



# دليل ميثاق متلقي الخدمة في وزارة التربية والتعليم

إعداد وحدة الرقابة الداخلية

لعام ٢٠١٧م

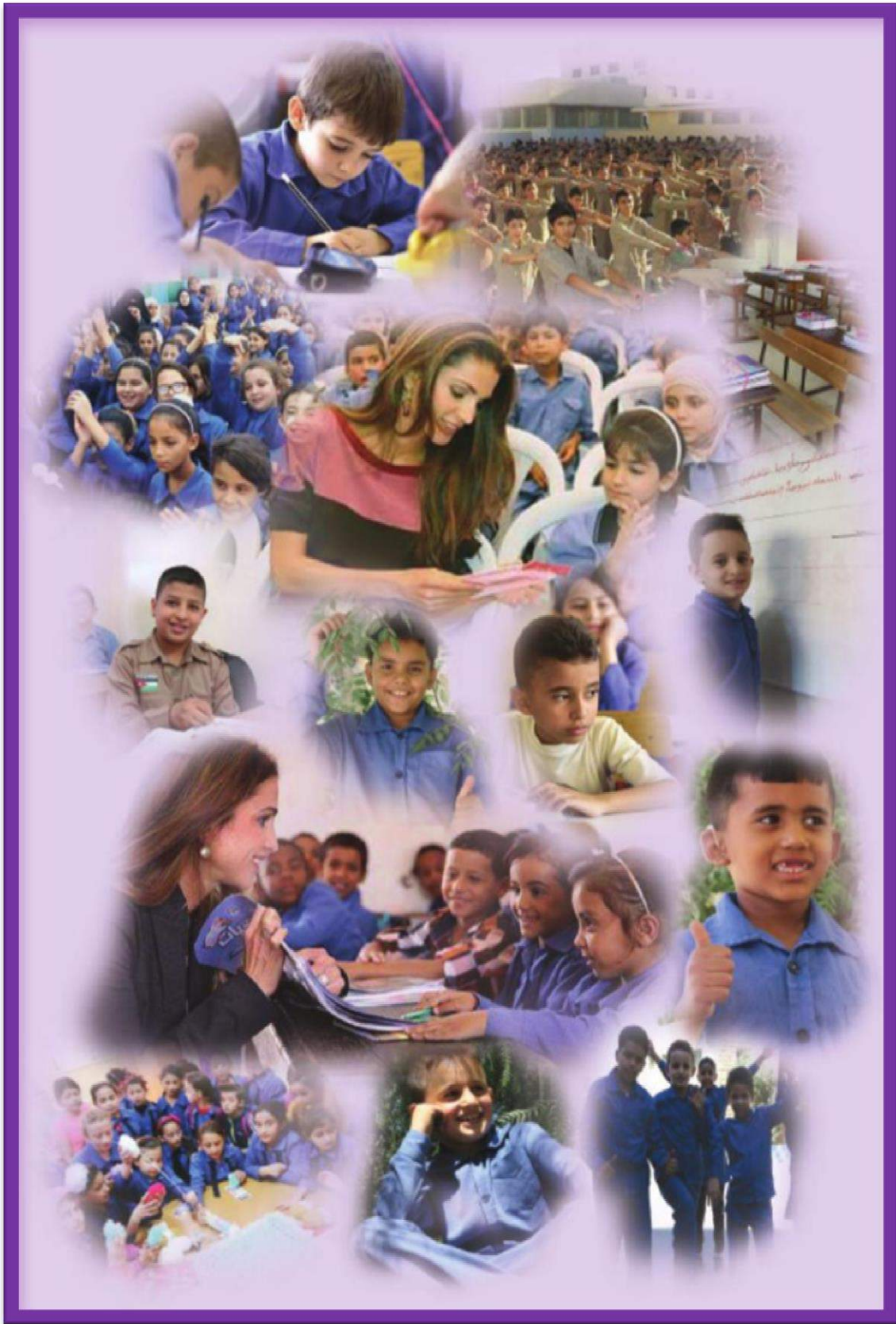


صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين حفظه الله ورعاه



الملك والملكة حفظهم الله ورعاهم في استقبال اوائل الثانوية العامة





## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
٣-٢	المقدمة
٤	ميثاق تقديم الخدمات الحكومية في وزارة التربية والتعليم
٥	المفاهيم والتعريفات
٦	منهجية حصر وتحديد متلقي الخدمة
٧	متلقي الخدمة لدى وزارة التربية والتعليم
٩-٨	البطاقة التعريفية للطالب
١١-١٠	البطاقة التعريفية لولي أمر الطالب
١٣-١٢	البطاقة التعريفية للمجتمع المحلي
١٥-١٤	البطاقة التعريفية لطلبة الجامعات والبحث العلمي
١٧-١٦	البطاقة التعريفية للمستثمر
١٩-١٨	البطاقة التعريفية للاجئين
٢١-٢٠	البطاقة التعريفية للوزارات / المؤسسات الرسمية
٢٣-٢٢	البطاقة التعريفية للمعرضين للخطر
٢٤	مرفقات دليل ميثاق متلقي الخدمة ( منهجيات مرتبطة ، خدمات إلكترونية)
٢٥	قنوات الاتصال والتواصل
٢٦	دليل الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة الخارجي (رابط موقع وزارة التربية والتعليم)
٢٩-٢٧	قائمة الخدمات في وزارة التربية والتعليم المقدمة لمتلقي الخدمة الخارجي
٣٠	فريق العمل

## المقدمة

انطلاقاً من أهمية التعليم بوصفه حقاً أساسياً من حقوق الإنسان التي نادى بها المعاهدات والمواثيق الدولية كافة، وكفلها الدستور الأردني لكل مواطن؛ وفقاً لمبادئ العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص، وترجمة لتوجيهات سيد البلاد جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم (حفظه الله ورعاه) في إيلاء المواطن الأردني جلّ العناية والاهتمام من الحكومات الأردنية المتعاقبة بوصفه نواة التنمية المستدامة، والركيزة الأساسية لتحقيق نهضة المجتمع ورفاهه، حرصت وزارة التربية والتعليم على إعداد جيل متعلمٍ وإعٍ من الطلبة، وتزويدهم بالمعارف والعلوم والثقافات المتنوعة، والاتجاهات الإيجابية؛ ليكون الطالب الأردني مواطناً صالحاً محباً لوطنه، ومعتزاً، وصاحب علمٍ وخلق، يبحث عن التميز والإبداع، ويمارسه ممارسة حقيقية فاعلة.

