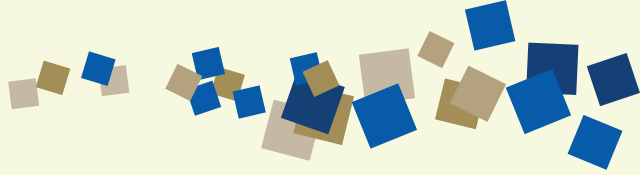


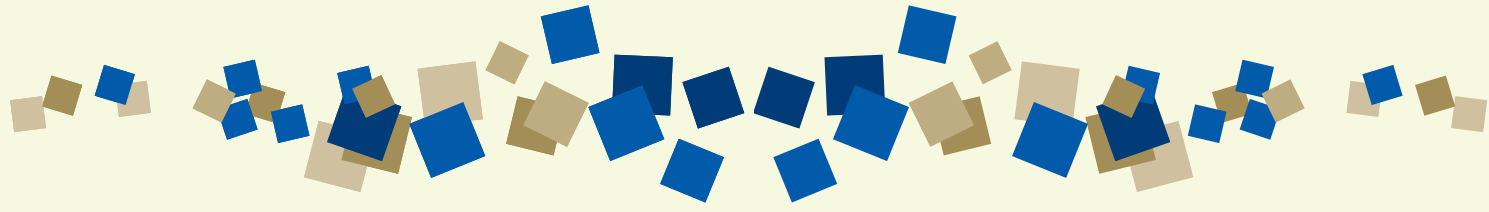
United Arab Emirates
Ministry of Culture, Youth &
Community Development



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الثقافة والشباب
وتنمية المجتمع

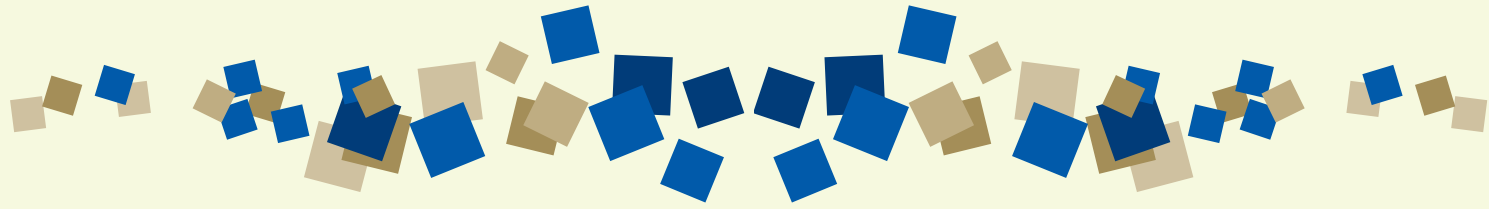
دليل الميثاق





المحتويات

02	المقدمة
03	أهداف الميثاق
04	مراجعة ومراقبة الميثاق
04	المصطلحات
05	رؤيتنا، رسالتنا، عملنا
06	التزامنا
07	واجباتنا تجاهك
08	واجبك تجاهنا
09	جودة خدماتنا
09	جودة الاتصال والتواصل
09	الاتصال الكتابي
09	الاتصال الشفهي
10	الاتصال الإلكتروني
11	نظام الشكاوى والاقتراحات
12	عناوين الاتصال الخاصة بنا



أهداف الميثاق

1. الالتزام بتحقيق معايير جودة الخدمات المقدمة من قبل الوزارة .
2. تنظيم انسيابية وسلاسة تقديم الاقتراحات والشكاوى والملاحظات المتعلقة بالخدمات. في إطار من الالتزام الجاد بنظام إدارة الشكاوى المتوافق مع القواعد المنصوص عليها في مواصفة الجودة ISO:9001:2008.
3. تنظيم وتحديد معايير وقت الخدمة لعدد من الخدمات الرئيسية والمساندة.
4. تفعيل أنماط وآليات الاستجابة السريعة والوفائية عن جميع الاستفسارات المتعلقة بالخدمات. وضمان وصول المعلومات للمتعاملين باحترافية.

