



## ميثاق خدمة المتطوعين لقسم شؤون المتطوعين

### • حقوق المتطوع

1. الاحترام و التعامل بطريقة تتصف بالإنصاف واللباقة والنزاهة.
2. المهنية و الاحترافية في تقديم الخدمة المتميزة.
3. الإشعار بتأكيد التسجيل برسالة إلكترونية.
4. الرد على جميع المكالمات الواردة والرسائل والاستماع إلى الاحتياجات وأخذها بعين الاعتبار.
5. الحرص على اللقاء المباشر خلال الزيارات المكتبية.
6. توفير معلومات واضحة، دقيقة، سهلة الفهم، في الوقت المناسب وباللغتين العربية والإنجليزية.
7. احترام الخصوصيات والمعلومات السرية.
8. توفير التدريب حول ثقافة العمل التطوعي.
9. تزويد المتطوع بكافة المعلومات و الوسائل الفكرية و التقنية لأداء مهامه في الفعالية بالإضافة إلى توزيع الأدوار بين الفرق المشاركة و آلية الانجاز .
10. توفير وجبة غذائية واحدة على الأقل من قبل الجهة المنظمة في الفعاليات التي تمتد ل6 ساعات فأكثر لكل متطوع.
11. توثيق مشاركات المتطوعين في الفعاليات عن طريق شهادات تمنح للمتطوع بعد انتهائه من الفعالية.
12. ذكر مشاركة المتطوعين تحت مسمى "متطوعي هيئة تنمية المجتمع" في الأخبار الصحفية و التغطيات الإعلامية.
13. توفير 5 فرص للتطوع على الأقل لكل متطوع مسجل خلال سنة من تاريخ تسجيله.

### • واجبات المتطوع

1. عدم استخدام شعار هيئة تنمية المجتمع إلا بعد أخذ موافقه خطية من القسم المختص.
2. المحافظة على كافة الوسائل الفكرية و التقنية لأداء مهامه التطوعية
3. التزام المتطوع باللباس الذي يعكس احترام عادات و تقاليد مجتمع الإمارات العربية المتحدة.
4. التسامح في المعاملة الاخلاقية مع الجمهور و الجهة المنظمة.
5. احترام مشرف الفعالية والتقدير بالمهام المناطة به واتمامها على أكمل وجه.
6. المرونة في التأقلم مع التغييرات في المهام أثناء الفعالية.
7. على مشرف المتطوعين الإلتزام بالحضور قبل المتطوعين 45 دقيقة قبل بدء الفعالية لتوزيع المهام و التأكد من وضوح المهام المناطة بالمتطوعين.
8. المتطوع مسؤول عن تسجيل ساعة حضوره و انصرافه لدى مشرف الفعالية.
9. في حالة عدم امكانية حضور المتطوع الفعالية عليه ابلاغ قسم شؤون المتطوعين قبل 3 ايام على الأقل من تاريخ بدء الفعالية.
10. قسم شؤون المتطوعين غير مسؤول عن توفير المواصلات للمتطوعين.
11. تعبئة و ارسال استبيان رضا المتطوعين بعد كل فعالية.



- **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](mailto: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 بييري 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 :
  - 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](http://www.cda.gov.ae)
3. من خلال الاتصال
  - مركز الاتصال (8002121)
  - البدالة 04-4299 888
  - صندوق البريد 212288 دبي، الإمارات العربية المتحدة
4. صناديق الشكاوي و المقترحات
  - مقر الهيئة في مدينة دبي الطبية مبنى رقم 54
  - مقر الهيئة في مدينة دبي الطبية مبنى رقم 53
  - استراحة الشواب
  - مجلس الراشدية