لقد دأبت وزارة التربية والتعليم على تعرّف الصفات والخصائص المتنوعة للطلاب، وتوفير التعليم المناسب له؛ إذ ميّزت بين التعليم النظامي وغير النظامي، ووسّعت نطاق الخدمات لتشمل الأطفال في رياض الأطفال، وتابعت الطلبة المتسربين، وذوي الصعوبات والإعاقات، وكذلك المتميزين وذوي الموهبة، ووفرت التعليم المهني للذكور والإناث؛ إذ كان ذلك جزءاً من المسؤولية التي تشمل إدارة العلاقة مع فئات متلقي الخدمة جميعهم، ولا سيما الطلبة، للاستثمار في الأجيال، وتنشئة جيلٍ متفهمٍ متعلمٍ متنوعٍ، المهارات والمواهب؛ بما ينسجم والخطة الإستراتيجية للوزارة، والإستراتيجية الوطنية لتنمية الموارد البشرية في المملكة.

وبادرت الوزارة أيضاً لتعزيز الحوار مع الطلبة والشركاء؛ ليساهموا في صناعة القرار، وإعداد الخطط اللازمة للعمل، إضافة إلى إتاحة الفرص للطلبة للمشاركة في اللجان الدائمة في المدارس، وقد شكّلت مجالس برلمانية طلابية، ولجاناً مركزية في الوزارة؛ لتعزيز الشخصية القيادية الديمقراطية التي تؤمن بالمشاركة في صناعة القرار، وتسهم في تطوّر الوطن وازدهاره.

وتقدم وزارة التربية خدمات متنوعة للمستثمرين؛ لتأسيس مؤسسات خاصة تعليمية تربية، تسهم في دعم العملية التعليمية في الأردن وتطويرها، وتفتح أبوابها لمتلقي الخدمة من طلبة الجامعات والباحثين؛ للإفادة من البيانات والمعلومات، وإعداد البحوث والدراسات في البيئة المدرسية.

وتسهل الوزارة للمجتمع المحلي الإفادة من مرافقها، مثل ( المخيمات الكشفية، والصالات الرياضية، وأندية المعلمين). وقد توسعت الوزارة أيضا في نوافذ الاستقبال والاتصال مع متلقي الخدمة، وفتحت باب الحوار المباشر من خلال صفحات التواصل الاجتماعي المستمر، وتبنت سياسة الباب المفتوح.

وقد جاءت فكرة إعداد دليل الميثاق لمتلقي الخدمة؛ رغبة من وزارة التربية والتعليم لتحديد وتصنيف متلقي الخدمة وجميع المتعاملين والمستفيدين من خدماتها؛ للتنبؤ باحتياجاتهم المختلفة، وتوقعاتهم المستقبلية؛ لتقديم أفضل خدمة ممكنة لهم، من خلال قنوات اتصال فعالة حديثه ، وتسهيل معاملاتهم ضمن أعلى درجات الجودة والإتقان.

وزير التربية والتعليم

الدكتور عمر الرزاز



## ميثاق تقديم الخدمات الحكومية في وزارة التربية والتعليم

<p>ميثاق تقديم الخدمات الحكومية</p> <p>"ويترتب على الحكومة كذلك دور حيوي في الإرتقاء بنوعية الخدمات العامة المقدمة، وترسيخ مؤسسية العمل العام، وإثراء السياسات الحكومية وضمان استقرارها، وفق رؤية واضحة المعالم، وخطة عمل محددة تعالج مختلف التحديات"</p> <p>جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم كتاب التكليف السامي ٩ آذار ٢٠١٣</p>	
<p>تحرص وزارة التربية والتعليم على تقديم خدمات تربوية تعليمية مجتمعية متنوعة، تحقق رضاكم وتلبي احتياجاتكم وتفوق توقعاتكم</p>	
<p><b>واجبات مقدم الخدمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• معاملة متلقي الخدمة بلباقة واحترام</li> <li>• معاملة متلقي الخدمة بشفافية وعدالة ومساواة</li> <li>• إعطاء الأولوية في الحصول على الخدمة لمتلقي الخدمة من ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن.</li> <li>• توفير فريق عمل متعاون، يتمتع بالمعرفة بإجراءات تقديم الخدمة، ويتفهم احتياجات متلقي الخدمة ويجيب على استفساراته.</li> <li>• توضيح متطلبات تقديم الخدمة والوقت اللازم لإنجازها</li> <li>• تبسيط الإجراءات لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية</li> <li>• تقديم الخدمات عبر القنوات الملائمة وفي الأوقات المناسبة</li> <li>• توفير وسائل اتصال لاستقبال شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة وضمان مشاركتهم في تطوير الخدمات.</li> <li>• حق متلقي الخدمة في الحصول على المعلومة</li> </ul>	<p>للتواصل مع المعنيين في وزارة التربية والتعليم :</p> <p>أوقات الدوام الرسمي ٨:٣٠ صباحاً – ٣:٣٠ ظهراً</p> <p>هاتف الوزارة : ٠٦ ٥٦٠٧١٨١ فاكس الوزارة : ٠٦ ٥٦٦٦٠١٩</p> <p>الموقع الإلكتروني <a href="http://www.moe.gov.jo">www.moe.gov.jo</a></p> <p>للشكاوى هاتف : ٠٦ ٥٦٢٢٩٦٩ فاكس : ٠٦ ٥٦٥٥٩٩٣ <a href="mailto:info@mopds.gov.jo">info@mopds.gov.jo</a></p>
<p><b>واجبات متلقي الخدمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تقدير جهود الموظفين والتعامل معهم باحترام</li> <li>• الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة واماكن تقديمها واحترام حقوق الغير</li> <li>• توفير جميع الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة.</li> <li>• الاجابة على استفسارات مقدم الخدمة لضمان الحصول على الخدمة بجودة عالية</li> <li>• التبليغ بالسرعة الممكنة في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.</li> <li>• اتباع الوسائل والطرق المعلنة في حال تقديم تظلم أو شكوى أو اقتراح أو استفسار</li> </ul>	<p>للاقتراحات فاكس : ٠٦ ٥٦٥٧٤٣٢ <a href="mailto:moecs@moe.gov.jo">moecs@moe.gov.jo</a> <a href="http://www.innovation.gov.jo">www.innovation.gov.jo</a></p> <p>تقوم الوزارة بالرد على الاقتراح أو الشكوى خلال اسبوعين كحد أقصى</p>



