



• قيم موظفي تقديم الخدمة

تحكمنا الأخلاقيات والمبادئ والمعتقدات التالية تجاه متلقي خدماتنا:

- التركيز على متلقي الخدمة.
- المصداقية.
- اللطف.
- الكفاءة وتوفير خدمات ذات جودة عالية.
- استمرار التحسين.
- الموثوقية.
- ضمان السرية التامة.
- التعاون والعمل الجماعي.
- الإيجابية.
- العدالة.

• النزاهة والشفافية.

وزارة شؤون المرأة

الإدارة العامة للتخطيط ورسم السياسات للمرأة

www.mowa.gov.ps ✉ mowa.gov.gaza@gmail.com

☎ 0598880593

فلسطين، قطاع غزة، مدينة غزة، تل الهوى، قرب مستشفى القدس



التزامنا نحوكم

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

وزارة شؤون المرأة

الإدارة العامة للتخطيط ورسم السياسات للمرأة

www.mowa.gov.ps mowa.gov.gaza@gmail.com

0598880593

فلسطين، قطاع غزة، مدينة غزة، تل الهوى، قرب مستشفى القدس



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 ملاحظاتكم البناءة ومقترحاتكم الإيجابية اللازمة لتطوير العمل.
- أن يكون التواصل معنا بشأن الخدمة التي تقع ضمن مجال عملنا.
- في حال كان لديك مظلمة أو شكوى ضد الدوائر الحكومية نرجو أن يتم تقديمها لدى وحدة الشكاوى بالدائرة الحكومية أو ديوان المظالم

وزارة شؤون المرأة

الإدارة العامة للتخطيط ورسم السياسات للمرأة

www.mowa.gov.ps mowa.gov.gaza@gmail.com

0598880593

فلسطين، قطاع غزة، مدينة غزة، تل الهوى، قرب مستشفى القدس