

ديوان الخدمة المدنية

دليل المستخدم للخدمات الالكترونية:

خدمة تقديم استدعاءات عن بُعد

اعداد:

وحدة تطوير الأداء المؤسسي & مديرية تكنولوجيا المعلومات



خدمة تقديم استدعاءات عن بُعد

المقدمة:

يحرص ديوان الخدمة المدنية على تلبية احتياجات متلقي الخدمة وتحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال توفير الوقت والجهد لطالبي التوظيف وترسيخ قيم الديوان القائمة على النزاهة والعدالة وتكافؤ الفرص ، وفي سبيل ذلك يسعى الديوان على احداث تغيير في اجراءات تقديم الخدمة من اجراءات يدوية إلى اجراءات آلية تعتمد على التقنية والتحول الالكتروني وصولاً إلى تقديم كافة الخدمات الكترونياً.

ولضمان توفير المعلومات اللازمة لطالب الخدمة للحصول عليها يقدم ديوان الخدمة المدنية دليلاً ارشادياً للمستخدم لكل خدمة من الخدمات الالكترونية يوضح التشريعات الناظمة للحصول على الخدمة وشروط تقديمها والوثائق المطلوبة للحصول عليها وبيان للفئة المستفيدة من الخدمة ومراحل تقديم الخدمة ومؤشرات الأداء ورضا متلقي الخدمة عن الخدمة المقدمة .

بالإضافة إلى تقديم مخطط تقديم الخدمة الالكترونية واستعراض لجميع اجراءات تقديم الخدمة من خلال عرض صور توضيحية لنظام تقديم الخدمة الالكترونية وفق أمثلة عملية تطبيقية، وننوه أن الأمثلة الواردة في الدليل هي امثلة افتراضية لغايات التوضيح والتأكيد على توصيل المعلومة بطريقة سلسة وسهلة لطالب الخدمة.

ونظراً لأهمية الحصول على التغذية الراجعة وسماع صوت متلقي الخدمة والذي يسهم في تطوير الخدمة وتحسينها فإننا نخصص حيزاً في نهاية تقديم الخدمة لتقييم تجربة الحصول على الخدمة الالكترونية، لذا نهيب بطالب الخدمة التكرم بعد تقديم الخدمة الالكترونية التوجه إلى حقل تقييم الخدمات الالكترونية لتقييم تجربة الحصول على الخدمة الالكترونية، لكون شركاء معا في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة في الديوان وصولاً إلى تحقيق الأهداف الوطنية للحكومة والسعي لهيضة الوطن .





هوية الخدمة

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		تقديم استدعاءات عن بُعد
هيكلية الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		تعليمات اختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية من الفئات الأولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات حتى تاريخ اخر تعديل (٢٠٢٠/٢/٢٤)
شروط تقديم الخدمة		حسب موضوع الاستدعاء
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
صوره	دائرة الأحوال المدنية	البطاقة الشخصية
صورة مصدقة	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	مصدقة المؤهلات العلمية أو معادلة التعليم العالي للخريجين من غير الجامعات الأردنية (طلب التنافس على مؤهلين)
صورة مصدقة	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	مصدقة المؤهل العلمي أو معادلة التعليم العالي للخريجين من غير الجامعات الأردنية (طلب تصويب بيانات مؤهل)
صورة	الأجهزة الأمنية	وثيقة براءة ذمة أو اثبات عدم عمل (إعادة تفعيل طلب التنافس: للعاملين في الأجهزة الأمنية)
صورة	الجامعات، البلديات، المستشفيات الجامعية	وثيقة براءة ذمة أو اثبات عدم عمل (إعادة تفعيل طلب التنافس: للعاملين الجامعات، البلديات، المستشفيات الجامعية)
صورة	الجهة التي تدرّب لديها	وثيقة عمل متدرب (إعادة تفعيل طلب التنافس للعاملين ضمن برنامج تدريبي)
صوره	النقابة	صورة عضوية النقابة الجديدة، شهادة تغيير تخصص من النقابة (تغيير تخصص/الهندسات)
صورة	دائرة الأحوال المدنية	صورة عن جواز السفر (طلب اجراء مقابلة التوظيف عن بعد)
فئة متلقي الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/> أخرى (...)