## المفاهيم و التعريفات

وزارة التربية والتعليم / المملكة الأردنية الهاشمية	:	الوزارة
إدارات مركز الوزارة، مديريات التربية والتعليم، المدارس (بحسب الهيكل التنظيمي والإداري في وزارة التربية والتعليم)	:	الدائرة
توفير فرص تعليمية للجميع، المواطنة الصالحة والولاء والانتماء، الجودة، العدالة، المساواة، الشفافية، الفاعلية، الكفاءة، المواطنة، بناء شراكات فاعلة.	:	القيم الجوهرية
النشاط الذي تقوم به الدائرة وتحقق منفعة لمتلقي الخدمة.	:	الخدمة
أي شخص طبيعي او اعتباري يستفيد من الخدمات التي تقدمها الوزارة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.	:	متلقي الخدمة
مواصفات الخدمة التي يتوجب على الدائرة تقديمها من حيث الوقت والكلفة والإجراءات والأساليب والجودة وبمستوى أداء محدد وملائم وقابل للقياس.	:	معايير تقديم الخدمة
مجموعة من الكفايات يتميز بها مقدم الخدمة مثل : التعاون ،اللباقة والاحترام، الكفاءة والفاعلية، تبسيط الإجراءات و المرونة،الاستجابة، العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص،الملاءمة بين الاحتياجات والخدمة المقدمة ، الإدارة الفاعلة للموارد.	:	معايير مُقدم الخدمة
الأساليب والوسائل المستخدمة لقياس مدى تحقيق أهداف وزارة التربية والتعليم من خلال الخدمات المقدمة.(استبانة قياس رضا الطلبة والمراجعين والموردين والشركاء)، أعداد المستفيدين من الخدمات ، الشكاوى ... .	:	أدوات القياس
مؤشر (كمي أو نوعي) ذات علاقة بالخدمات أو المستفيدين منها تسعى الوزارة إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة.	:	المستهدف
الوسائل والأساليب والآليات المستخدمة لإيصال رسالة معينة أو محددة لمتلقي الخدمة واستقبالها مثل ( الموقع الإلكتروني، وسائل الإعلام، مجالس الطلبة، مجالس أولياء الأمور، ...).	:	قنوات الاتصال والتواصل

## منهجية حصر وتحديد متلقي الخدمة

- **الهدف:** تهدف هذه المنهجية إلى توضيح آلية تحديد وتصنيف متلقي الخدمة في وزارة التربية والتعليم وفقاً لحاجاته .
- **نطاق العمل:** يطبق هذا الإجراء على إدارات مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم والمدارس إضافة إلى نوادي المعلمين والمخيمات الكشفية والصالات الرياضية والمجمعات السكنية التابعة لوزارة التربية والتعليم.
- **المسؤوليات :**  
إدارات ومديريات التربية والتعليم والمدارس كافة التابعة لها حسب ما يرد في بند العملية، وحسب مجال عملهم ودورهم في تقديم الخدمة .
- **العملية:**
  - تعمّم وحدة الرقابة الداخلية كتاباً لجميع الإدارات لتعبئة نموذج حصر وتحديد وتصنيف متلقي الخدمة .
  - يقوم قسم الأداء المؤسسي وقسم المعايير والجودة بالتعاون مع الإدارات المعنية بما يلي :
    - إعداد ملخص لما ورد من الإدارات ويشمل حصر وتحديد متلقي الخدمة حسب الجهات ( الإدارات الفنية والإدارية ) المقدمة للخدمة.
    - تصنيف متلقي الخدمة ضمن مجموعات موحدة شملت (طلبة، أولياء أمور ... )
    - تجزئة متلقي الخدمة حسب الجنس (ذكور وإناث ) الفئة العمرية ،نوع الخدمة المقدمة، مكان تقديم الخدمة، الظروف الاجتماعية، الظروف الصحية، ....).
    - تحديد مسؤولية تقديم الخدمات من الإدارات ومديريات التربية المعنية.
    - تشكيل لجنة الخدمات الحكومية في وزارة التربية والتعليم .
    - تعميم ميثاق متلقي الخدمة ونشره.

## تصنيف متلقي الخدمة



شكل رقم (١) متلقي الخدمة لدى وزارة التربية والتعليم

## البطاقة التعريفية للطالب كمتلقي خدمة

أولاً :

وصف الطالب كمتلقي خدمة:

هو فرد طالب للمعرفة أو دارس في مؤسسة تعليمية ممن يستفيدون من الخدمات التعليمية والتربوية التي يوفرها النظام التربوي في المملكة الأردنية الهاشمية (وزارة التربية والتعليم) ضمن حزمة من البرامج والمشاريع التربوية والتعليمية وفقاً لخصائصهم وظروفهم واحتياجاتهم التعليمية.

التجزئة من حيث :

(١) العمر:

- الأطفال ممن هم في سن التعليم ( من عمر ٥-١٨ ) سنة وفق المراحل الدراسية المعتمدة من رياض الأطفال إلى الثاني عشر من المرحلة الثانوية .
- المتسربون من عمر (١٣-١٨) الذكور و الإناث من عمر (١٣-٢٠).
- الأميون من عمر (١٥ سنة) فأكثر.

(٢) النوع الاجتماعي : ذكور وإناث.

(٣) الاحتياجات الخاصة :

- الطلبة المتفوقون وذوو الموهبه والتميز.
- الطلبة ذوو الإعاقة والاحتياجات الخاصة ( صعوبات التعلم، ذوو الإعاقة العقلية، الحركية والحسية، الإعاقات الجسمية والصحية).



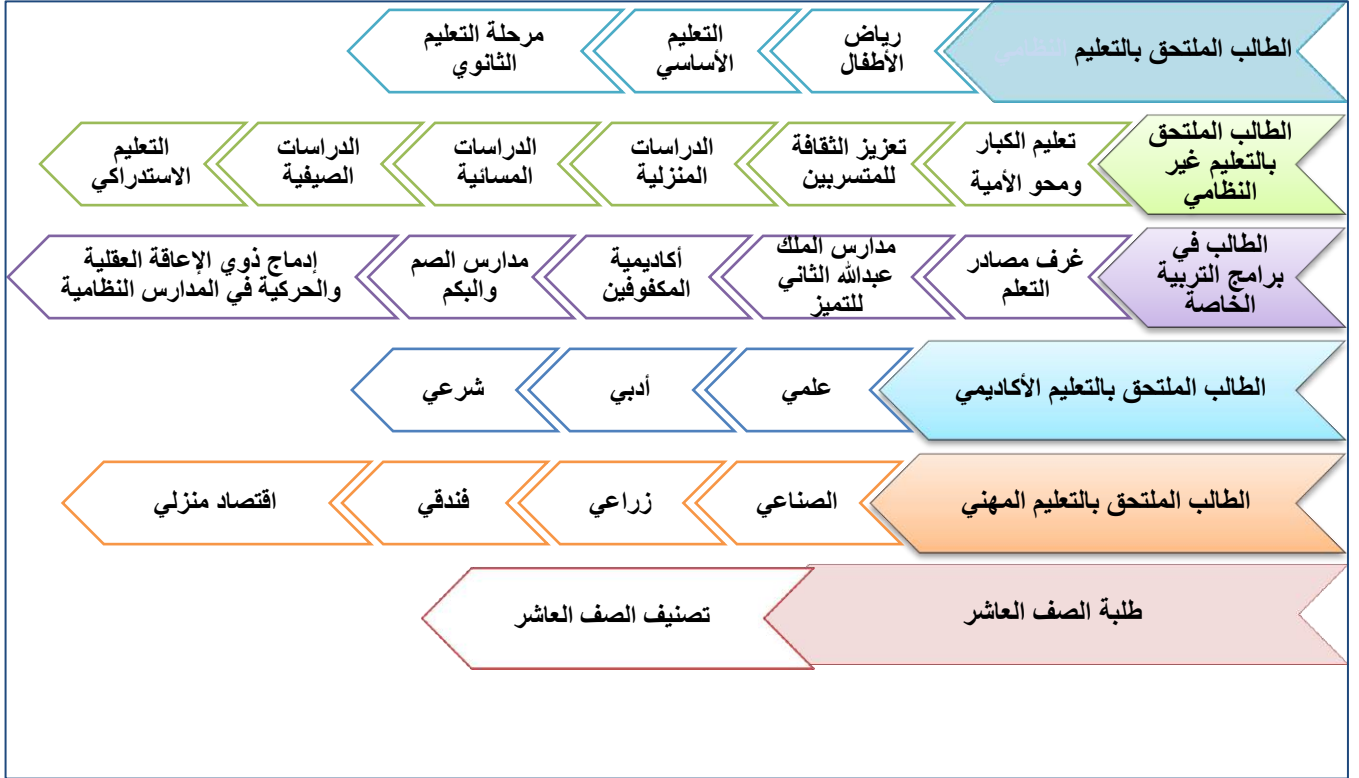
#### ٤) الوضع الاجتماعي :

