراءات فعالة ومرضية لكم.
- نشخص ونقدم ونناقش التوصيات والإرشادات العلاجية معكم بسرية تامة حال تلقيكم خدماتنا الاستشارية.
- لكم حرية قبول أو رفض كل أو جزء مما يُقدم لكم من معلومات أو إرشادات ضمن برامجنا وخدماتنا، مع تحملكم بصفة شخصية النتائج المترتبة على ذلك.
- نستقصي انطباعاتكم، ونقيس مستوى رضاكم على فترات دورية منتظمة، مع إجراء تقييم ذاتي داخلي للبرامج والخدمات المقدمة بهدف تحسينها.
- نوفر أماكن انتظار للنساء وأخرى للرجال مناسبة ومنفصلة.
- يحق لكم تقديم أي ثناء أو ملاحظات أو اقتراحات أو شكاوى حول كفاءة برامج وخدمات المؤسسة وأداء موظفينا باتصالكم المباشر مع مركز اتصال حكومة أبوظبي عبر الرقم المجاني "800555"، ودون أدنى مسؤولية تترتب على ذلك.

## واجبات المتعاملين

لمساعدتنا في تقديم خدمات ورعاية أفضل

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل.
- احترام خصوصية مرئادي وزوار المؤسسة الآخرين.
- اتباع التعليمات والأنظمة المعمول بها في مؤسسة التنمية الأسرية بصفة عامة.
- إحضار ما يثبت هويتكم لتلقي برامج وخدمات المؤسسة.
- إبلاغنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل أو تغيير في البيانات الشخصية لإتمام خدمتكم.
- توفير الوثائق والمستندات المطلوبة لتتمكن من خدمتكم على نحو أسرع وفعال.
- الحفاظ على الحضور في التواريخ والتوقيات المعلنة لتقديم برامجنا وخدماتنا، والوصول في المواعيد المحددة، والتقييد بالمدد الزمنية المخصصة لها.

اعتماد المدير العام:

رقم الإصدار: 2.0 تاريخ الإصدار: 03/09/2015 صفحة رقم: 1/1