

## ميثاق تقديم الخدمات الحكومية

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

جلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين

كتاب التكليف السامي

9 آذار 2013

### أنتم متعاملونا ولكم الحق علينا في الآتي:

- ضمان حق متلقي الخدمة في الحصول على المعلومة
- معاملة متلقي الخدمة بلباقة ومهنية واحترام .
- تقديم الخدمة بعدالة وشفافية ومساواة .
- إعطاء الأولوية لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والتساء الحوامل.
- توضيح متطلبات الحصول على الخدمة والوقت اللازم لانجازها.
- تبسيط الإجراءات بشكل مستمر لتقديم خدمات بجودة عالية وبشكل أسهل.
- توفير وسائل متعددة للاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة وضمان مشاركته في تطوير الخدمات .
- توفير فريق عمل مؤهل و متعاون .
- الاستجابة لمتلقي الخدمة في الوقت المحدد ودون تأخير .
- العمل باستمرار لتوفير الخدمات عبر عدة قنوات .

### ما نرجوه منكم لتقديم خدمة متميزة لكم:

- التعامل مع الموظف باحترام وتقدير.
- الالتزام بالتعليمات وعدم تجاوز حقوق الآخرين .
- توفير جميع الوثائق المطلوبة لاتمام الخدمة .
- الاجابة على استفسارات الموظف بمصداقية وشفافية لاتمام الخدمة.
- الإبلاغ عن اي خطأ او تعديل مطلوب على البيانات المتعلقة بانجاز الخدمة وبالسرية الممكنة.
- الالتزام بوسائل الاتصال المعطن عنها والمتاحة في حال وجود تظلم او شكوى أو اقتراح .
- التأكد من صحة ودقة البيانات المتعلقة بالخدمة التي حصل عليها قبل مغادرته.

### يمكنكم التواصل معنا من خلال:

أوقات الدوام	www.hia.gov.jo	الموقع الإلكتروني :
	06 5540935	هاتف الإدارة :
	06 5541481	الفاكس :
	06 5527024	الخط الساخن :

\* تقوم الإدارة بالرد على الشكوى او المقترح خلال مدة لاتتجاوز أسبوعين

\*\* يتم الرد على طلب حق الحصول على المعلومات خلال 30 يوماً