

## ميثاق مستوى الخدمة في وزارة الداخلية

انطلاقاً من حرص وزارة الداخلية على الاستجابة للتوجيهات الملكية بالارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة وترسيخ المؤسسة في تنفيذ المهام والواجبات المسندة إليها، بمقتضى مختلف القوانين والأنظمة والتعليمات، بمستوى يحقق رضا وتوقعات متلقي الخدمة. فإنه تم إعداد هذا الميثاق، الذي يشمل الأحكام الآتية:

### أولاً- تعريف المصطلحات.

1. مقدم الخدمة : وزارة الداخلية – المملكة الأردنية الهاشمية.
2. متلقي الخدمة : أي شخص طبيعي أو معنوي، أردني أو أجنبي، يطلب من الوزارة الحصول على أي من الخدمات التي تقدمها الوزارة، وفق الشروط والأحكام القانونية المنظمة لهذه الخدمات.
3. الخدمة : سلسلة من العمليات أو الأنشطة التي تقوم بها الوزارة بهدف تلبية الاحتياجات والمتطلبات التي تحقق منفعة لمتلقي الخدمة، التي تقع تحت سيطرة الوزارة وفق الأحكام القانونية المنظمة لها.

### ثانياً: تصنيف متلقي الخدمة.

- تصنف الفئات المستفيدة من خدمات الوزارة، وفق الآتي:
- 1- المواطنين، الأجانب، اللاجئين.
  - 2- الذكور، الإناث.
  - 3- البالغون، الأطفال.
  - 4- الشخص الطبيعي، الشخص المعنوي.
  - 5- الشركات، المؤسسات الحكومية، المؤسسات التعليمية، البعثات الدبلوماسية والمنظمات الدولية، مؤسسات المجتمع المدني (الأندية، النقابات، الجمعيات، الأحزاب السياسية...)، المكاتب السياحية.

### ثالثاً: تلتزم الوزارة بالواجبات الآتية، بصفتها مقدمة للخدمة :

- 1- معاملة متلقي الخدمة بلباقة وكياسة واحترام .
- 2- معاملة متلقي الخدمة بعدالة ومساواة وحيادية دون تحيز أو محاباة.
- 3- توضيح العمليات وتبسيط الإجراءات التي تضمن تقديم الخدمات بشفافية وبنوعية عالية وبأقل وقت وجهد ممكنين .
- 4- توضيح متطلبات الحصول على الخدمات من الفئات المستهدفة، وشروط تقديم الطلبات والوثائق المطلوبة، وطرق الدفع المالي والوقت اللازم لإنجازها .

- 5- إتاحة قنوات متعددة للحصول على الخدمة ، تواكب التطور التكنولوجي وتستجيب لحاجات متلقي الخدمة، وتستوعب الظروف الطارئة حاليا ومستقبلا.
- 6- العمل على التحول الإلكتروني بتقديم الخدمات بما أمكن.
- 7- توفير وسائل اتصال متعددة لإستقبال شكاوي واقتراحات متلقي الخدمة، والإعلان عن وسائل التواصل حول الخدمات والطلبات المقدمة .
- 8- توفير الوسائل التي تضمن مشاركة متلقي الخدمة في إبداء الرأي وقياس الأداء حيال الخدمات المقدمة؛ وبما يؤدي إلى تطوير هذه الخدمات وتحسينها وفق تلك المخرجات .
- 9- توفير الوسائل التي تضمن الحصول على المعلومات سواء بالطرق الإلكترونية أو التقليدية .
- 10- إعطاء الأولوية في الحصول على الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن.
- 11- تطوير قدرات الموظفين العاملين في مجال تقديم الخدمات، وتدريبهم على المهارات المتعلقة بالتعامل مع متلقي الخدمة وتفهم احتياجاتهم والإجابة على استفساراتهم.
- 12- توفير المرافق الضرورية لخدمة متلقي الخدمة من مواقف السيارات وأماكن الصلاة والوحدات الصحية وقاعات الانتظار .

#### رابعاً - بالمقابل، يلتزم متلقو الخدمة بالواجبات الآتية :

- 1- احترام خصوصية الوزارة ، والالتزام بالتعليمات والضوابط المنظمة للدخول والتواجد في الوزارة.
- 2- الامتناع عن التدخين داخل مباني الوزارة بشكل تام.
- 3- احترام الموظفين وتقدير جهودهم والتعامل معهم بلباقة وعدم الإساءة إليهم أو للوزارة بأي شكل ولأي سبب.
- 4- الالتزام بالتعليمات والأسس المتعلقة بتقديم الخدمة وأماكن تقديمها وتفهم سلسلة العمليات والأجراءات اللازمة لذلك.
- 5- احترام حقوق الغير من متلقي الخدمة وعدم التعدي على دورهم أو الإساءة لأي منهم.
- 6- توفير جميع الوثائق والمتطلبات اللازمة للحصول على الخدمة، وتقديم المعلومات والبيانات الصحيحة وبالشكل المطلوب.
- 7- يتحمل متلقي الخدمة المسؤولية الكاملة عن أي بيانات أو معلومات أو وثائق غير صحيحة أو عن أي مخالفة قانونية يرتكبها خلال رحلة طلب الخدمة، ويرفض أي طلب لا يتوافق مع ذلك.
- 8- الالتزام بالقنوات التي توفرها الوزارة للحصول على الخدمة .

- 9- الإجابة على الاستفسارات بالشكل الصحيح لضمان الحصول على الخدمة المطلوبة.
- 10- تبليغ الوزارة بالسرعة الممكنة حيال أي تعديل بالمعلومات أو البيانات المقدمة وتصحيح أي خطأ فيها وتزويدها بأي وثائق ناقصة، تلزم لإتمام تقديم الخدمة.
- 11- اتباع القنوات المعلنة لتقديم أي شكوى أو تظلم أو اقتراح أو استفسار، وتجنب الكيدية في ذلك.
- 12- عدم اللجوء إلى الوساطة أو المحسوبية أو عرض الرشوة أو ما إلى ذلك من أساليب غير مشروعة في سبيل الحصول على الخدمة.
- 13- يتحمل متلقي الخدمة التكلفة المالية المترتبة في حال تقديم طلب الخدمة بطريقة خاطئة.
-