

ميثاق تقديم الخدمات الحكومية

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

جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم
كتاب التكليف السامي
٩ آذار ٢٠١٣



تحرص وزارة التربية والتعليم على تقديم خدمات تربوية تعليمية مجتمعية متنوعة، تحقق رضاكم وتلبي احتياجاتكم وتفوق توقعاتكم

واجبات مقدم الخدمة :

- حق متلقي الخدمة في الحصول على المعلومة.
- معاملة متلقي الخدمة بلباقة واحترام.
- معاملة متلقي الخدمة بشفافية وعدالة ومساواة.
- إعطاء الأولوية في الحصول على الخدمة لمتلقي الخدمة من ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن.
- توفير فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة بإجراءات تقديم الخدمة، ويتفهم احتياجات متلقي الخدمة ويجب على استفساراته.
- توضيح متطلبات تقديم الخدمة والوقت اللازم لإنجازها.
- تبسيط الإجراءات لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- تقديم الخدمات عبر القنوات الملائمة في الأوقات المناسبة.
- توفير وسائل اتصال لاستقبال شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة وضمان مشاركته في تطوير الخدمات.

واجبات متلقي الخدمة :

- تقدير جهود العاملين والتعامل معهم باحترام.
- الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة وأماكن تقديمها واحترام حقوق الآخرين.
- توفير الوثائق المطلوبة جميعها للحصول على الخدمة.
- الاجابة على استفسارات مقدم الخدمة لضمان الحصول على الخدمة بجودة عالية.
- التبليغ بالسرعة الممكنة في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
- اتباع الوسائل والطرق المعلنة في حال تقديم تظلم أو شكوى أو اقتراح أو استفسار.

الموقع الإلكتروني

www.moe.gov.jo

أوقات الدوام الرسمي
٨:٣٠ صباحاً - ٣:٣٠ ظهراً

للتواصل مع المعنيين في
وزارة التربية والتعليم :

هاتف الوزارة : ٠٦ ٥٦٠٧١٨١
فاكس الوزارة : ٠٦ ٥٦٦٦٠١٩

للشكاوى
فاكس : ٠٦ ٥٦٥٥٩٩٣
info@mopsd.gov.jo

للاقتراحات

فاكس : ٠٦ ٥٦٥٧٤٣٢
moecs@moe.gov.jo
www.innovation.gov.jo

تقوم الوزارة بالرد على الاقتراح أو الشكاوى خلال أسبوعين كحد أقصى