

## الاقتراحات والشكاوى

يوجد آلية للتعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة، وإيصالها لإدارة العليا واتخاذ الإجراءات اللازمة لحلها وتجنب تكرارها في المستقبل، والإستفادة أيضاً من الاقتراحات، من أجل إثراء عمليات التطوير والتحسين المستمر على خدمات وأداء الوزارة، لينتج عنه تحقيق معدلات مرتفعة من رضا متلقي الخدمة، حيث يتم تلقي الاقتراحات والشكاوى بأكثر من طريقة:

1. صندوق الاقتراحات والشكاوى والموجود في أماكن ظاهرة في الوزارة ومديرياتها.
2. مكتب خدمة الجمهور.
3. ديوان الوزارة الرئيسي من خلال استدعاء.
4. بشكل مباشر للموظف المعني.
5. الموقع الإلكتروني للوزارة.
6. الاتصال بالخط الساخن الخاص بالشكاوى.
7. الاتصال بمركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية (06-5008080).
8. فاكس الوزارة.
9. صندوق بريد الوزارة.
10. وسائل التواصل الإجتماعي الخاصة بالوزارة.
11. تطبيق بخدمتكم .

بخدمتكم  
لأنه واجبنا

## الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية

”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“.

كتاب التكليف السامي لجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم

### عزيزي متلقي الخدمة نضمن لك ما يلي:

- معاملتك بلباقة واحترام.
- توضيح متطلبات تقديم الخدمة والوقت اللازم لإنجازها.
- احترام حقوق ومصالح الجميع دون استثناء والتعامل معهم باحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو النوع الإجتماعي أو السن أو أي شكل من أشكال التمييز.
- إعطاء أولوية العناية والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم المساعدة لهم.

### ونأمل منك الآتي:

- الالتزام بتعليمات الخدمة.
- توفير جميع المستلزمات والوثائق المتعلقة بالحصول على الخدمة.
- تقدير جهود العاملين والتعامل معهم باحترام.



## وزارة الإدارة المحلية بروشور الاتصال والتواصل

انسجامًا مع فلسفة وزارة الإدارة المحلية في عملية الاتصال والتواصل مع جميع الشركاء ومتلقي الخدمة وفئات المجتمع، ولنقل رسائلها من خلال آليات انتقال المعلومات والأفكار لأصحاب العلاقة، جاءت هذه النشرة التعريفية لتحديد وسائل الاتصال المختلفة والمعتمدة لدى الوزارة لتقديم خدماتها، إنطلاقًا من أهمية تقديم أفضل الخدمات للوقوف على مدى رضا متلقي الخدمة وتحقيقًا لأهدافها الإستراتيجية.

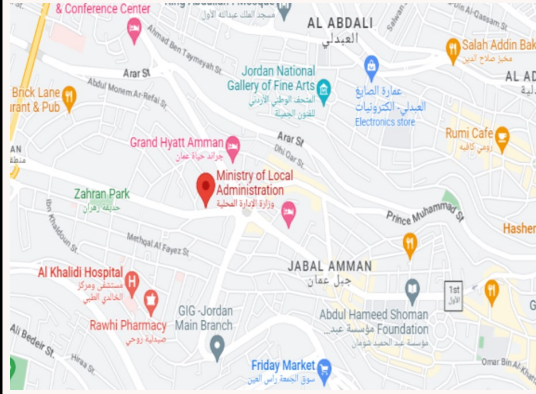


## موقعنا

تتوزع مديريات وزارة الإدارة المحلية  
على موقعين كما هو موضح أدناه:

### المبنى الأول

المملكة الأردنية الهاشمية، عمان- جبل  
عمان- الدوار الثالث - شارع زهران



### المبنى الثاني

المملكة الأردنية الهاشمية- عمان -  
الشميساني - شارع الشريف عبد الحميد  
شرف



## رؤيتنا

إيجاد نظام اتصال مبني على المؤسسية  
والمصداقية والشراكة الفاعلة يستغل أفضل  
الممارسات والأدوات والتطبيقات لدعم الوزارة  
في تحقيق أهدافها وغرس قيمها الجوهرية  
ويكسر صورة الوزارة كبيت خبرة وداعم  
ويمكن أساسي للإدارات المحلية.

## رسالتنا

تطوير الإجراءات والعمليات والأنشطة والقنوات  
المخصصة للاتصال المؤسسي على مستوى  
الوزارة والإدارات المحلية بحيث تضمن تدفق  
المعلومات بكفاءة وفعالية، والاستغلال الأمثل  
للممارسات الفضلى والتطبيقات الحديثة  
والابتكارية في المجال.

## أهداف الاتصال والتواصل

1. إيصال صورة إيجابية عن الوزارة إلى البيئة  
الخارجية بما يحقق زيادة الوعي بمهام  
ومحاور عمل الوزارة.
2. توفير معلومات حديثة ودقيقة عن الخدمات  
والعمليات وإجراءات العمل التي توفرها  
الوزارة والأنظمة والتعليمات الخاصة.
3. مد جسور التعاون والعمل مع المؤسسات  
الحكومية والمنظمات الدولية لتنفيذ مشاريع  
الوزارة الإستراتيجية.



## وزارة الإدارة المحلية

### أوقات الدوام الرسمي

من الأحد إلى الخميس

٨:٠٠ صباحًا - ٣:٠٠ ظهرًا

### الموقع الإلكتروني

[www.mola.gov.jo](http://www.mola.gov.jo)

### البريد الإلكتروني

[dewan@moma.gov.jo](mailto:dewan@moma.gov.jo)

### عنوان بريدي

ص.ب 1799 عمان 11118  
المملكة الأردنية الهاشمية

### الخط الساخن للوزارة

06-4641393

### فاكس الوزارة

(06-4640404 / 06-4617138)

### مواقع التواصل الاجتماعي

وزارة الإدارة المحلية الأردنية



وزارة الإدارة المحلية الأردنية - MOLA



وزارة الإدارة المحلية الأردنية - MOLA