- الأطفال ممن لهم جنح وتجارب قضائية ( دور الأحداث ).
- الراشدون (الكبار) ممن عليهم أحكام قضائية.
- المتسربون.
- الأطفال العاملون.

#### ٥) البرامج والخدمات التعليمية التي يتلقاها الطالب:

- خدمات تعليمية وتربوية صافية.
- خدمات تعليمية وتربوية لاصفية.
- معادلة وتصديق الشهادات الأجنبية.
- تصديق الشهادات الأردنية.
- عقد امتحان القدرات لطلبة الدول الأجنبية والعربية وفق الأنظمة والتعليمات.

### تجزئة الطالب كمتلقي خدمة



شكل رقم (٢) تجزئة الطالب كمتلقي خدمة

## البطاقة التعريفية لولي الأمر ك متلقي خدمة

- وصف ولي الأمر ك متلقي خدمة: هو الفرد (الشخص/ الجهة ) المعني بمتابعة المسيرة التعليمية التعلمية للطالب/ة من خلال التواصل مع المدرسة ومشاركته للطالب/ة في اتخاذ القرارات المتعلقة بمساره التعليمي الحالي والمستقبلي ( بالاعتماد على القانون المدني والتشريعات ذات العلاقة المعمول بها).
- تجزئة ولي الأمر وفقاً لـ:

- ❖ الوضع الأسري والإعالة
- ❖ الواقع الأسري (الإنابة)
- ❖ الظروف الأسرية (الوصاية)
- ❖ المعيل الأول (الأب)
- ❖ الأم ( حال غياب الأب)
- ❖ الأم (الحضانة حالة الطلاق) أو وفاة الأب.
- ❖ الجد والجددة (للأم ثم يليه الأب)، الأخ، والأخت، والخال والخالة والعم والعمة (حال وفاة الوالدين)
- ❖ دور الرعاية الاجتماعية ومراكز الإيواء .

## تجزئة ولي الأمر ك متلقي خدمة



شكل رقم (٣) تجزئة لولي الأمر ك متلقي خدمة

## المجتمع المحلي

### البطاقة التعريفية للمجتمع المحلي ك متلقي خدمة

- وصف المجتمع ك متلقي خدمة :

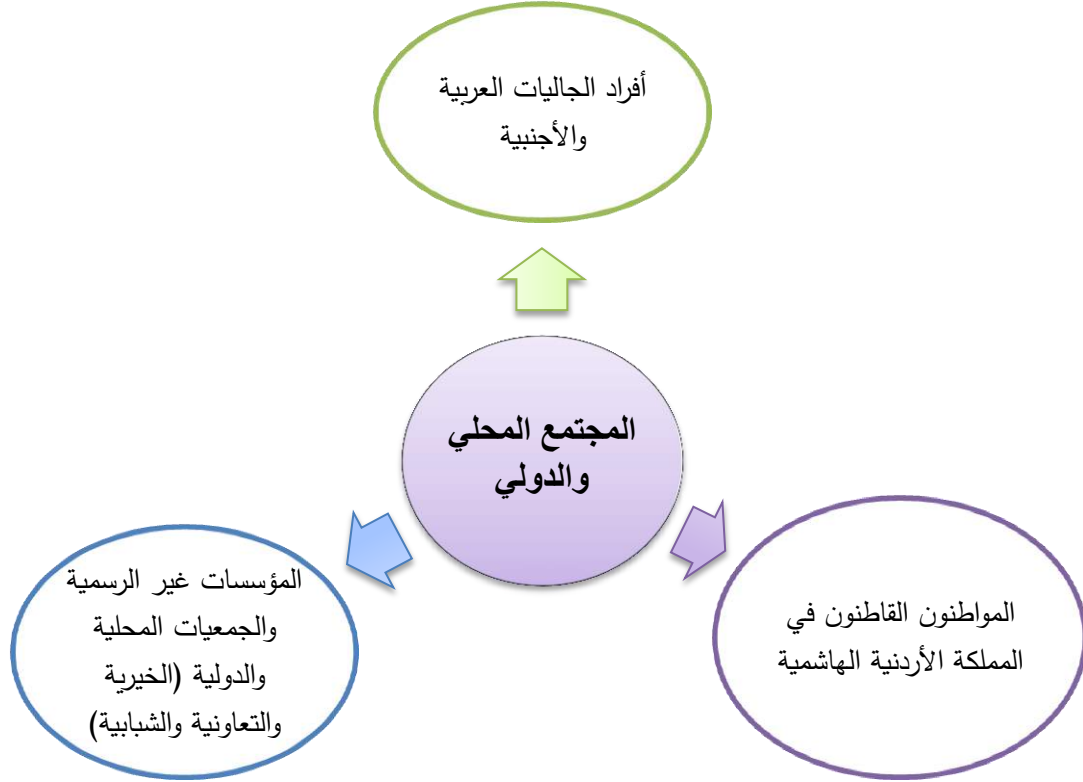
جميع الأفراد القاطنين في المملكة الأردنية الهاشمية من الجنسية الأردنية والجنسيات الأخرى

- التجزئة:

١. أفراد المجتمع المواطنين القاطنون في جميع المحافظات .
٢. أبناء الجاليات العربية والأجنبية في جميع المحافظات.
٣. المؤسسات غير الرسمية والجمعيات المحلية والدولية (الخيرية والتعاونية والشبابية).



