



ميثاق تقديم الخدمة

“ 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 للحكومة 9 آذار 2013

واجبات متلقي الخدمة

ما نرجوه منكم:

1. التعامل باحترام مع موظفي الوزارة وعدم الإعتداء على الكوادر الطبية.
2. الإلتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة وأماكن تقديمها واحترام حقوق الغير.
3. الإجابة على استفسارات موظفي الوزارة بدقه لضمان الحصول على الخدمة بكفاءة وفي الوقت المحدد.
4. التبليغ بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ في الوثائق أو تعديل في البيانات أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
5. تقديم المعلومات اللازمة وأية مستندات داعمة لازمة لإنجاز الخدمة عند طلبها.
6. توفير جميع الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة.
7. اتباع الوسائل والطرق المعلنة في حال تقديم شكوى أو اقتراح أو استفسار.

واجبات مقدم الخدمة

نلتزم نحوكم وبما يتواءم مع قيمنا بما يلي:

1. معاملة متلقي الخدمة بلباقة وإحترام ومهنية عالية.
2. معاملة متلقي الخدمة بنزاهة وشفافية وعدالة.
3. توفير فريق عمل متعاون ويتمتع بالمعرفة بإجراءات تقديم الخدمة ويتفهم احتياجات متلقي الخدمة ويجب على استفساراته.
4. توضيح متطلبات تقديم الخدمة والوقت اللازم لإنجازها.
5. تبسيط الإجراءات لضمان تقديم الخدمات بسرعة وسلاسة.
6. العمل بشكل مستدام على تقديم الخدمات بجودة وتميز وعبر القنوات الملائمة وفي الأوقات المناسبة.
7. إعطاء الأولوية في تقديم الخدمة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
8. توفير وسائل اتصال لإستقبال شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة وضمان مشاركته في تطوير الخدمات.
9. المحافظة على خصوصية المريض وحقه في الحصول على المعلومة.

معلومات الإتصال

❖ مركز الإتصال الوطني: 065008080
❖ الخط الساخن: 065004545
❖ رابط الاقتراحات :

❖ هاتف الوزارة: 065200230
❖ فاكس الوزارة: 065688373
❖ منصة بخدمتكم :

