



الاطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية

"ويترتب على الحكومة كذلك دور حيوي في الارتقاء بنوعية الخدمات العامة المقدمة وترسيخ مؤسسية العمل العام ، واثراء السياسات الحكومية وضمان استقرارها وفق رؤية واضحة المعالم ، وخطة عمل محددة تعالج مختلف التحديات".

كتاب التكليف السامي لجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم

"ولا بد ايضاً من الاستمرار في تحسين مستوى الخدمات المقدّمة للمواطن ، ووضع خطة شاملة لإحداث نقلة نوعية في مستوى الخدمات وضمان تقديمها بسهولة وفاعلية".

كتاب التكليف السامي لجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم

واجبات مقدم الخدمة:

- اعطاء أولوية العناية والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم العون والمساعدة لهم.
- احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء والتعامل معهم باحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على اساس العرق او النوع الاجتماعي او المعتقدات الدينية او السياسية او الوضع الاجتماعي او السن او أي شكل من اشكال التمييز.
- التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة ووفقاً للقوانين والانظمة المعمول بها وعدم استغلال هذه المعلومات لغايات شخصية.
- السعي الى اكتساب ثقة متلقي الخدمة وانجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة والاجابة على استفسارات وشكاوى متلقي الخدمة بدقة ومهنية وموضوعية.
- توفير المعلومات المطلوبة لمتلقي الخدمة والمتعلقة بأعمال ونشاطات الوزارة ضمن صلاحياته بدقة وسرعة دون خداع او تضليل وفقاً للتشريعات النافذة والقيام بإرشادهم الى الية تقديم الشكاوى في حال رغبتهم في رفع شكوى الى الجهات المعنية.

واجبات متلقي الخدمة:

- تقدير جهود مقدمي الخدمة من خلال الاحترام المتبادل.
- الالتزام بالتعليمات والاجراءات المتعلقة بالخدمة.
- توفير كافة الاوراق الثبوتية اللازمة للحصول على الخدمة بشكل افضل وفي الوقت المحدد
- الرد على جميع استفسارات موظفي الدائرة للحصول على الخدمة بشكل افضل وفي الوقت المحدد
- ابلاغ مقدمي الخدمة باسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ او تعديل في البيانات للحصول على الخدمة بشكل افضل.
- استخدام وسائل الاتصال المختلفة المعطن عنها في حال وجود ملاحظات او شكوى او استفسار وذلك للحصول على الخدمة بشكل افضل وفي الوقت المحدد.