## تجزئة المجتمع المحلي ك متلقي خدمة



شكل رقم (٤) تجزئة المجتمع المحلي ك متلقي خدمة

## البطاقة التعريفية لطلبة الجامعات والبحث العلمي كمتلقي خدمة

### طلبة الجامعات والبحث العلمي

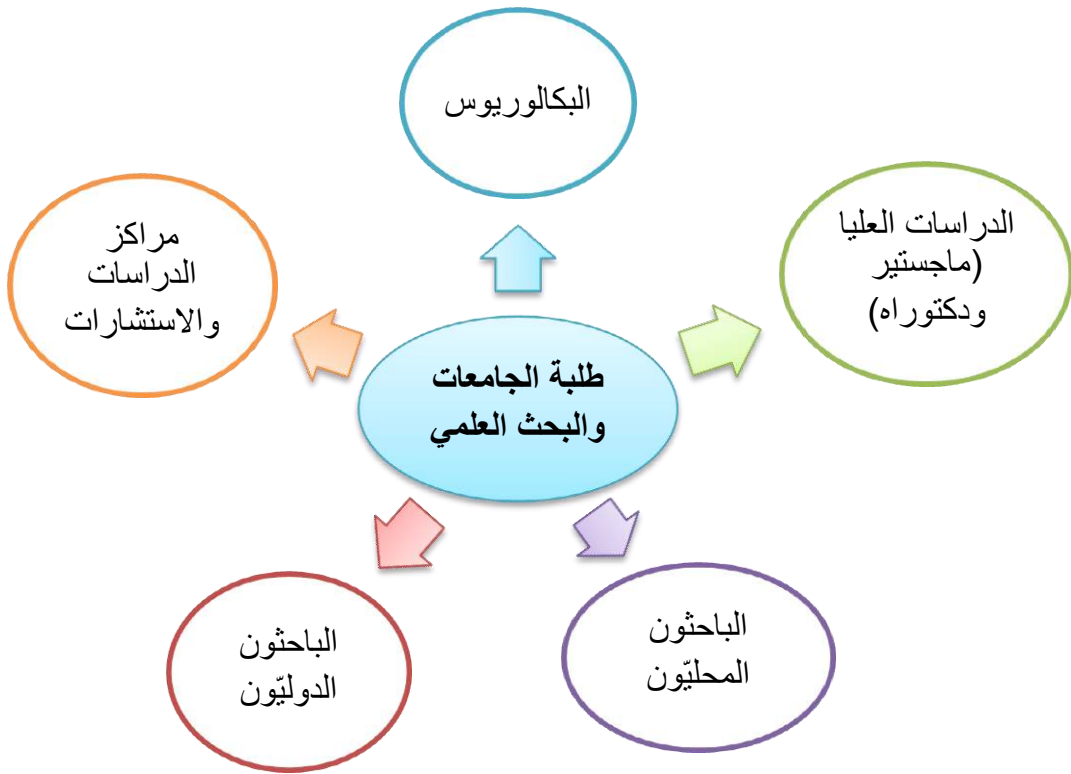
#### • وصف طلبة الجامعات والبحث العلمي كمتلقي خدمة :

هم المستفيدون من البيانات والمؤشرات التعليمية والتربوية والتسهيلات المتعلقة بإجراء البحوث والدراسات والتدريب الميداني في المدارس أو التطبيق العملي للمبادرات والمشاريع والبرامج.

#### • التجزئة:

- طلبة الجامعات لدرجة البكالوريوس.
- طلبة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه).
- الباحثون المحليون.
- الباحثون الدوليون.
- مراكز الدراسات والاستشارات المعتمدة.

## تجزئة طلبة الجامعات والبحث العلمي ك متلقي خدمة



شكل رقم (٥) تجزئة طلبة الجامعات والبحث العلمي ك متلقي خدمة

• وصف المستثمر كمتلقي خدمة :

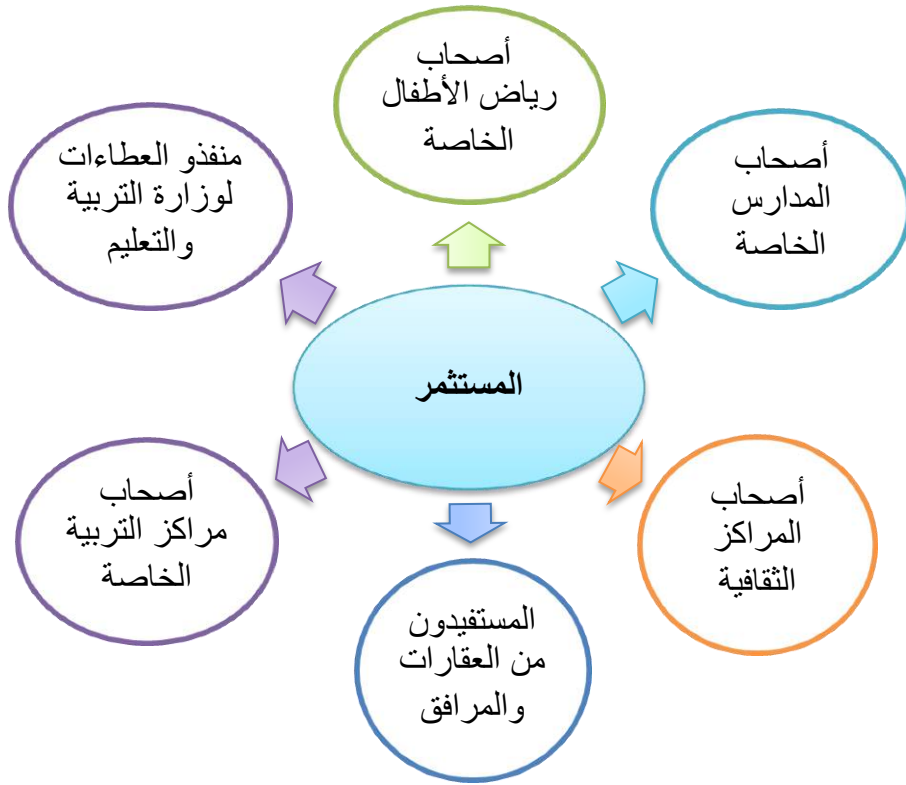
هم المستفيدون من خدمات الوزارة مثل تأسيس وترخيص مدارس ورياض أطفال ومراكز ثقافية وعقود إيجار واستخدام المرافق والأبنية التابعة لوزارة التربية والتعليم والاستشارات في مؤسسات التربية الخاصة ومنفذو العطاءات وأي خدمات أخرى يحتاجونها وفق الأنظمة والتعليمات .

• التجزئة:

- أصحاب المدارس الخاصة.
- أصحاب المراكز الثقافية.
- أصحاب مؤسسات التربية الخاصة.
- أصحاب رياض الأطفال الخاصة.
- المستأجر والمستفيدون من العقارات والمرافق التابعة لوزارة التربية والتعليم.
- منفذو العطاءات لوزارة التربية والتعليم.



