



ميثاق خدمة الجهة المنظمة لقسم شؤون المتطوعين

• حقوق الجهة المنظمة

1. الاحترام في المعاملة.
2. المهنية و الاحترافية في تقديم الخدمة.
3. الرد على جميع المكالمات الواردة والرسائل والاستماع إلى الاحتياجات وأخذها بعين الاعتبار كلما أمكن.
4. الحرص على اللقاء المباشر خلال الزيارات المكتبية.
5. الحفاظ على وقت الجهة المنظمة و تقديم خدمة سريعة.
6. توفير المتطوعين في الوقت المحدد للفعالية بالعدد المطلوب.
7. في حالة عدم التمكن من توفير العدد المطلوب من المتطوعين سيتم ابلاغ الجهة المنظمة خلال خمس أيام عمل قبل موعد الفعالية.
8. توفير المتطوعين للفعاليات التي من شأنها خدمة للمجتمع و المناسبة للمتطوع (يحق لقسم شؤون المتطوعين رفض الطلب في حال عدم توافرها لأهداف هيئة تنمية المجتمع).
9. توفير معلومات واضحة، دقيقة، سهلة الفهم، في الوقت المناسب وباللغتين العربية والإنجليزية.

• واجبات الجهة المنظمة

1. احترام المتطوعين و المهنية و الموضوعية في التعامل معهم.
2. احترام قواعد استعمال شعار هيئة تنمية المجتمع .
3. تزويد المتطوع بكافة الوسائل الفكرية و التقنية لأداء مهامه في الفعالية بالإضافة إلى توزيع الأدوار بين الفرق المشاركة و آلية الانجاز .
4. تقديم طلب المتطوعين لقسم شؤون المتطوعين قبل تاريخ الفعالية بثلاث أسابيع على الأقل.
5. على الجهة المنظمة تقديم جلسة تعريفية للمتطوعين قبل الفعالية بيوم واحد على الأقل.
6. توفير وجبة غذائية واحدة على الأقل للمتطوع للفعاليات التي تمتد لـ 6 ساعات فأكثر .
7. على الجهة المنظمة الإلتزام بمهام المتطوعين التي تم التوقيع عليها مسبقا في استمارة طلب المتطوعين.
8. توثيق مشاركات المتطوعين في الفعاليات عن طريق شهادات تمنح للمتطوع بعد انتهائه من الفعالية.
9. ذكر مشاركة المتطوعين تحت مسمى "متطوعي هيئة تنمية المجتمع" في الأخبار الصحفية و التغطيات الإعلامية.
10. قسم شؤون المتطوعين غير مسؤول عن توفير المواصلات للمتطوعين.
11. أفكار المتطوع لا تعبر بالضرورة عن مبادئ و قيم قسم شؤون المتطوعين بل تعبر عن المتطوع نفسه.
12. لن يتم توفير متطوعين في حال عدم توفر تصريح رسمي للفعالية من الجهات المختصة.



• الاتصال و التواصل (الاتصال الهاتفي، الاتصال بالبريد الإلكتروني، الرسائل المكتوبة)

1. الرد الفوري على استفسارات المتطوعين من خلال الاتصال الهاتفي او خلال الزيارات المكتبية.
2. الاتصال عن طريق البريد الالكتروني volunteers@cda.gov.ae
3. الرد على الرسائل الإلكترونية خلال ثلاثة أيام عمل من استلام الرسالة.
4. في حالة ارسال الرسالة البريدية مباشرة لقسم شؤون المتطوعين سيتم الإقرار بوصول الرسالة خلال يومين عمل بدءاً من يوم استلام الرسالة والتعامل مع قضية الرسالة بشكل فوري إذا كان ذلك ممكناً
5. عناوين الاتصال:

• مركز الاتصال (8002121)

• البدالة 04-4299 888

• صندوق البريد 212288 دبي، الإمارات العربية المتحدة

• رمز البلاك بيري لقسم شؤون المتطوعين 210E67B3

6. صناديق الشكاوي و المقترحات المتوفرة في:

• مقر الهيئة في مدينة دبي الطبية مبنى رقم 54

• مقر الهيئة في مدينة دبي الطبية مبنى رقم 53

• استراحة الشواب

• مجلس الراشدية.

7. أوقات العمل في هيئة تنمية المجتمع :

a. يوم الأحد و حتى الخميس من الساعة 7:30 صباحاً – 2:00 مساءً.

• في حال وجود شكوى عن الخدمة :

في حال عدم الرضا عن الخدمة يمكن التقدم بالشكوى باستخدام القنوات المتوفرة:-

1. التسجيل عبر نظام الشكاوي الالكتروني.

2. الموقع الالكتروني للهيئة على www.cda.gov.ae

3. من خلال الاتصال

• مركز الاتصال (8002121)

• البدالة 04-4299 888

a. صندوق البريد 212288 دبي، الإمارات العربية المتحدة

4. صناديق الشكاوي و المقترحات

a. مقر الهيئة في مدينة دبي الطبية مبنى رقم 54

b. مقر الهيئة في مدينة دبي الطبية مبنى رقم 53

c. استراحة الشواب

d. مجلس الراشدية