خدمة تقديم استدعاءات عن بُعد



مراحل تقديم الخدمة

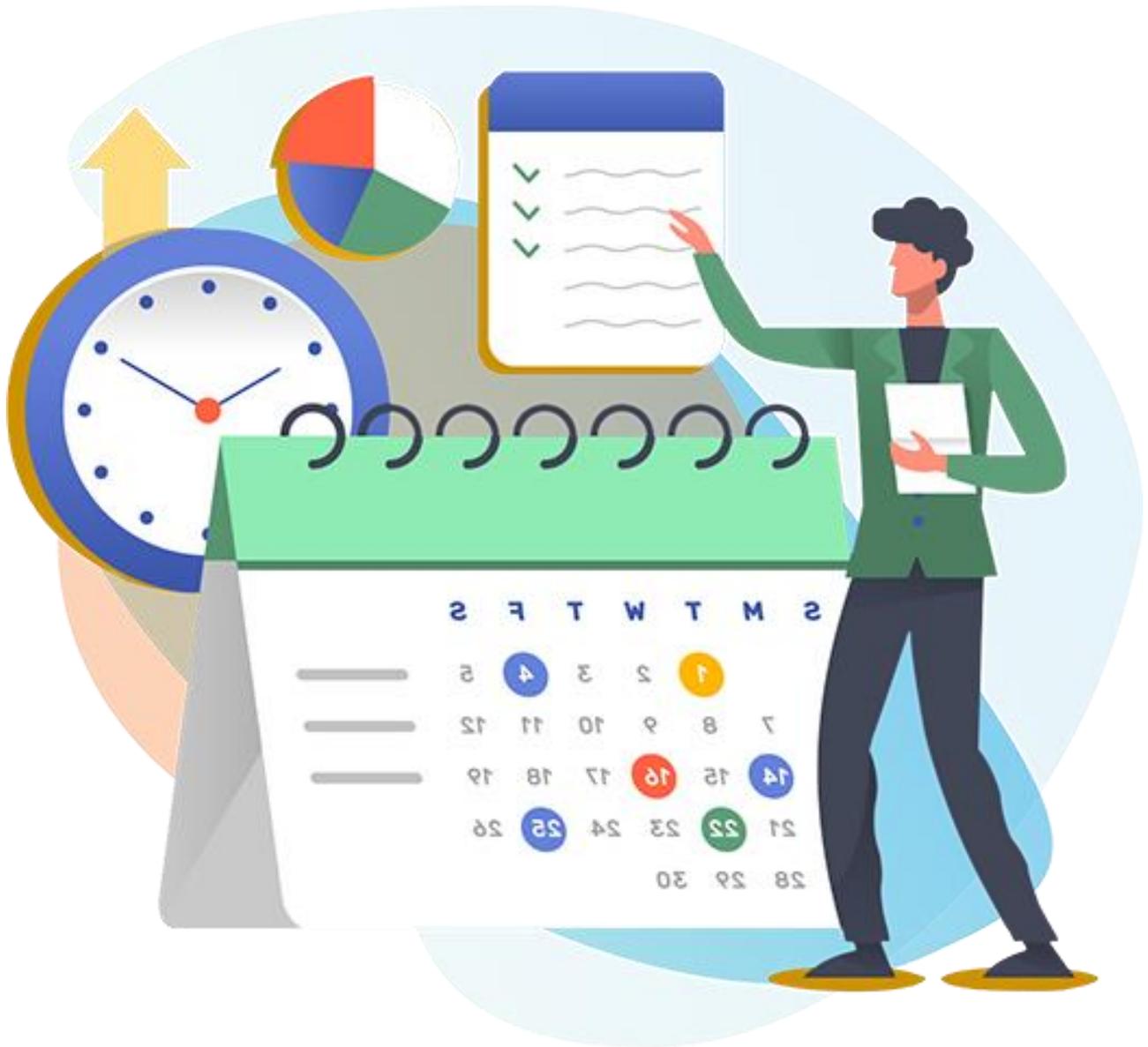
	يقوم طالب الخدمة بالدخول على الموقع الالكتروني للديوان واختيار الخدمة من قائمة الخدمات الالكترونية	
	يقوم متلقي الخدمة بالضغط على رابط طلب الحصول على الخدمة بعد الاطلاع على تعليمات الخدمة والوثائق المطلوبة لكل موضوع من موضوعات الاستدعاءات	
	يقوم طالب الخدمة بتعبئة الحقول الموجودة على سطح الشاشة والمتعلقة في بيانات طالب الخدمة وارسال الوثائق المطلوبة حسب موضوع الاستدعاء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
	يقوم طالب الخدمة بالضغط على زر الإرسال بعد الانتهاء من تعبئة البيانات اللازمة لطلب الخدمة	
	يستقبل طالب الخدمة رسالة على شاشة النظام وبريده الالكتروني فور إرسال طلبه تفيد بنجاح استقبال طلبه وإعطاءه رقم للحصول على رد لطلبه	
١ دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	<input type="checkbox"/> نقداً (شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
	الرد واجابة المستدعي (حسب موضوع الاستدعاء)	
شركاء الخدمة		
	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
	لا يوجد	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	<input type="checkbox"/> مركزي <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	---	الفروع المقدمة للخدمة
	<input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input checked="" type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	قنوات تقديم الخدمة
	<input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني	معلومات الاتصال والتواصل



