

ميثاق سعادة المتعاملين

نطاق الميثاق:

- إن هذا الميثاق يُحدد مستوى الخدمة التي يمكن أن يتوقعها المتعامل عند تعامله مع جمعية دبي الخيرية و يوضح طرق تقديم الخدمة و الملاحظات للمساعدة في تحسين الخدمة وتطويرها
- تشمل الاستثناءات في عدم تطبيق بنود وعود الميثاق الظروف غير الطبيعية والخارجة عن السيطرة، مثل الكوارث الطبيعية، الأزمات والاضطرابات، حالات الطوارئ، الموافقات المعتمدة على الجهات الأخرى.
- سيتم التعامل مع الاستفسارات والشكاوى على البنود المذكورة في الميثاق وفق الألية المعتمدة والمعمول بها في الجمعية.

أهداف الميثاق:

تحرص جمعية دبي الخيرية على التميز والريادة في تقديم خدماته عبر التعرف على احتياجات وتطلعات المتعاملين والسعي لإسعادهم، وفي سبيل ذلك سيتم إجراء مراجعة دورية لبنود الميثاق والعمل على تحديثه وتطويره باستمرار لإسعاد المتعاملين ورضائهم، ويهدف الميثاق إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعريف بحقوق المتعامل وتعزيز مستويات وعيه لما يتوقعه عند تعامله مع الجمعية.
- التعرف على احتياجات ومتطلبات المتعاملين وضمان تحقيقها وتجاوز توقعاتهم واسعادهم، وتعزيز مستويات سعادة المتعاملين.
- ضمان توفير طرق اتصال وتواصل فعالة مع المتعاملين.
- تقليل الشكاوى الواردة وضمان تقديم الحلول الفعالة.
- توضيح معايير الخدمات المقدمة.
- التحسين والتطوير المستمر للخدمات والإجراءات في جمعية دبي الخيرية

توقعات المتعاملين تجاه الخدمات المقدمة:

التزامنا تجاهكم:

- التعامل معك بطريقة، ودية، ومهذبة، ومهنية.
- التحلي بالأمانة والعدالة والمساواة والحيادية في الخدمات المقدمة.
- توفير البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل متميز.
- الحرص على تقديم الخدمة بدقة وجودة عالية.
- التطوير المستمر للإجراءات بما يتناسب مع احتياجات وتطلعات المتعاملين.

- الحفاظ على وقت العميل من خلال الالتزام بتقديم الخدمة كما هو معتمد في الإجراءات والالتزامات المحددة لها.
- تقديم الخدمة وفق الالتزامات والإجراءات المعتمدة.
- سرية التعامل مع المعلومات المقدمة من قبل العميل.
- الإصغاء إلى احتياجات واحترام وجهة نظر العميل.

توقعات جمعية دبي الخيرية من المتعاملين

ماذا نتوقع منك لمساعدتنا في خدمتك:

- التعامل مع الموظفين بطريقة مهذبة.
- التحلي بالموضوعية في إبداء الملاحظات.
- تحديث البيانات الشخصية إذا طرأ عليها أي تغيير للاحتفاظ بسجلات دقيقة.
- تقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.
- المساهمة في تطوير خدماتنا بتقديم آراءك ومقترحاتك من خلال القنوات التالية:
 1. منصات التواصل الاجتماعي الموحدة لجمعية دبي الخيرية
 2. نظام مركز الاتصال الموحد لجمعية دبي الخيرية
 3. حضورياً في مقر جمعية دبي الخيرية
- حضور الاجتماعات المقررة في مواعيدها المحددة وخاصة المتعلقة بأخذ ملاحظاتك وآرائك.
- الالتزام بأية متطلبات قانونية وأية التزامات ينبغي عليك الوفاء بها للتمكن من الاستفادة من خدماتنا.

