



**ميثاق المتعامل** هو وثيقة رسمية تحدد مجموعة من **القيم والمبادئ والمعايير** التي تلتزم بها مؤسسة (حكومية أو خاصة) عند تقديم خدماتها لعملائها. يعمل الميثاق كـ "عهد اجتماعي" بين مقدم الخدمة والمتعامل، يوضح ما يحق للمتعامل توقعه من مستوى الخدمة، وما يُتوقع منه في المقابل من التزامات.

#### الأهداف الرئيسية لميثاق المتعامل:

- **تحديد التوقعات:** يوضح الميثاق معايير الخدمة التي يمكن للمتعاملين توقعها بوضوح وشفافية.
- **ضمان الجودة:** يساعد المؤسسة على تقديم خدمات ذات مستوى متميز وجودة عالية باستمرار.
- **تعزيز الثقة:** يبني الثقة بين المؤسسة والمتعامل من خلال الالتزام بالوعود والمعايير المحددة.
- **مساعدة الموظفين:** يوفر دليلاً إرشادياً للموظفين حول كيفية تقديم الخدمة باحترافية واحترام.
- **تحسين مستمر:** يتضمن آليات للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات، مما يتيح فرصاً مستمرة للتطوير بناءً على ملاحظات المتعاملين.

#### المكونات الأساسية للميثاق:

عادة ما يتضمن ميثاق المتعامل البنود التالية:

#### • التزامات المؤسسة تجاه المتعاملين:

- التعامل باحترام وعدالة ومهنية.
- تقديم خدمات عالية الجودة وفي الوقت المحدد.
- توفير معلومات دقيقة وواضحة.
- الحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات.
- الاستجابة للاستفسارات والشكاوى بسرعة وفعالية.
- إتاحة الخدمة بسهولة ويسر.

#### • توقعات المؤسسة من المتعاملين:

- التعامل مع الموظفين بلطف واحترام.
- تقديم الوثائق والمعلومات المطلوبة كاملة ودقيقة.
- التعاون وتقديم الملاحظات والمقترحات للمساعدة في تحسين الخدمة.

#### رسالة الكلية

اعداد طبيب أسنان متميز قادر علي المنافسة في سوق العمل محليا ودوليا، وباحثاً قادراً على الابتكار والمشاركة الفاعلة في البحث العلمي من خلال التطوير المستمر للبرامج التعليمية وتطوير التكنولوجيا، بما يحقق أهداف التنمية المستدامة وخدمة المجتمع وتنمية البيئة.

#### رؤية الكلية

كلية متميزة عالمياً ورائدة في مجالات طب الأسنان