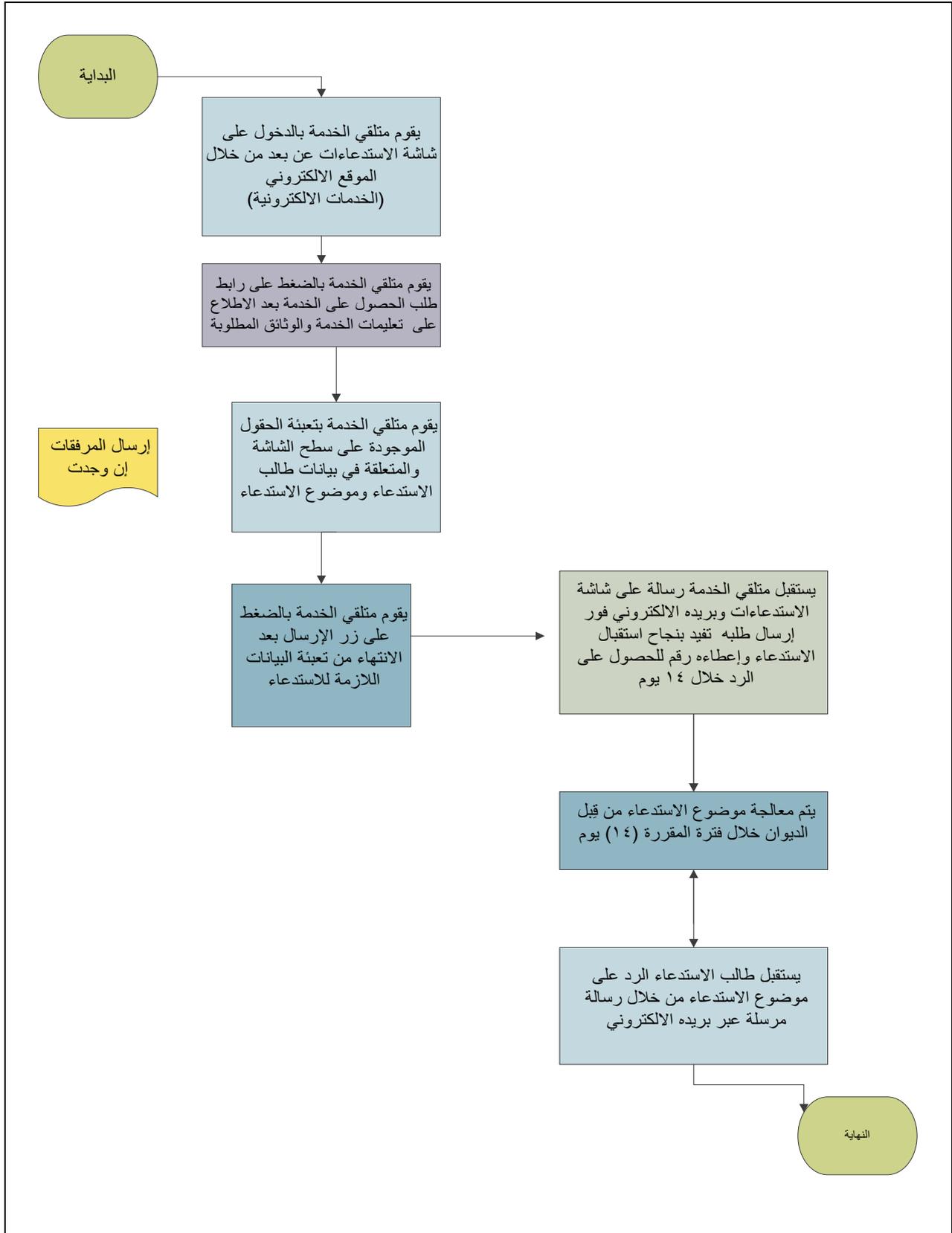
خدمة تقديم استدعاءات عن بُعد



مؤشرات الاداء		اوقات تقديم الخدمة	متاح ٢٤ ساعة
المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر	
		معدل رضا متلقي الخدمة (التقييم الالكتروني)	
		معدل وقت الرد على الطلب	
		نسبة الاخطاء في تقديم الخدمة	
		معدل الشكاوى على الخدمة	



مخطط بطاقة الخدمة



١. الدخول على الموقع الإلكتروني للديوان واختيار اسم الخدمة من قائمة الخدمات الإلكترونية

قال تعالى:
**(هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ الْأَرْضِ
وَاسْتَخْرَكُم فِيهَا)**
الآية ٦١ سورة هود

ابحث هنا English خريطة الموقع الأسئلة الأكثر شيوعا التحميل الموقع الجغرافي لمبنى الديوان نموذج طلب الحصول على المعلومة روابط ذات صلة الرئيسية > هيكلية الدولة > التشريعات > اللوائح > القوى البشرية > المسؤولية المجتمعية > البيانات والدراسات > خدمات الإلكترونية > اتصل بنا > الديوان في صور

خارطة طريق عودة موظفي القطاع العام إلى العمل بعد جائحة كورونا
الدليل الإرشادي للعودة إلى العمل بعد الجائحة

٢. الضغط على الرابط للحصول على الخدمة بعد الاطلاع على التعليمات والوثائق المطلوبة

الرئيسية - خدمات الديوان - الخريطة - اتصل بنا - الأسئلة الأكثر شيوعا - الأسئلة الأكثر شيوعا - الديوان في صور