## تجزئة المستثمر كمتلقي خدمة



شكل رقم (٦) تجزئة المستثمر كمتلقي خدمة

## البطاقة التعريفية للاجئين كمتلقي خدمة

### اللاجئون

#### • وصف اللاجئين كمتلقي خدمة:

هم طلبة المدارس من أبناء الدول الذين أجبرو على ترك بلادهم لظروف قاهرة.

#### • التجزئة

#### • المخيمات :

❖ (الأطفال) الطلبة السوريون الملتحقون في المدارس داخل المخيمات (الزعتري والأزرق ومريجيب الفهود).

❖ الأطفال اللاجئين وعائلاتهم المستفيدون من برامج التعليم غير النظامي الملائمة لظروفهم.

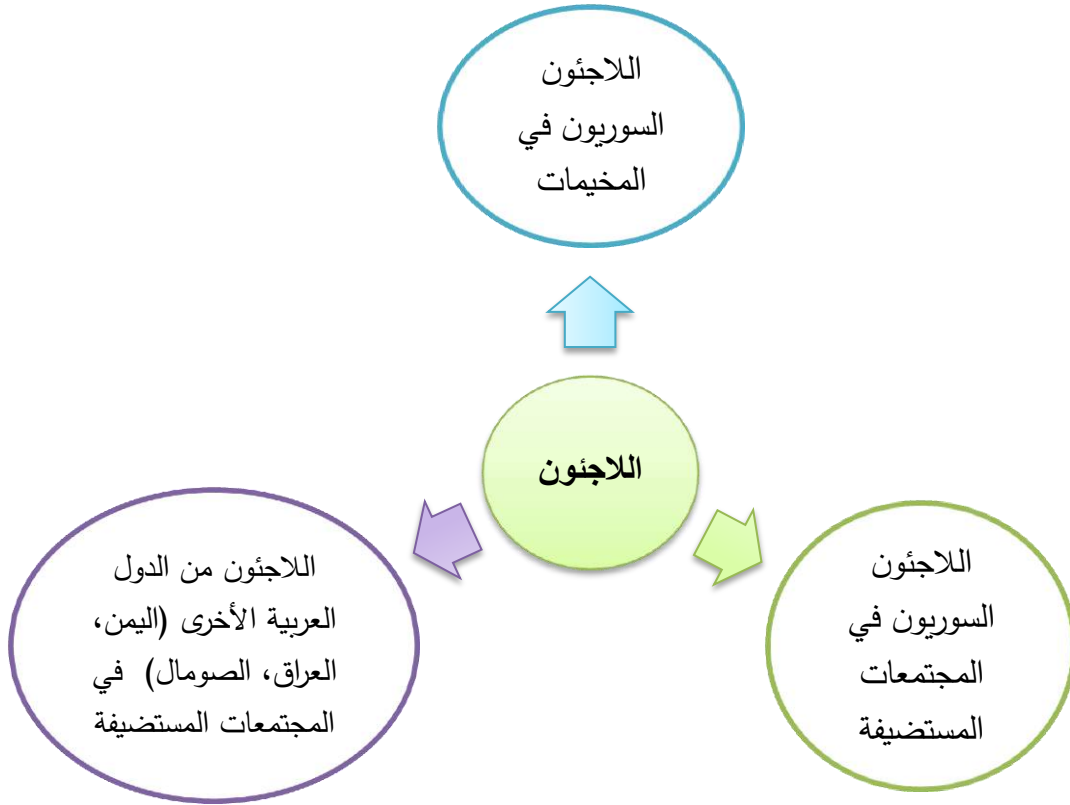
#### • المجتمعات المستضيفة:

❖ متلقي الخدمة (الأطفال) الطلبة الملتحقون في المدارس/ المراكز المسائية المخصصة للسوريين.

❖ الأطفال اللاجئين وعائلاتهم المستفيدون من برامج التعليم غير النظامي الملائمة لظروفهم(السوريون، اليمنيون، العراقيون، الصوماليون...إلخ).

❖ الطلبة المستفيدين من برامج حصص التقوية.

## تجزئة اللاجئين كمتلقي خدمة في وزارة التربية والتعليم



شكل رقم (٧) تجزئة اللاجئين كمتلقي خدمة

## البطاقة التعريفية للوزارات والمؤسسات كمتلقي خدمة

### الوزارات والمؤسسات

#### • وصف الوزارات والمؤسسات كمتلقي خدمة :

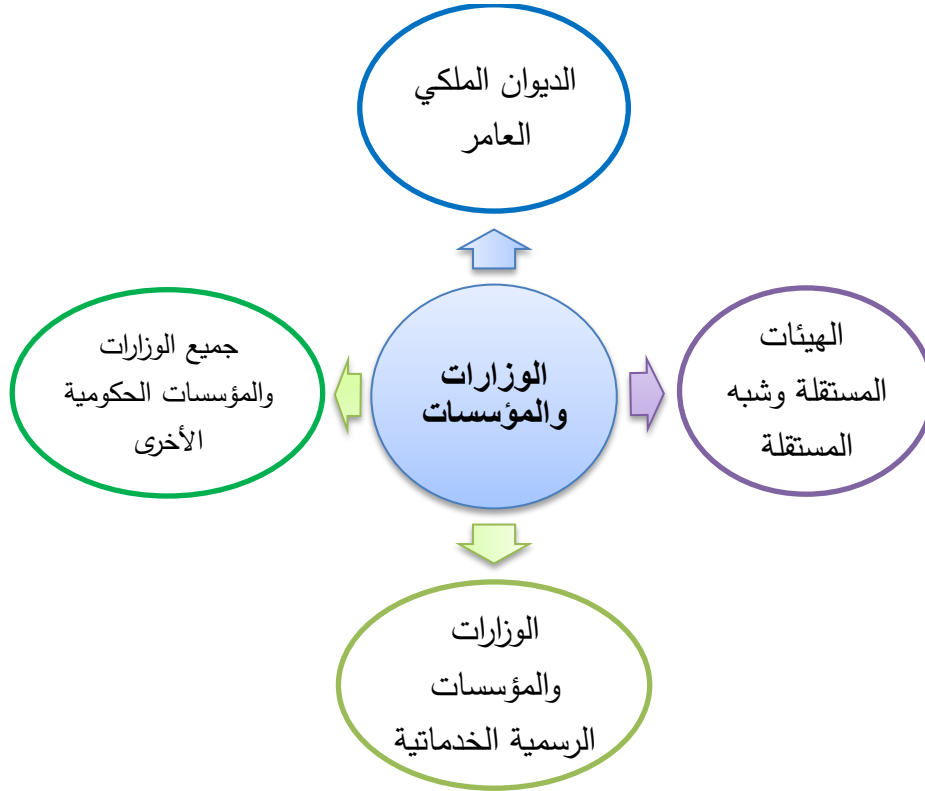
الوزارات والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية المستفيدة من الخدمات التي تقدمها وزارة التربية والتعليم من خلال تزويدها بالبيانات والكتب المدرسية ، الاستشارات التعليمية وإشراك كوادر الوزارة في المهمات الرسمية والوطنية ( الانتخابات ، التعداد السكاني، ... ) .