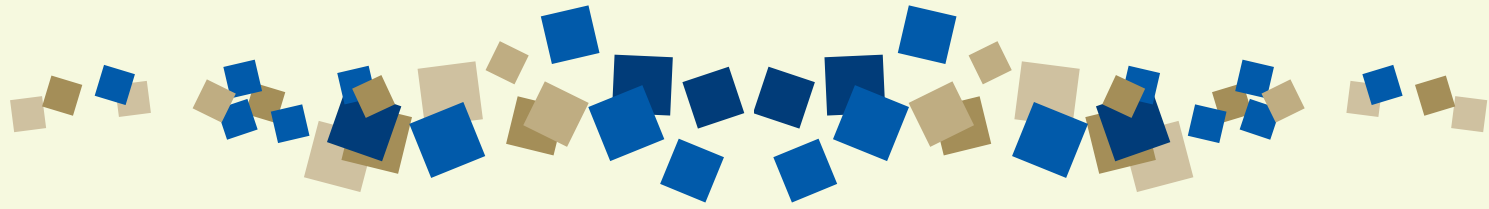
مراجعة الميثاق

نرحب بآرائك من خلال أي وسيلة من وسائل الاتصال المذكورة في خاتمة هذا الميثاق لكي نبقي ونتأكد من أن يبقى هذا الميثاق فعالاً. يتم تحديثه باستمرار. ويعكس توقعاتك. كما أننا قد عملنا على تطوير عملية مراجعة ومراقبة الميثاق بصورة مستمرة للتأكد من مدى الالتزام بتطبيق المعايير الواردة فيه.

المقدمة

انطلاقاً من حرص وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع على نيل رضا العملاء والمتعاملين والشركاء، كان وضع هذا الميثاق بما يحقق أرقى مستويات التواصل والاتصال بين الجهتين. ويوفر للعملاء والمتعاملين ثقةً ومصداقيةً كبيرتين بما تقدمه الوزارة من خدمات تترجم رؤيتها وتحقق إستراتيجيتها في تنمية مجتمع مثقف وشباب مبدع لمستقبل طموح.

ويعرض ميثاق خدمة العملاء رؤية ورسالة وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع. وواجباتها تجاه عملائها. كما يبين واجبات العملاء تجاه الوزارة. مؤكداً على أهمية التواصل والاتصال بأنواعه من كتابي وشفهي وإلكتروني. وفق معايير الجودة والتميز التي تطمح الوزارة إلى تحقيقها في عملها ومبادراتها.



رؤيتنا، رسالتنا، عملاؤنا

رؤيتنا

الريادة من خلال تميز وجودة خدماتنا و رضا متعاملينا.

رسالتنا

سرعة توفير كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الوزارة للمتعاملين واستقبال ومعالجة الاقتراحات والشكاوى الخاصة بهم، وتوضيح جميع الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات التي تقدمها الوزارة.

عملاؤنا

1. الطلبة و الطالبات.
2. الفنانون المسرحيون و الممثلون والفنانون التشكيليون والأدباء.
3. المواهب الناشئة والمبدعون الشباب.
4. المبدعون من أدباء و شعراء و كتّاب.
5. المؤسسات و الجمعيات الثقافية.
6. المؤسسات التعليمية.
7. المؤسسات و الجمعيات التراثية.
8. القطاع الخاص.
9. المؤسسات الإعلامية.
10. الشركاء .
11. المواطنون والمجتمع.

المصطلحات

يقصد بالمصطلحات الآتية حيثما وردت في هذا الميثاق ما يلي:

ميثاق خدمة المتعاملين:

هو التزام تقدمه الوزارة لعملائها بشأن تعاملاتها والتي تهدف إلى تعزيز رضا العملاء والبنود المتعلقة به.