خدمة طلب استدعاءات عن بعد

معلومات طلب استدعاءات عن بعد

أخي/ أختي مكلفي الخدمة:

بحرص ديوان الخدمة المدنية لتقديم كافة خدماته لتكفلي الخدمة بكفاءة وجودة وتمتاز جودة الحصول على هذه الخدمة أرجو اتباع التعليمات الآتية:

- تأخذ من تعبئة الحصول الإلكتروني والتي تحمل رمز إشارة الخدمة *
- تأخذ من تعبئة البريد الإلكتروني إذ أنه يمثل القناة الرئيسية للرد على طلبات
- قم بتأخير موضوع الاستدعاء المطلوب ضمن التواريخ المحددة في الدليل المتخصص
- تأخذ من دفعه ووضع الموضوع الصحيح في الاستدعاء هي التفسير عن أسباب طلبك عند تعبئة خانة الشرحات وتجنب المسهاب والتلفيق
- احرص على إرفاق جميع الوثائق اللازمة لتقديم الاستدعاء علما بأن إرفاق صورة عن الهوية الشخصية منطبق أيضا على طلب الحصول على الخدمة
- تأخذ من إعداد وحجم ملفات الوثائق (الملفات المسمونة هي نوع pdf وبحجم لا يتجاوز 2MB)
- إذا كان موضوع طلبك متعلق بتقديم اعراض رجو تقديمه من خلال نظام الشكاوى والنظومات والشراعات على الرابط ([Link](#))
- إذا كان موضوع طلبك متعلق بطلب الحصول على المعلومة رجو تقديم الطلب على نظام حق الحصول على المعلومة على الرابط ([Link](#))
- يتم رفض طلبك إذا كان مخالف لشروط نظام الخدمة المدنية وإعلاماته
- يتم الرد على طلبك خلال (14) يوم من خلال بريدك الإلكتروني

