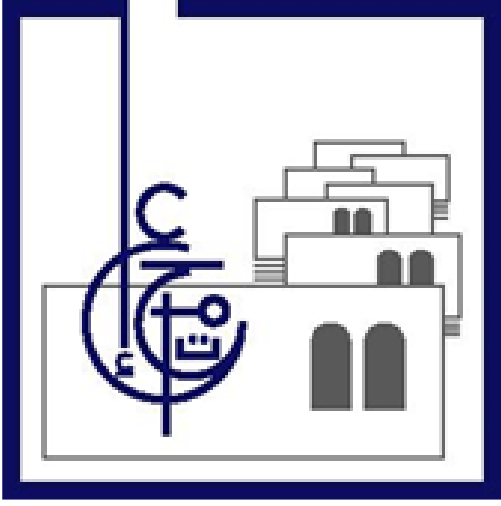




المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري

اتفاقية مستوى الخدمة

الفهرس

3	المقدمة
3	أهداف الاتفاقية
3	أطراف الاتفاقية
3	مدة الاتفاقية
3	المراجعة الدورية
4	المصطلحات والتعريفات
5	ميثاق تقديم الخدمة
6	دليل الخدمات
7	معلومات الاتصال

أقوال صاحب الجلالة الهاشمية

إن تحديث الإدارة العامة أساس مهم في إنجاح التحديث الاقتصادي، ومنطلق في تحديث الدولة في مؤيبتها الثانية، ولا بد أن نمضي في تطوير الإدارة العامة لتحسين الخدمات ومواكبة الحداثة والتطوير، وتعزيز ثقافة الإنجاز والتميز في المؤسسات الحكومية، فهذه المؤسسات وجدت لتحقيق النفع العام، وكل مسؤول وموظف واجبه خدمة المواطن بكفاءة وإتقان.

وسيكون القطاع العام خاضعاً للتقييم المستمر، فمن دون إدارة عامة كفؤة لا يمكن السير في تنفيذ مسارات التحديث الأخرى.

كما لا بد من تكريس نهج المسائلة للمقصرين في واجباتهم تجاه المواطن، لان مفهوم الخدمة العامة يفرض تقديم الحلول لا وضع العراقيل.

كتاب التكليف السامي

الموافق 15 أيلول 2024 ميلادية

المقدمة

تحرص المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري على تقديم خدمات نوعية مواكبة للحدثة والتطوير، تتمتع بالعدالة والنزاهة بمستوى يحقق رضا وتوقعات متلقي الخدمة ووفق ممارسات ومعايير أداء واضحة وقابلة للقياس تعزز الشفافية والمساءلة. وتنسجم مع رؤية الحكومة الأردنية في تحديث القطاع العام وعملاً بمضامين "خارطة طريق تحديث القطاع العام".

أهداف الاتفاقية

تهدف اتفاقية مستوى الخدمة إلى ما يلي:

- التعريف بالخدمات المقدمة من قبل المؤسسة ومستوى الخدمة المتوقعة.
- تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات.
- تحديد حقوق والتزامات كل من المؤسسة ومتلقي الخدمة.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة من المؤسسة ورفع مستوى رضا متلقي الخدمة.
- تحديد معايير الأداء والزمّن المستغرق لتقديم كل خدمة.
- دعم التحول الرقمي وتبني الحلول التقنية بما يتماشى مع أهداف التحديث.
- رفع كفاءة الموارد البشرية لخدمة متلقي الخدمة بكفاءة واتقان.
- ضمان الاستجابة الفعّالة لصوت متلقي الخدمة عبر وسائل وقنوات اتصال متعددة وسهلة الوصول، لمعالجة أوجه القصور التي قد تؤثر على جودة ومستوى الأداء.

أطراف الاتفاقية

بين: المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري

و: متلقي الخدمة

مدة الاتفاقية

تجدد سنوياً بشكل تلقائي.

المراجعة الدورية

يتم إخضاع هذه الاتفاقية للمراجعة الدورية مرة واحدة سنوياً، وفي حال عدم وجود ملاحظات ستكون الوثيقة معتمدة تلقائياً، أو عند الحاجة.

المصطلحات والتعريفات

- المؤسسة** : المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري في الأردن.
- الخدمات** : مجموعة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة وتحقق منفعة لمتلقي الخدمة.
- متلقي الخدمة** : أي شخص طبيعي أو اعتباري يستفيد من خدمات المؤسسة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
- صوت متلقي الخدمة** : رأي متلقي الخدمة عن الخدمة المقدمة أو المؤسسة (شكوى، رضا، اقتراح، استفسار، شكر وامتنان، آراء واحتياجات).
- رحلة متلقي الخدمة** : سلسلة من الخطوات التي يمر بها متلقي الخدمة عند تعامله مع خدمة معينة، منذ لحظة تعرفه عليها أو حاجته إليها، وحتى الحصول عليها وتقييمه لتجربته.

