



## - ميثاق تقديم الخدمات -

جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم

- كتاب التكليف السامي للحكومة ٢٠١٣ -

الاطار العام لميثاق تقديم الخدمات الالكترونية ويترتب على الحكومة كذلك دور حيوي في الارتقاء بنوعية الخدمات العامة المقدمة وترسيخ مؤسسية العمل العام واثراء السياسات الحكومية وضمن استقرارها وفق رؤية واضحة المعالم وخطة عمل محددة تعالج مختلف التحديات

“

”

### الرسالة

"حماية البيئة والحفاظ على النظم البيئية من خلال وضع الأطر التشريعية والاستراتيجية ورسم السياسات ونشر الثقافة البيئية، وتعزيز الرقابة البيئية وتطبيق القانون والتحول نحو اقتصاد اخضر، وفق نهج تشاركي وعبر بناء مؤسسي داعم، للمساهمة في تحقيق تنمية مستدام

### الرؤية

"وزارة متميزة في المحافظة على عناصر البيئة واستدامتها لحياة أفضل"

### قيم الوزارة الجوهرية

الالتزام والمسؤولية

العدالة

التشاركية

العمل بروح الفريق الواحد

التميز والابداع

الشفافية والمصداقية

### واجبات متلقي الخدمة:

التعامل باحترام متبادل مع موظفي الدائرة

الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة واماكن 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 باسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ او تعديل على البيانات او الظروف المتعلقة باتمام الخدمة

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

### التزامات مقدم الخدمة :

التعامل مع طالب الخدمة باحترام واهتمام ولباقة

توفير فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة باجراءات تقديم الخدمات ويتسطيع الاجابة على جميع الاستفسارات

توفير متطلبات الخدمات في الوقت المحدد دون تأخير وتلبية احتياجاته بمهنية عالية

تبسيط الاجراءات لضمان تقديم خدمات سريعة وسلسلة العمل باستمرار على توفير الخدمات عبر القنوات الملائمة وفي الاوقات المناسبة

توفير وسائل اتصال لاستقبال شكاوي واقتراحات متلقي الخدمة وضمن مشاركته في تطوير الخدمات