

ميثاق خدمة مُتلقي خدمات

ديوان الموظفين العام



التزامنا نحوكم

- نحسن استقبالكُم ومعاملتكُم بلطف واهتمام واحترام.
- نتعامل مع احتياجاتكُم بمهنية عالية وحيادية وإنصاف ونبدل أقصى جهد ممكن لتلبية احتياجاتكُم.
- نوفر خدماتنا ونسهل وصولكُم إليها في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكُم قدر الإمكان.
- نتفهم متطلباتكُم، ونوفر لكُم المعلومات المطلوبة عن خدماتنا.
- نوفر خدمة سريعة وسلسة من خلال تقليص إجراءات تقديمها.
- نزودكُم بالخدمة بما يتواءم مع معايير جودة الخدمات الحكومية.
- نحافظ على خصوصياتكُم وسرية معلوماتكُم.
- نرحب بأرائكُم واقتراحاتكُم ونتشارك معكُم في تطوير خدماتنا.
- نحرص على الرد على استفساراتكُم والتعامل مع الشكاوى بسرية تامة.
- نستجيب لطلباتكُم في الوقت المناسب.
- نستقبلكُم في أماكن مريحة، نظيفة وسهلة الوصول.
- تعزيز حالة الرضا لذوي الاحتياجات الخاصة عبر الخدمات المقدمة.
- نتخذ الإجراءات التحسينية بناءً على ملاحظاتكُم ومقترحاتكُم لتوفير أفضل الخدمات لكُم.

قيم موظفي تقديم الخدمة

تحكمنا الأخلاقيات والمبادئ والمعتقدات التالية تجاه متلقي خدماتنا:

- كفاءة وخدمات ذات جودة عالية
- اللطيف
- المصادقية
- التركيز على متلقي الخدمة
- ضمان السرية التامة
- الإيجابية
- الموثوقية
- استمرار التحسين
- التعاون والعمل الجماعي
- العدالة
- النزاهة والشفافية

المقدمة

نحرص في ديوان الموظفين العام على تقديم خدماتنا بجودة عالية ومتميزة، تحقق ثقتكُم ورضاكُم، وفي هذا السياق يسعدنا أن نلتزم بمجموعة من القيم والأساليب والممارسات الفضلى جاهكُم، لتتشعروا بتجربة متميزة أثناء تعاملكُم معنا وحصولكُم على خدماتنا.

أهداف الميثاق

- ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة.
- تعريف متلقي الخدمة بحقوقه وواجباته تجاه ديوان الموظفين العام.
- التعريف بحقوق وواجبات ديوان الموظفين العام تجاه متلقي الخدمة.
- تعريف متلقي الخدمة بالوسائل المتاحة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات.
- توفير أداة لقياس أداء مقدمي الخدمات في ديوان الموظفين العام.

قياس النجاح

- نسعى بشكل مستمر إلى تحسين تجربة حصولكُم على خدماتنا وذلك من خلال استخدام مجموعة من الأساليب التي تضمن تقديم خدماتنا وفقاً لما يشملها الميثاق من قيم والتزامات وأساليب وممارسات ومنها:
- قياس رضى متلقي الخدمة.
- المقابلات مع متلقي خدماتنا.
- متابعة مقدمي الخدمات لدينا.

ما نتوقعه منكم

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم، والتعامل معهم باحترام متبادل.
- توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة.
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- الالتزام بمواعيد تسليم الوثائق اللازمة لتقديم الخدمة بالشكل المطلوب وفقاً للنماذج المعمول بها والصادرة عنا.
- الرد على استفسارات الجهة المختصة بتقديم الخدمة وذلك لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.
- المبادرة إلى إبداء ملاحظاتكُم البناءة ومقترحاتكُم الإيجابية اللازمة لتطوير العمل.
- أن يكون التواصل معنا بشأن الخدمة التي تقع ضمن مجال عملنا.
- في حال كان لديك مظلمة أو شكوى ضد ديوان الموظفين العام نرجو أن يتم تقديمها لدى وحدة الشكاوى بالديوان أو ديوان المظالم.

بيانات الاتصال والتواصل ..

الموقع الإلكتروني:
www.diwan.ps
رقم الهاتف:
082633800

أوقات ومكان تقديم الخدمات

أوقات تقديم الخدمة:
08:00 ص - 03:00 م.
مكان تقديم الخدمة:
المقر الرئيسي لديوان الموظفين العام
فلسطين - غزة - جوار مسجد الكتبية.