

# ميثاق تقديم الخدمات الحكومية



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 عبد الله 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 وتنفق توقعاتكم

- واجبات مقدم الخدمة :**
- حق متلقي الخدمة في الحصول على المعلومة.
  - معاملة متلقي الخدمة بلباقة واحترام.
  - معاملة متلقي الخدمة بشفافية وعدالة ومساواة.
  - اعطاء الأولوية في الحصول على الخدمة لمتلقي الخدمة من ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن.
  - توفير فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة بإجراءات تقديم الخدمة، ويفهم احتياجات متلقي الخدمة ويجب على استفساراته.
  - توضيح متطلبات تقديم الخدمة والوقت اللازم لإنجازها.
  - تبسيط الاجراءات لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية.
  - تقديم الخدمات عبر القنوات الملائمة في الأوقات المناسبة.
  - توفير وسائل اتصال لاستقبال شكاوي 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 جميع الوثائق المطلوبة 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 المعلنه 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

للشكاوي  
فاكس: ٠٦ - ٥٦٥٥٩٩٣  
info@mopsp.gov.jo

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

تقوم الوزارة بالرد على  
الاقتراح أو الشكوى خلال  
أسبوعين كحد أقصى

## الموقع الإلكتروني وزارة التربية والتعليم

(www.moe.gov.jo)

يعدُّ الموقع الإلكتروني لوزارة التربية والتعليم النافذة الإلكترونية لنشر المعرفة وتعميم جميع نشاطات وزارة التربية والتعليم وخدماتها، أنظمتها العاملة كافة على المستويات الإدارية والفنية لإدارات مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم والمدارس.

كما يعدُّ الموقع بوابة لأنظمة مختلفة تخدم جميع فئات متلقي الخدمة، مثل موقع نظام المعلومات الإدارية (OpenEMIS) الذي يعدُّ قاعدة بيانات رئيسة تخدم الطالب والمدرسة والمجتمع ومنتخذ القرار في الوزارة، من خلال توفير بيانات دقيقة للواقع التربوي مرتبطة بنظام جغرافي للمدارس والمديريات.



## قنوات الاتصال والتواصل

الاتصال والتواصل عمليتان اجتماعيتان ظهرتا مع بداية حياة الإنسان على وجه الأرض؛ لإشباع حاجاته الأساسية، وقد بدأت كل عملية بسيطة ثم ما لبثت أن تطورت وازدادت تعقيداً مع تطور الحياة حتى وصلت إلى أعلى مستوياتها في عصرنا الحاضر مع تقدم الزمن وثورة التكنولوجيا والمعلومات.

وانسجماً مع فلسفة وزارة التربية والتعليم في الاتصال والتواصل مع جميع مكونات المجتمع؛ لنقل رسائلها وآليات انتقال المعلومات، واتجاهات عملها، وأفكارها لمتلقي الخدمة، جاءت هذه النشرة التعريفية لتشكّل دليلاً واضحاً لوسائل التواصل والاتصال المعتمدة في وزارة التربية والتعليم؛ بهدف حصول متلقي الخدمة على الإجابات عن استفساراتهم وتلقي شكاويهم، وبهدف تحسين الصورة الذهنية عن وزارة التربية والتعليم من خلال وسائل مختلفة ومتنوعة سواءً أكانت لفظية أم غير لفظية، مثل: الكلام، والكتابة، والصوت، والصور، والإيماءات، والحركات أو الوسائل الرمزية المفهومة التي لها دلالات معينة لدى الأطراف المتواصلة.

فالوسائل المكتوبة تتضمن جميع الرسائل التي يتم التعامل بها من خلال الهاتف أو الإنترنت، كرسائل البريد الإلكتروني أو رسائل مواقع التواصل الاجتماعي، مثل (FaceBook) أو (Twitter)، أو رسائل التطبيقات، مثل (WhatsApp) وغيره.

أما الوسائل المنطوقة فتتمثل في مكالمات الهاتف أو التطبيقات التكنولوجية المختلفة، مثل (Snapchat) و(Viper)، ومكالمات (FaceBook)، إضافة إلى الحوارات والنقاشات المباشرة بين الأشخاص خلال الاجتماعات الثنائية والجماعية.



## قسم الاتصال

هو قسم تم إنشاؤه في إدارة مكتب الوزير، ويُعدُّ حلقة الوصل بين مُقدِّم الخدمة والمتلقي، وهو قسم مركزي لتلقي الاستفسارات والشكاوى والاقتراحات من خلال

قسم الاتصال

- مواقع التواصل الاجتماعي (Social Media)

<http://facebook.com/edugovjo>

<http://twitter.com/edugovjo>

• الهاتف (الخط الساخن) ٥٦٢٢٩٦٩

- الإجابة على جميع الاستفسارات ومتابعة الشكاوى

الواردة من مركز الاتصال الوطني (CRYSTEL)

بوساطة البريد الإلكتروني الحكومي التالي:

COMMU.DIV@MOE.GOV.JO

- استقبال الشكاوى من المراجعين

شخصياً؛ بإستلام الشكاوى المكتوبة خطياً.