#### • التجزئة:

- الديوان الملكي العامر .
- الوزارات والمؤسسات الرسمية الخدماتية : الصحة والعمل والتنمية الاجتماعية.
- جميع الوزارات والمؤسسات الحكومية الأخرى .
- الهيئات المستقلة وشبه المستقلة.



## تجزئة الوزارات والمؤسسات ك متلقي خدمة في وزارة التربية والتعليم



شكل رقم (٨) تجزئة الوزارات والمؤسسات ك متلقي خدمة

## البطاقة التعريفية للمعرضين للخطر كمتلقي خدمة

### المعرضون للخطر

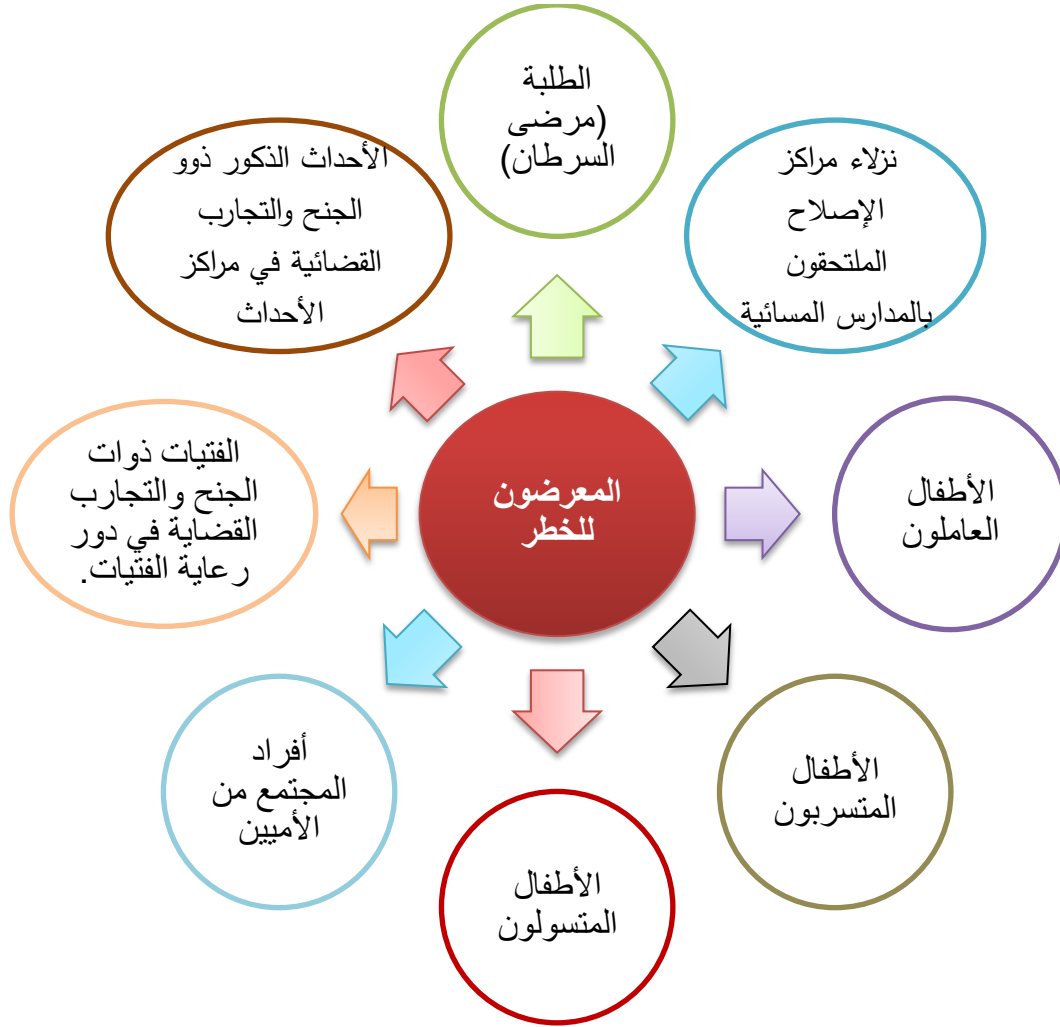
#### • الوصف:

تعرف فئة المعرضين للخطر على أنها فئة تضم أفراد المجتمع ممن حالت ظروفهم المعيشية والأسرية من الالتحاق بالتعليم ، أو التحقوا بالتعليم وانقطعوا عن الانتظام في الدوام ؛ مما يجعلهم عرضة للآفات الاجتماعية والانحرافات السلوكية، أو فريسة سهلة لمخاطر الانحراف العقائدي والفكر المتطرف .

#### • التجزئة:

- نزلاء مراكز الإصلاح الملتحقون بالمدارس المسائية والبرامج التعليمية :  
(ذوو الجرح ونزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل).
- أفراد المجتمع من الأميين ذكوراً وإناثاً.
- الأطفال العاملون ( ذكوراً وإناثاً ) .
- الاطفال المتسربون ( ذكوراً وإناثاً ) .
- الاطفال المتسولون ( ذكوراً وإناثاً ).
- الفتيات ذوات الجرح والتجارب القضائية في دور رعاية الفتيات.
- الأحداث الذكور ذوو الجرح والتجارب القضائية في مراكز الأحداث.
- الطلبة (مرضى السرطان) المقيمون في مركز الحسين للسرطان:  
(غرفة العودة الى المدرسة).

## تجزئة المعرضين للخطر كمتلقي خدمة في وزارة التربية والتعليم



شكل رقم (٩) تجزئة المعرضون للخطر كمتلقي خدمة

## مرفقات دليل ميثاق متلقي الخدمة

### أولاً : منهجيات مرتبطة بمتلقي الخدمة

للارتقاء بالخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم، ولتقديم أكبر عدد ممكن من خدمات نوعية وذات جودة عالية لأكبر شريحة ممكنة من متلقي الخدمة تفعل الوزارة العديد من المنهجيات التي تهدف إلى تقديم خدمه مميزة وفق معايير تقديم الخدمة ( الوقت ، الجهد ، المكان ، الجودة ، المسافة) والسعي المستمر لتحسين إجراءات تقديم الخدمة وتبسيطها وتطويرها وفق المستجدات والمعايير العالمية إضافةً إلى قياس رضا متلقي الخدمة المستمر، والأخذ بالتغذية الراجعة والتي يُعمل على التطوير والتحسين بناءً عليها .

