

## ميثاق تقديم الخدمات الحكومية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات

“ويترب 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 ٩ آذار ٢٠١٣

### واجبات متلقي الخدمة

التعامل باحترام مع موظفي الدائرة

الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة و أماكن تقديمها  
وعدم تجاوز حقوق الغير

توفير جميع الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمات

الاجابة على استفسارات موظفي الدائرة لضمان الحصول على  
الخدمة بكفاءة وفي الوقت المحدد

التبليغ بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في  
البيانات أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة

الالتزام بوسائل الاتصال المعلن عنها في حال وجود  
تظلم أو شكوى أو استفسار



### واجبات مقدم الخدمة

التعامل مع طالب الخدمة باحترام واهتمام ولباقة

توفير فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة بإجراءات تقديم  
الخدمات ويستطيع الإجابة على جميع الاستفسارات

توفير متطلبات الخدمات والإعلان عن الوقت اللازم لانجازها

الاستجابة لمتلقي الخدمة في الوقت المحدد دون تأخير و

تبسيط الإجراءات لضمان تقديم خدمات سريعة وسلسلة

العمل باستمرار على توفير الخدمات عبر القنوات الملائمة

توفير وسائل اتصال لاستقبال شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة وضمان  
مشاركته في تطوير الخدمات