قنوات الإتصال لمتلقي الخدمة الداخلي والخارجي في القسم

ترتيب	تصنيف متلقي الخدمة	قنوات الإتصال	نوع الاتصال	الخدمة
١	الطالب	صفحات التواصل الاجتماعي (موقع الوزارة على Facebook) و (Twitter)	أسئلة	إجابة فنية متخصصة
٢	ولي الأمر			
٣	المعلمون			
٤	الموظفون			
٥	المجتمع المحلي والدولي	الشكاوى والملاحظات والأسئلة المكتوبة	قضايا	المتابعة وإبلاغ صاحب القضية بالنتيجة
٦	طلبة الجامعات	الهاتف (الخط الفرعي)		
٧	الموردون	مقسم الوزارة الرئيسي + الخط المباشر للقسم + رقم مركز الاتصال الوطني	شكاوى	تحويل إلى الجهة صاحبة العلاقة
٨	المستثمرون			
٩	اللاجئون			
١٠	المؤسسات والوزارات	البريد الإلكتروني للقسم المقابلات	اقتراحات	دراسة وتطبيق

## الاقتراح

هو عبارة عن فكرة مبتكرة مقدمة من متلقي الخدمة، هدفها الوصول إلى مستوى أفضل في تقديم الخدمات؛ من حيث الوقت والكلفة والجهد والإجراء.



آلية التعامل مع الاقتراحات الواردة إلى مركز الوزارة:

١. يقوم مقدم الاقتراح بتعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات.
٢. يذكر صاحب الاقتراح اسمه وعنوانه بشكل واضح، وفي حال عدم الرغبة في ذكر الاسم يكتب مقدم الاقتراح بذكر رقم هاتفه للتواصل.
٣. يكتب الاقتراح بشكل واضح ومختصر.
٤. يقدم الاقتراح من خلال صندوق الاقتراحات أو البريد الإلكتروني (moecs@moe.gov.jo)، الفاكس (٥٦٥٧٤٣٢) والبريد العادي.
٥. تُرصد الاقتراحات أسبوعياً، ويُبلَّغ مقدمها خلال أسبوعين.

### فريق الإعداد

زيد أبو زيد

د. بلسم معاينة بارعة ياسين إيمان البواعنة

شرين دويك أنغام محادين

التصميم والإخراج الفني

د. سها عبد الرزاق بدر

التحرير اللغوي

محمد الجبلاني

## قسم الحماية والبيئة الآمنة

استُحدثَ قسم الحماية والبيئة الآمنة بهدف توفير الحماية للطلبة وزيادة الوعي حول مفاهيم العنف والإساءة والآثار الناجمة عنها، ويتضمن العمل على توفير بيئة ملائمة للحماية في المجالات كافة (الجسدية والاجتماعية والصحية..)، ومتابعة تعميم ميثاق مدونة السلوك والخدمة التربوي وتطبيقه. ويستقبل القسم بلاغات عن حالات العنف والإساءة في المدارس من خلال الخط الساخن (٥٦٨٠٠٨١)، أو الخط المجاني (٠٨٠٠٢٢٧٧٥)، ومن خلال الشكاوى الخطية المُوَحَّدة من الإدارات المعنية في الوزارة أو المنظمات الشريكة من خلال



اتفاقيات التعاون في هذا المجال (مؤسسة إنقاذ الطفل- مؤسسة نهر الأردن...).

## قسم الشكاوي والمظالم

تعمل الوزارة على إدارة الشكاوى من خلال ضبط عمليات قسم الشكاوى في مركز الوزارة وأقسام الرقابة والتفتيش في مديريات التربية والتعليم، والتي تعمل على تنفيذ آلية مُوحَّدة لاستقبال الشكاوى ودراستها وتحويلها للجهات المختصة؛ بهدف التحقق والتحقيق وإجراء ما يلزم ضمن مدة زمنية محددة والرد عليها، وتستقبل الوزارة الشكاوى من خلال:

- الشكاوى الواردة من خلال الخط الساخن (٠٦/٥٦٢٢٩٦٩).
- الشكاوى الواردة من خلال فاكس وحدة الرقابة الداخلية (٠٦/٥٦٥٥٩٩٣).
- الشكاوى الواردة بوساطة صندوق الشكاوى المُتَبَّت في مدخل الوزارة، ويشرف عليه رئيس قسم الشكاوى والمظالم بشكل يومي.
- إعداد الردود التي تم التوصل إليها بالمراسلات الرسمية، وتبليغ أصحاب العلاقة بها.