

2022



الأمانة العامة لمجلس الوزراء

وثيقة

ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية

الإدارة العامة للتطوير المؤسسي

مارس / 2022

الأمانة العامة لمجلس الوزراء

الإدارة العامة للتطوير المؤسسي

الموقع الإلكتروني || [www.pmc.gov.ps](http://www.pmc.gov.ps)

البريد الإلكتروني || [cs@gov.ps](mailto:cs@gov.ps)

هاتف رقم || 082969770

فلسطين، قطاع غزة، مدينة غزة، تل الهوى

الوثيقة المرجعية لإعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة للدوائر الحكومية

الرقم المرجعي للوثيقة ||

PAL.GOV.PMC.M16.G14 ISSUE NO.01 UPDATED 07/03/2022

المحتويات

1. المقدمة.....4
2. أهداف الميثاق.....4
3. قيم موظفي تقديم الخدمة.....4
4. التزامنا نحوكم .....5
5. ما نتوقعه منكم .....5
6. قياس النجاح .....6
7. أوقات ومكان تقديم الخدمات .....6
8. بيانات الاتصال والتواصل .....6

## 1. المقدمة

نحرص في الدوائر الحكومية على تقديم خدماتنا بجودة عالية ومتميزة، تحقق ثقتكم ورضاكم، وفي هذا السياق يسعدنا أن نلتزم بمجموعة من القيم والأساليب والممارسات الفضلى تجاهكم، لتشعروا بتجربة متميزة أثناء تعاملكم معنا وحصولكم على خدماتنا.

## 2. أهداف الميثاق

- أ. ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة.
- ب. تعريف متلقي الخدمة بحقوقه وواجباته تجاه الدوائر الحكومية.
- ت. التعريف بحقوق وواجبات الدوائر الحكومية تجاه متلقي الخدمة.
- ث. تعريف متلقي الخدمة بالوسائل المتاحة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات.
- ج. توفير أداة لقياس أداء مقدمي الخدمات الحكومية.

## 3. قيم موظفي تقديم الخدمة

تحكمنا الأخلاقيات والمبادئ والمعتقدات التالية تجاه متلقي خدماتنا:

- أ. التركيز على متلقي الخدمة.
- ب. المصداقية.
- ت. اللطف.
- ث. الكفاءة وتوفير خدمات ذات جودة عالية.
- ج. استمرار التحسين.
- ح. الموثوقية.
- خ. ضمان السرية التامة.
- د. التعاون والعمل الجماعي.
- ذ. الإيجابية.
- ر. العدالة.
- ز. النزاهة والشفافية.

### 4. التزامنا نحوكم

- أ. نحسن استقبالكم ومعاملتكم بلطف واهتمام واحترام.
- ب. نتعامل مع احتياجاتكم بمهنية عالية وحيادية وإنصاف ونبذل أقصى جهد ممكن لتلبيةها.
- ت. نوفر خدماتنا ونسهل وصولكم إليها في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- ث. نتفهم متطلباتكم، ونوفر لكم المعلومات المطلوبة عن خدماتنا.
- ج. نوفر خدمة سريعة وسلسلة من خلال تقليص إجراءات تقديمها.
- ح. نزودكم بالخدمة بما يتواءم مع معايير جودة الخدمات الحكومية.
- خ. نحافظ على خصوصياتكم وسرية معلوماتكم.
- د. نرحب بأرائكم واقتراحاتكم وننتشركم معكم في تطوير خدماتنا.
- ذ. نحرص على الرد على استفساراتكم والتعامل مع الشكاوى بسرية تامة.
- ر. نستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب.
- ز. نستقبلكم في أماكن مريحة، نظيفة وسهلة الوصول.
- س. نتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالشكل الذي يحقق لهم أعلى درجات الرضى.
- ش. نتخذ الإجراءات التحسينية بناءً على ملاحظاتكم ومقترحاتكم لتوفير أفضل الخدمات لكم.

### 5. ما نتوقعه منكم

- أ. تقدير جهود موظفينا في خدمتكم، والتعامل معهم باحترام متبادل.
- ب. توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة.
- ت. إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- ث. الالتزام بمواعيد تسليم الوثائق اللازمة لتقديم الخدمة بالشكل المطلوب وفقاً للنماذج المعمول بها والصادرة عنا.
- ج. الرد على استفسارات الجهة المختصة بتقديم الخدمة وذلك لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.
- ح. المبادرة إلى إبداء ملاحظاتكم البناءة ومقترحاتكم الإيجابية اللازمة لتطوير العمل.
- خ. أن يكون التواصل معنا بشأن الخدمة التي تقع ضمن مجال عملنا.

د. في حال كان لديك مظلمة أو شكوى ضد الدوائر الحكومية نرجو أن يتم تقديمها لدى وحدة الشكاوى بالدائرة الحكومية أو ديوان المظالم.

### 6. قياس النجاح

نسعى بشكل مستمر إلى تحسين تجربة حصولك على خدماتنا وذلك من خلال استخدام مجموعة من الأساليب التي تضمن تقديم خدماتنا وفقاً لما يشملها الميثاق من قيم والتزامات وأساليب وممارسات ومن هذه الأساليب:

أ. قياس رضى متلقي الخدمة.

ب. المقابلات مع متلقي خدماتنا.

ت. متابعة مقدمي الخدمات لدينا.

### 7. أوقات ومكان تقديم الخدمات

أ. أوقات تقديم الخدمة: على مدار الساعة أثناء الدوام الرسمي.

ب. مكان تقديم الخدمة: المقرات الرسمية لكل دائرة حكومية.

### 8. بيانات الاتصال والتواصل

أ. الموقع الإلكتروني لكل دائرة حكومية.

ب. البريد الإلكتروني لكل دائرة حكومية.

ت. رقم الهاتف المعتمد لكل دائرة حكومية.