جودة الخدمة:

هو التزام تقدمه الوزارة لعملائها بشأن تعاملاتها و التي يعبر عنها بشكل نوعي.

وقت الخدمة:

هو التزام تقدمه الوزارة لعملائها بشأن سرعة تقديم الخدمة و الذي يعبر عنه بشكل كمي.

أيام العمل:

هي أيام الأسبوع من الأحد إلى الخميس باستثناء أيام العطل الرسمية التي خددها الحكومة الاتحادية.

المتعاملون:

هم جميع من يتصل أو يتعامل مباشرة مع الوزارة لتلقي خدمة ويشمل ذلك المجتمع الإماراتي والوزارات والدوائر الحكومية الاتحادية والهيئات والمؤسسات المحلية والشركات الخاصة.

الشكاوى:

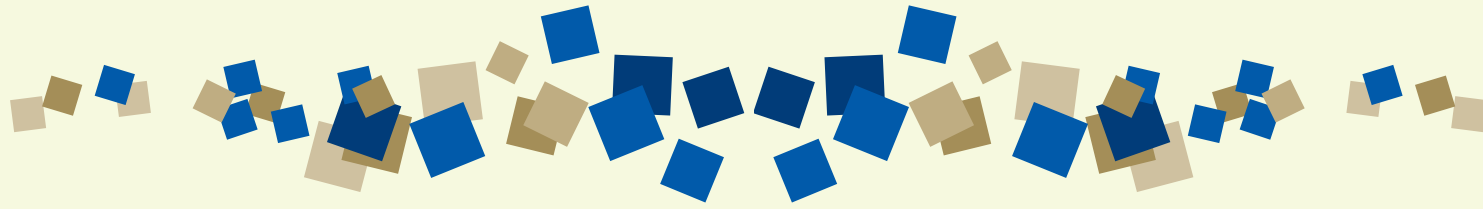
بيان مكتوب أو شفهي يقدم للوزارة من أحد عملائها يعبر فيه عن عدم رضاه عن الإجراءات أو المعاملات التي قدمت له أو عن أسلوب تقديمها.

الاقتراح:

بيان مكتوب أو شفهي يقدم للوزارة من أحد عملائها ويُقدم فيه اقتراح لتحسين أو إضافة أو تقديم خدمة أو أسلوب تقديمها .

الاستفسار:

بيان مكتوب أو شفهي يقدم للوزارة من أحد عملائها يعبر فيه عن رغبته بمعرفة أو توضيح معلومة متعلقة بإجراءات أو طرق عمل الوزارة بهدف تسهيل تعامله مع الوزارة و إجراءاتها.



واجباتنا تجاهك

- الاحترام والتعامل بطريقة ودية ومهذبة.
- المهنية والاحترافية في تقديم الخدمة المتميزة.
- العدالة والمساواة والحيادية في الخدمات المقدمة.
- توفير البيئة المناسبة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة.
- الحرص على تقديم الخدمة بدقة وجودة عالية.
- التطوير المستمر للإجراءات بما يتناسب مع احتياجات المتعاملين لتقديم الخدمة وفقاً للالتزامات والإجراءات المعتمدة.
- الحفاظ على وقت العميل وتقديم خدمة سريعة.
- بناء علاقة إيجابية مع المتعاملين تكون أساسها سرية التعامل مع المعلومات المقدمة.
- الرد على الاستفسارات والالتزام بمعالجة الشكاوى حسب نظام الشكاوى المعتمد.
- الاستعانة بأرائك واقتراحاتك لتطوير خدماتنا.
- منحك الحق في الاستفادة من الخدمات و التسهيلات والمعلومات المقدمة بما يلبي احتياجاتك.
- تقديم الشكر.