ومن هذه المنهجيات :

- القياس والتحليل والتحسين المستمر .
- تبسيط الاجراءات والخدمات المقدمه من الوزارة.
- قياس رضا متلقي الخدمه (الطلبة والمراجعون).
- منهجية تصميم العمليات.
- الدليل الإرشادي لهندسة العمليات / وزارة تطوير القطاع العام .
- دليل الخدمات / وزارة تطوير القطاع العام.

## ثانياً : الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم

استجابة لمتطلبات عصر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، وتحقيقاً لرؤية وزارة التربية والتعليم ورسالتها لتوظيف التكنولوجيا الحديثة في العمل و تقديم خدماتها إلكترونياً. عملت وزارة التربية والتعليم ضمن إستراتيجية تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ٢٠١٤ على تحديث البنية التحتية؛ لرفع جاهزيتها الإلكترونية، وتقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين من خلال:

- توفير الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها لجميع متلقي الخدمة في الوزارة (المدارس، المديریات ، الإدارات).
- الربط الإلكتروني و شبك المدارس بالإنترنت.
- منظومة التعلم الإلكتروني.
- نظام إدارة معلومات تربوية (EMIS).
- عقد الامتحانات الإلكترونية.
- توفير المناهج المحوسبة والعناصر التعليمية الإلكترونية المطورة، والأدوات والوسائل التعليمية.
- موقع الوزارة الإلكتروني.
- منصة الإبداع في وزارة التربية والتعليم.
- صفحة التواصل الإجتماعي Facebook.
- خدمة الرسائل القصيرة SMS.
- البوابة الإلكترونية ونظام الأرشفة الإلكتروني.
- برنامج الحكومة الإلكترونية.
- نظام المالية.

### ثالثاً : قنوات الاتصال والتواصل

تعمل وزارة التربية والتعليم على تفعيل العديد من قنوات الاتصال والتواصل للوصول إلى أكبر عدد من الفئة المستهدفة من متلقي الخدمة، وتقدم خدمات متميزه، تحظى بالرضا العام من خلال وسائل حديثة متنوعة مواكبة للتكنولوجيا ومتطلبات العصر الحديث، ومنها :

مجالس أولياء الأمور	موقع الوزارة الإلكتروني
قسم خدمة الجمهور	وسائل التواصل الاجتماعي
الفاكس	صندوق الشكاوى
اللجان المشتركة	قسم الشكاوى
وسائل الإعلام المرئية والمسموعة	صندوق الاقتراحات
الصحف الرسمية	الخط المباشر
المواقع الإلكترونية	الخط الساخن
استبانات قياس	الهاتف
رسائل قصيرة	سياسة الباب المفتوح
زيارات ميدانية	مجالس التطوير التربوي
الاجتماعات واللقاءات والمؤتمرات والورش التدريبية	نافذة الشكاوى الإلكترونية ( وزارة تطوير القطاع العام )
نافذة حق الحصول على المعلومة	نافذة استقبال المبادرات والاقتراحات الإبداعية





رابط دليل الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة الخارجي على موقع وزارة التربية والتعليم

[http://www.moe.gov.jo/Files/\(٢٠١٤-٧-٢٠\)\(٢٠%٠٨-٤٨-١١AM\).pdf](http://www.moe.gov.jo/Files/(٢٠١٤-٧-٢٠)(٢٠%٠٨-٤٨-١١AM).pdf)

## قائمة الخدمات

الرقم	الخدمة
١	تسجيل الطلبة في الصف الأول الأساسي.
٢	قبول الطلبة القادمين من الخارج /يحملون وثائق مصدقة.
٣	قبول الطلبة القادمين من الخارج /لم يحضروا الأوراق الثبوتية.
٤	تحديد الصفوف ومعادلة الشهادات المدرسية للطلبة القادمين من الدول الأجنبية والمدارس الأجنبية في الدول العربية للدراسة في مدارس المملكة.
٥	تصحيح الأسماء المخطوءة في جداول العلامات.
٦	تقديم موعد الامتحان المدرسي لأسباب السفر.
٧	نقل طلبة المرحلة الثانوية ( الصف الثاني ثانوي) الفروع الأكاديمية بين المدارس.
٨	إصدار الوثائق المتعلقة بامتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة: الشهادات، كشوف العلامات، وثائق الإعدادية، وامتحان القبول للمرحلة الثانوية باللغتين العربية والإنجليزية.
٩	مصادقة الوثائق المدرسية الصادرة عن مؤسسات تعليمية أردنية (ماعدا وثائق الثانوية العامة).
١٠	مصادقة صور وثائق الثانوية العامة العربية او الأجنبية.
١١	مصادقة صور وثائق الثانوية العامة.
١٢	الحصول على شهادة تفوق رياضي.
١٣	الحصول على شهادة تفوق فني.
١٤	الحصول على ترشيح بعثة كشافة ومرشدات للجامعات الحكومية.
١٥	ختم معاملة انتقال الطلبة بين المدارس بعد نهاية المرحلة الأساسية إلى الصف الأول الثانوي (الأكاديمي والمهني).
١٦	الحصول على الوثائق العلمية لطلبة الدراسة غير النظامية(دراسة المنازل).
١٧	عودة الطالب إلى المدرسة بعد الانقطاع.
١٨	الموافقة على طلب فتح مراكز تعليم الكبار ومحو الأمية.
١٩	معادلة الشهادات الأجنبية وفق الأنظمة والتعليمات والأسس الخاصة بذلك.
٢٠	الحصول على الوثائق العلمية لطلبة المدارس المغلقة وغير القائمة حالياً.
٢١	تصديق الوثائق العلمية من المراكز المعتمدة لوزارة التربية والتعليم.

الرقم	الخدمة
٢٢	تأسيس وترخيص المراكز الثقافية والمدارس الخاصة ورياض الأطفال.
٢٣	نقل ملكية المراكز الثقافية والمدارس الخاصة.
٢٤	إصدار الرخص السنوية لأول مرة للمدارس الخاصة / رياض الأطفال / المراكز الثقافية.
٢٥	نقل الموقع للمؤسسات التعليمية الخاصة (مدارس خاصة - رياض اطفال - مراكز ثقافية).
٢٦	إضافة طابق لمبنى المدرسة.
٢٧	استحداث شعب صفية للمدارس / رياض الأطفال.
٢٨	نقل الملكية .
٢٩	انسحاب شريك أو إضافة شريك.
٣٠	تغيير اسم تجاري.
٣١	اعتماد علامة تجارية.
٣٢	الموافقة على مناهج الدورات.

# دليل ميثاق متلقي الخدمة في وزارة التربية والتعليم

## فريق العمل

د. بلسم محمود المعاينة

اياد احمد اللواما  
خالد سليمان محارب  
انغام علي محادين

منال شعبان حلينه  
سحر عبدالسلام سليمان  
دعاء نصوح أبوسعدة  
خالد سميح غنام

التدقيق اللغوي : ياسر ابو شعيرة

لعام ٢٠١٧م