ميثاق تقديم الخدمة

. تلتزم المؤسسة تجاه متلقي خدماتها بما يلي:

- الاحترافية** 
 - تقديم خدماتنا بلباقة واحترام ومهنية عالية.
 - فريق عمل يتمتع بالاحترافية والمهنية والمعرفة بإجراءات تقديم الخدمات.
 - التواصل** 
 - إتاحة قنوات سهلة ومبتكرة لتقديم الخدمة تلبي احتياجات متلقي الخدمة.
 - توفير وسائل اتصال للتفاعل مع صوت متلقي الخدمة وضمان مشاركته في تطوير الخدمات.
 - السرعة** 
 - التحسين المستمر لرحلة متلقي الخدمة لتقديم خدمات سريعة ومتميزة.
 - سرعة الاستجابة لطلبات واحتياجات متلقي الخدمة.
 - الجودة** 
 - تبسيط الإجراءات لضمان تقديم خدمات سريعة وسلسة.
 - الدعم** 
 - توفير معلومات عن خدماتنا ومتطلباتها والوقت اللازم لإنجازها عبر القنوات المختلفة.
 - الخصوصية** 
 - المحافظة على سرية معلومات متلقي الخدمة.
 - المرافق** 
 - توفير البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتلبية احتياجات جميع فئات متلقي الخدمة.
 - الأولوية لكبار السن، السيدات الحوامل، ذوي الإعاقة في تقديم خدماتنا.
- . ما نرجوه المؤسسة من متلقي الخدمة:
- التعامل مع موظفي المؤسسة بطريقة لائقة وتقدير جهودهم المبذولة في تقديم الخدمة.
 - تحديث البيانات الشخصية في حال طرأ أي تغيير.
 - الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة وأماكن تقديمها واحترام حقوق الغير.
 - تقديم جميع الوثائق المطلوبة والمعلومات اللازمة لإنجاز الخدمة عند طلبها.
 - التبليغ في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات أو الوثائق المتعلقة بإتمام الخدمة بأسرع وقت ممكن.
 - تقديم أي اقتراح، استفسار، شكوى، ثناء من خلال قنوات الاتصال المعلن عنها.

دليل الخدمات

قامت المؤسسة برقمنة خدماتها تماشياً مع رؤية التحديث الاقتصادي المتمثلة برفع مستوى الكفاءة وجودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين من خلال : التحول الرقمي للخدمات المقدمة، تحسين وتوفير عدة قنوات للوصول للخدمات والحصول عليها، الترابط مع كافة الجهات المعنية لإتمام الإجراء بصورة سريعة ورقمية.

لطلب الخدمة على الرابط: منصة الخدمات الإلكترونية لمؤسسة الاسكان والتطوير الحضري

الرقم	اسم الخدمة	وقت توفر الخدمة (ساعة /يوم)	مدة انجاز الخدمة
1.	اخراج قيد مستفيد	7/24	15 دقيقة
2.	اصدار خطاب تحري	7/24	15 دقيقة
3.	اصدار شهادة تخصيص	7/24	15 دقيقة
4.	اصدار مخطط تنظيمي	7/24	30 دقيقة (بعض المشاريع قد تحتاج الى كشف ميداني)
5.	الاستكاف	7/24	5 أيام مع الكشف الميداني
6.	الاستئجار المباشر	7/24	20 يوم مع قرار لجنة أملاك
7.	البيع المباشر	7/24	80 دقيقة
8.	التنازل- البيع	7/24	80 دقيقة
9.	الرهن - طلب	7/24	7 أيام مع الكشف الميداني
10.	الرهن - تحويل	7/24	15 دقيقة
11.	الرهن - تعديل	7/24	15 دقيقة
12.	الرهن - فك	7/24	15 دقيقة
13.	تخصيص العقار من خلال التنافس	7/24	3 أيام
14.	دفع أقساط - مستحقات- ايجارات	7/24	5 دقائق
15.	طلب براءة ذمة مستفيد	7/24	15 دقيقة
16.	طلب مشروعات	7/24	15 دقيقة
17.	كشف حساب مستفيد	7/24	5 دقائق
18.	مزاد- استئجار العقارات بالمزاد بالظرف المختوم	7/24	14يوم مع قرار لجنة أملاك
19.	مزاد- بيع العقارات بالمزاد بالظرف المختوم	7/24	14يوم مع قرار لجنة أملاك
20.	نقل الملكية	7/24	30 دقيقة
21.	نقل حقوق الدائن المتوفى	7/24	30 دقيقة

معلومات الاتصال

توفر المؤسسة مجموعة من قنوات الاتصال مع متلقي الخدمة تتيح: تقديم طلب الخدمة، متابعة إعلانات وأخبار المؤسسة، استقبال الملاحظات والاقتراحات والاستفسارات والرد عليها بكفاءة، وتشمل هذه القنوات:

- المكالمات الهاتفية، وصندوق الاقتراحات والشكاوى. متوفرة ضمن أوقات الدوام الرسمي من الأحد إلى الخميس 8:00 صباحاً – 3:00 مساءً
- الموقع الإلكتروني، منصة الخدمات الإلكترونية للمؤسسة، مواقع التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى منصة "بخدمتكم" والمتوفرة على مدار 24 ساعة/ طيلة أيام الأسبوع.

يمكنكم الوصول الى هذه القنوات ومواقع مباني المؤسسة من خلال الرابط او QR

<https://linko.page/hudevcvcard>