الإجراء الذي سيتم اتخاذه في حال تقصير الوزارة عن الالتزام بوعودها:

- 1- إرسال كتاب اعتذار للعميل.
- 2- إرسال دعوة للمتعامل لأقرب فعالية تنظمها الوزارة.
- 3- إهداء العميل مجموعة من إصدارات الوزارة.

التزامنا

توفير خدمات الوزارة بنشر دليل الخدمات والمتضمن البطاقة التعريفية ل (28) خدمة أساسية وفرعية حيث تضم وصف وتعريف الخدمة و الجهة المزودة لها و المتعاملين المستفيدين من الخدمة بالإضافة إلى شروط و طرق الحصول عليها.

نسعى جاهدين لتوفير معلومات صحيحة و دقيقة بنسبة %100 لكافة المتعاملين من خلال مراكز الخدمة وساعات العمل وأيضاً عبر القنوات المختلفة التالية:

1. مراكز خدمة المتعاملين في المباني الرئيسية (أبوظبي-دبي) وجميع المراكز الثقافية.
2. خدمة الاتصال المجاني 800552255
3. الموقع الإلكتروني: www.mcyd.ae

تتوفر خدماتنا على موقعنا الإلكتروني على مدار الساعة.

تتوفر خدماتنا من الساعة 7:30 صباحاً حتى 2:30 مساءً، من الأحد إلى الخميس، في المكاتب الرئيسية.

أما بالنسبة لتوفر خدماتنا في المراكز الثقافية والمكتبات:

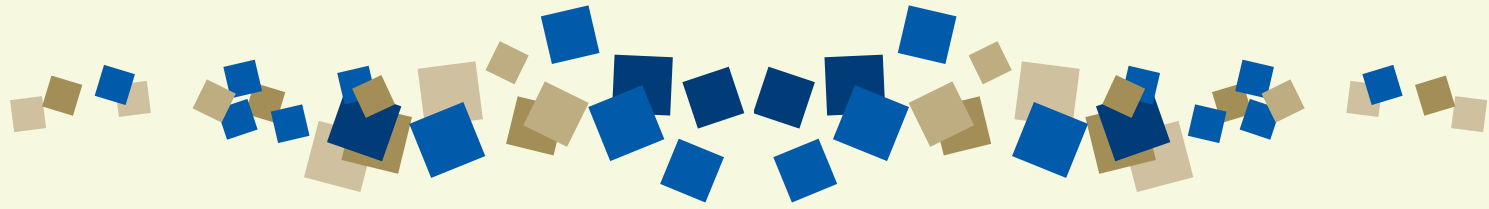
فمن الساعة 9:00 صباحاً إلى 2:00 مساءً.

4:00 مساءً إلى 9:00 مساءً.

تعامل آمن مع كافة المعلومات الشخصية الخاصة بعملائنا.

استقبال الشكاوى والرد عليها حسب نظام الشكاوى المتبع.

استقبال الاقتراحات الفعالة للتحسين و التطوير المستمر.



واجبك تجاهنا

- التعامل مع الموظفين بطريقة لائقة.
- الصدق في المعلومات.
- تحديث البيانات الشخصية إذا طرأ عليها أي تغيير للاحتفاظ بسجلات دقيقة لدينا.
- تقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.
- تقديم آرائك الإيجابية والسلبية على حد سواء لتمكيننا من تحسين خدمات الوزارة من خلال الشكاوى والمقترحات المقدمة.
- حضور الاجتماعات المقررة في مواعيدها المحددة وخاصة المتعلقة بأخذ ملاحظتك وآرائك.

جودة خدماتنا

- التعامل معك بطريقة ودية ومهذبة ومهنية في جميع الأوقات.
- تزويدك بالمعلومات والتوجيهات اللازمة.
- توفير موظفين أكفاء لمساعدتك.
- ساعات العمل من 7:30 صباحاً حتى 2:30 مساءً. من الأحد إلى الخميس. في المكاتب الرئيسية. أما بالنسبة لساعات العمل في المراكز الثقافية والمكتبات:
فمن الساعة 9:00 صباحاً إلى 2:00 مساءً.
4:00 مساءً إلى 9:00 مساءً.
- وتمتد تبعاً لحاجة العمل باستثناء العطل الرسمية.

