

2022



وزارة التنمية الاجتماعية

وثيقة

ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة التنمية الاجتماعية

الادارة العامة للتخطيط والتعاون الدولي

يونيو / 2022

وزارة التنمية الاجتماعية

الإدارة العامة للتخطيط والتعاون الدولي

الموقع الإلكتروني||www.mosa.gov.ps

البريد الإلكتروني||mosa.gov.ps@gmail.com

هاتف رقم|082829194

فلسطين، قطاع غزة، مدينة غزة، شارع الثورة

وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة التنمية الاجتماعية

الرقم المرجعي للوثيقة ||

PAL.GOV.MOSD.M02.G01

ISSUE NO.01

UPDATED 22/06/2022

المحتويات

1. المقدمة.....4
2. أهداف الميثاق.....4
3. قيم موظفي تقديم الخدمة.....4
4. التزامنا نحوكم.....5
5. ما نتوقعه منكم.....5
6. قياس النجاح.....6
7. أوقات ومكان تقديم الخدمات.....6
8. بيانات الاتصال والتواصل.....6

1. المقدمة

نحرص في وزارة التنمية الاجتماعية على تقديم خدماتنا بجودة عالية ومتميزة، تحقق ثقتكم ورضاكم، وفي هذا السياق يسعدنا أن نلتزم بمجموعة من القيم والأساليب والممارسات الفضلى تجاهكم، لتشعروا بتجربة متميزة أثناء تعاملكم معنا وحصولكم على خدماتنا.

2. أهداف الميثاق

- أ. ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة.
- ب. تعريف متلقي الخدمة بحقوقه وواجباته تجاه وزارة التنمية الاجتماعية.
- ت. التعريف بحقوق وواجبات وزارة التنمية الاجتماعية تجاه متلقي الخدمة.
- ث. تعريف متلقي الخدمة بالوسائل المتاحة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات.
- ج. توفير أداة لقياس أداء مقدمي خدمات وزارة التنمية الاجتماعية.

3. قيم موظفي تقديم الخدمة

تحكمنا الأخلاقيات والمبادئ والمعتقدات التالية تجاه متلقي خدماتنا:

- أ. التركيز على متلقي الخدمة.
- ب. المصداقية.
- ت. اللطف.
- ث. الكفاءة وتوفير خدمات ذات جودة عالية.
- ج. استمرار التحسين.
- ح. الموثوقية.
- خ. ضمان السرية التامة.
- د. التعاون والعمل الجماعي.
- ذ. الإيجابية.
- ر. العدالة.
- ز. النزاهة والشفافية.

4. التزامنا نحوكم

- أ. نحسن استقبالكم ومعاملتكم بلطف واهتمام واحترام.
- ب. نتعامل مع احتياجاتكم بمهنية عالية وحيادية وإنصاف ونبذل أقصى جهد ممكن لتلبيةها.
- ت. نوفر خدماتنا ونسهل وصولكم إليها في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- ث. نتفهم متطلباتكم، ونوفر لكم المعلومات المطلوبة عن خدماتنا.
- ج. نوفر خدمة سريعة وسلسة من خلال تقليص إجراءات تقديمها.
- ح. نزودكم بالخدمة بما يتواءم مع معايير جودة الخدمات الحكومية.
- خ. نحافظ على خصوصياتكم وسرية معلوماتكم.
- د. نرحب بأرائكم واقتراحاتكم وننتشركم معكم في تطوير خدماتنا.
- ذ. نحرص على الرد على استفساراتكم والتعامل مع الشكاوى بسرية تامة.
- ر. نستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب.
- ز. نستقبلكم في أماكن مريحة، نظيفة وسهلة الوصول.
- س. نتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالشكل الذي يحقق لهم أعلى درجات الرضى.
- ش. نتخذ الإجراءات التحسينية بناءً على ملاحظاتكم ومقترحاتكم لتوفير أفضل الخدمات لكم.

5. ما نتوقعه منكم

- أ. تقدير جهود موظفينا في خدمتكم، والتعامل معهم باحترام متبادل.
- ب. توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة.
- ت. إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- ث. الالتزام بمواعيد تسليم الوثائق اللازمة لتقديم الخدمة بالشكل المطلوب وفقاً للنماذج المعمول بها والصادرة عنا.
- ج. الرد على استفسارات الجهة المختصة بتقديم الخدمة وذلك لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.
- ح. المبادرة إلى إبداء ملاحظاتكم البناءة ومقترحاتكم الإيجابية اللازمة لتطوير العمل.
- خ. أن يكون التواصل معنا بشأن الخدمة التي تقع ضمن مجال عملنا.

وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة التنمية الاجتماعية

د. في حال كان لديك مظلمة أو شكوى ضد وزارة التنمية الاجتماعية نرجو أن يتم تقديمها لدى وحدة الشكاوى بالوزارة.

6. قياس النجاح

نسعى بشكل مستمر إلى تحسين تجربة حصولك على خدماتنا وذلك من خلال استخدام مجموعة من الأساليب التي تضمن تقديم خدماتنا وفقاً لما يشملها الميثاق من قيم والتزامات وأساليب وممارسات ومن هذه الأساليب:

أ. قياس رضى متلقي الخدمة.

ب. المقابلات مع متلقي خدماتنا.

ت. متابعة مقدمي الخدمات لدينا.

7. أوقات ومكان تقديم الخدمات

أ. أوقات تقديم الخدمة: من الأحد الى الخميس من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الثالثة ظهراً.

ب. مكان تقديم الخدمة: مديريات التنمية الاجتماعية والمكاتب الفرعية بالمحافظات ومراكز التدريب المهني والتمكين ومؤسسة الربيع وبيت الأمان خلال ساعات الدوام الرسمية.

8. بيانات الاتصال والتواصل

#	قنوات تقديم الخدمة بمراكز تقديم الخدمة	العنوان	الموقع الإلكتروني	البريد الإلكتروني	الهاتف	جوال
1.	مقر الوزارة الرئيسي	غزة - شارع الثورة	www.mosa.gov.ps	Mosa.gov.ps@gmail.com	2822838 2827474	-
2.	مديرية التنمية الاجتماعية-غزة	غزة - تل الهوا- برشلونة	www.mosa.gov.ps	###	2641221	0594230537
3.	مكتب فرعي غزة	غزة- شارع صلاح الدين	www.mosa.gov.ps	###	-	0595158014
4.	مديرية التنمية الاجتماعية- الشمال	جباليا دوار التوام- مقابل صالة مونتانا	www.mosa.gov.ps	###	2850123	0594230541
5.	مكتب فرعي شمال غزة	الشمال - الشيخ زايد	www.mosa.gov.ps	###	-	0599894784
6.	مديرية التنمية الاجتماعية-	دير البلح - البلد -	www.mosa.g	###	2530031	-

وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة التنمية الاجتماعية

#	قنوات تقديم الخدمة بمراكز تقديم الخدمة	العنوان	الموقع الإلكتروني	البريد الإلكتروني	الهاتف	جوال
	الوسطى	مقابل البريد	ov.ps			
7.	مكتب فرعي الوسطى	النصيرات – شارع العشرين	www.mosa.g ov.ps	###	-	-
8.	مديرية التنمية الاجتماعية- خانيونس	خانيونس المشروع- حي الأمل	www.mosa.g ov.ps	###	2051103	-
9.	مديرية التنمية الاجتماعية-رفح	رفح- تل السلطان- بجوار الحديقة اليابانية	www.mosa.g ov.ps	###	2149363	-
10.	بيت الأمان للرعاية الاجتماعية للنساء	غزة – الجامعة الاسلامية البوابة الشرقية	www.mosa.g ov.ps	###	17001012 01	0597608084
11.	مؤسسة الربيع للأحداث	غزة- الجامعة الاسلامية البوابة الشرقية	www.mosa.g ov.ps	###	2641222 2641223	0566414191
12.	مركز تدريب مهني شمال غزة	الشمال – أبراج الشيخ زايد دوار التربية والتعليم	www.mosa.g ov.ps	###	2472272	0567909790
13.	مركز تدريب مهني غزة	غزة – الرمال – شارع مصطفى حافظ - خلف مترو	www.mosa.g ov.ps	###	2806711	0599894770
14.	مركز تدريب مهني دير البلح	دير البلح – البلد – بجوار مسجد الأنصار	www.mosa.g ov.ps	###	2530895	0599864764
15.	مركز تدريب مهني خانيونس	خانيونس – الحي النمساوي- خلف مستشفى ناصر	www.mosa.g ov.ps	###	2051760	059887170
16.	مركز تدريب مهني رفح	رفح – مخيم يبنا – شارع كبير	www.mosa.g ov.ps	###	2145290	0597872654
17.	مركز تمكين المرأة شمال غزة	الصفطاوي - شارع التوام	www.mosa.g ov.ps	###	2472272	0592025244

وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة التنمية الاجتماعية

جوال	الهاتف	البريد الإلكتروني	الموقع الإلكتروني	العنوان	فنوات تقديم الخدمة بمراكز تقديم الخدمة	#
0593231060	2552464	###	www.mosa.gov.ps	النصيرات - المخيم الجديد - مسجد حسن البنا	مركز تمكين المرأة الوسطى	.18