جودة الاتصال والتواصل

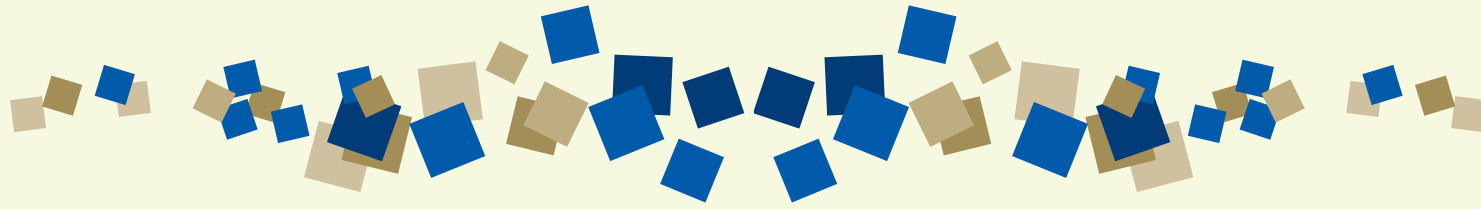
أ- الاتصال الكتابي:

نهدف إلى الحرص على إعلامك باستلام رسالتك وإبلاغك بالاستلام والرد عليه.

ب- الاتصال الشفهي:

الحرص على الرد على مكالماتك الهاتفية من الساعة 7:30 صباحاً إلى الساعة 2:30 مساءً في أيام العمل الرسمية. من الأحد إلى الخميس. في المكاتب الرئيسية. وأما بالنسبة لساعات العمل في المراكز الثقافية والمكتبات:

فمن الساعة 9:00 صباحاً إلى 2:00 مساءً ومن 4:00 مساءً إلى 9:00 مساءً.
وتمتد تبعاً لحاجة العمل باستثناء العطل الرسمية.
الترحيب بكلمات العميل والتعريف دائماً باسم الوزارة.



نظام الشكاوى والاقتراحات

في حالة عدم رضاك عن الخدمة المقدمة، أو في حالة شعورك بعدم تلبيةنا للمعايير الواردة في هذا الميثاق، فإنه يمكنك تقديم الشكاوى /الملاحظة من خلال:

1. نظام الاقتراحات والشكاوى على موقع الوزارة الإلكتروني www.mcycd.ae
2. الهاتف المجاني 800552255
3. الفاكس 042635617
4. مكتب مركز خدمة المتعاملين في المواقع الرئيسية في أبوظبي و دبي و جميع المراكز الثقافية.
5. صناديق آراء المتعاملين.
6. صندوق البريد 17 أبوظبي

سوف نستجيب لجميع الملاحظات / الشكاوى المستلمة بجدية، وسنلتزم بتصحيح الأخطاء. سنسعى إلى الحرص على إفادتك باستلام اتصالك الكتابي خلال 48 ساعة. سنسعى إلى التحقيق في الملاحظة / الشكاوى المقدمة وتزويدك بالإجراء المقترح لمعالجتها. وأخذ رأيك بالإجراء المقترح. وذلك خلال سبعة أيام عمل من تاريخ تلقي الملاحظات / الشكاوى. سنسعى إلى المتابعة معك بخصوص الإجراءات المتخذة، التأكد من تنفيذ هذه الإجراءات ضمن الوقت المحدد، والسعي لمعرفة رأيك حول النتيجة النهائية للإجراءات المتخذة. في حالة عدم رضاك عن الإجراءات المقترحة، يمكنك رفع تظلم لمكتب مدير الإدارة المعني. سنسعى إلى التحقيق في التظلم المقدم، وإعلامك بنتيجة التحقيق خلال ستة أيام عمل من تاريخ تلقي التظلم.

جودة الاتصال والتواصل

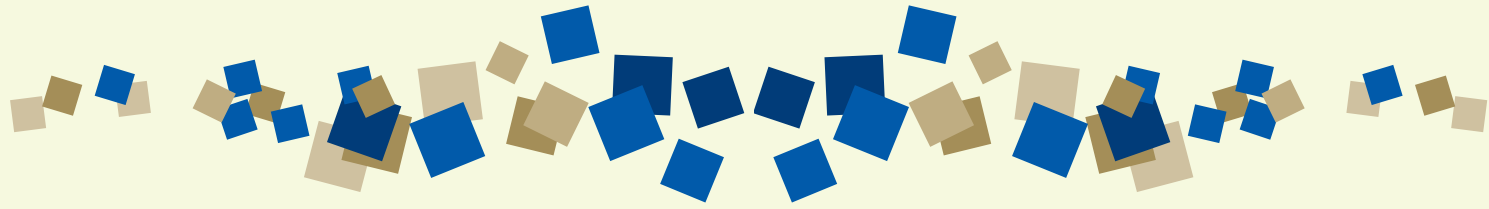
السعي للرد على استفساراتك قبل نهاية المكالمة، وإذا كان الاستفسار يحتاج إلى أكثر من الإجابة المباشرة، فإننا سنزودك برد مبدئي ونعلمك بالوقت المتوقع للرد النهائي.

سنسعى إلى الحرص على إفادتك باستلام اتصالك خلال يوم عمل والرد عليه خلال يومي عمل من تاريخ استلام الاتصال.

في حالة عدم القدرة على الرد ضمن الوقت المحدد، فإننا سنعمل على تزويدك برد مؤقت وإخطارك بالتاريخ المتوقع للرد النهائي.

ج- الاتصال الإلكتروني

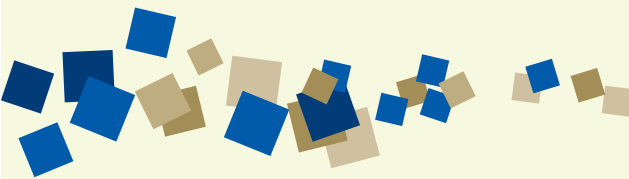
- تقديم كافة المعلومات المتعلقة بالوزارة وإجراءاتها المتبعة.
- توفير إمكانية استلام الاستفسارات والشكاوى والإطراءات الواردة من العملاء عن طريق موقع الوزارة الإلكتروني www.mcycd.ae
- توفير بريد إلكتروني أو وسائل إلكترونية أخرى للاتصال بنا.
- يمكنك إرسال استفسارات أو إطراءات من خلال مكتب الخدمة الإلكتروني عبر الرابط المتوفر على الموقع الإلكتروني.



عناوين الاتصال الخاصة بنا

الموقع الإلكتروني	www.mcyd.ae
البريد الإلكتروني	customerservices@mcycd.gov.ae
مركز الاتصال	800552255
الفاكس/ خدمة المتعاملين	04-2635617
العنوان البريدي	ص.ب: 17 أبو ظبي
موقعنا	شارع المرور. مقابل بنك أبو ظبي الوطني
أقرب معلم بارز	مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية

ديوان عام الوزارة	02-4466145
مركز أبوظبي الثقافي	02-4456969
مكتب دبي	04-2617744
المركز الموسيقي الشارقة	06-5383038
مركز أم القيوين الثقافي	06-7656000
مركز الفجيرة الثقافي	09-2232878
مركز الفجيرة (دبا) الثقافي	09-2441923
مركز الفجيرة (مسافي) الثقافي	09-2563141
مركز رأس الخيمة الثقافي	07-2276666
مركز المنطقة الغربية الثقافي	02-8846983
مكتبة دلم	02-8783144



www.mcycd.ae