لطلب الحصول على الخدمة اضغط على الرابط



خدمة تقديم استدعاءات عن بُعد

٣. الضغط على زر الارسال بعد تعبئة حقول طلب الخدمة وارقاق الوثائق المطلوبة

الدول في مور
أعلى الصفحة
تصفح الصفحة

الأربعاء، 10 حزيران/يونيو 2020 06:00

خدمة تقديم استدعاءات عن بعد*

*** الرقم الوطني**

985 53

*** الاسم الرباعي**

أمجد . عبدالله

*** التاريخ**

12/06/2020

*** رقم الهاتف**

079 56

البريد الإلكتروني- (تأكد من أن فاعلية البريد الإلكتروني لأنه يمثل وسيلة المعتمدة في الرد على طلبك) *

@gmail.com

*** موضوع الاستدعاء**

طلب تصويب بيانات مؤهل

*** الشروحات**

أريد تعديل معدل شهادة البكالوريوس

وثيقة: صورة عن وجهي البطاقة الشخصية محدثة *

1.32 MB c9072e1a.pdf PDF





خدمة تقديم استدعاءات عن بُعد

وثيقة المرفق ذات الصلة بالاستدعاء

مسح 549.29 KB pdf.20_7 PDF

مصدقة المؤهلات العلمية أو معادلة التعليم العالي للخريجين من غير الجامعات الأردنية (طلب التنافس على مؤهلين)

مصدقة المؤهل العلمي أو معادلة التعليم العالي للخريجين من غير الجامعات الأردنية (طلب تصويب بيانات مؤهل)

وثيقة براءة ذمة أو اثبات عدم عمل (إعادة تفعيل طلب التنافس: للعاملين في الأجهزة الأمنية)

وثيقة براءة ذمة أو اثبات عدم عمل (إعادة تفعيل طلب التنافس: للعاملين بالجامعات، البلديات، المستشفيات الجامعية)

وثيقة تثبت ذلك (إعادة تفعيل طلب التنافس للعاملين ضمن برنامج تدريبي)

صورة عضوية النقابة الجديدة، شهادة تعيين تخصص من النقابة (تعيين تخصص/الهندسات)

صورة عن جواز السفر (طلب اجراء مقابلة التوظيف عن بُعد)

أقر أن جميع البيانات الواردة أعلاه صحيحة واتعهد بتحمل المسؤولية القانونية جراء تلك البيانات
الواردة في الطلب *



ارسال





خدمة تقديم استدعاءات عن بُعد

٤. استلام تقرير تأكيد استلام الطلب واختيار التقييم والخروج

ديوان الخدمة المدنية خدمة تقديم استدعاءات عن بُعد



لقد تم استقبال طلبك الخاص بخدمة تقديم استدعاءات عن بُعد
رقم (177) وسيتم الرد عليه ضمن المدد الزمنية المطلوبة لاتمام
تقديم الخدمة

طباعة

الرقم الوطني

985. 53

الاسم الرباعي

أمجد عبدالله

التاريخ

12/06/2020

رقم الهاتف

079 56

البريد الإلكتروني- (تأكد من أن فاعلية البريد الإلكتروني لأنه يمثل وسيلة المعتمدة في الرد على
طلبك)

@gmail.com

موضوع الاستدعاء

طلب تصويب بيانات مؤهل

الشروحات

أريد تعديل معدل شهادة الكالوريوس

تحميل الوثائق (الملفات المقبولة هي بنوع JPG,pdf وبحجم لايتجاوز 2MB)

وثيقة: صورة عن وجهي البطاقة الشخصية محدثة

MB 1.32 18:09:42 2020-06-12



وثيقة المرفق ذات الصلة بالاستدعاء

KB 549.29 18:09:42 2020-06-12



أقر أن جميع البيانات الواردة أعلاه صحيحة واتعهد بتحمل المسؤولية القانونية جراء تلك البيانات
الواردة في الطلب





٥. تقييم تجربة الحصول على الخدمة الالكترونية



قِّم تجربتك لتحسين أنظمة الخدمات الإلكترونية



أخي / أختي مكثري الخدمة لأفك شريك معاً في تحسين الخدمات المقدمة في الديوان نحرص على سماع صوتك . الرجاء التكرم في تقييم تجربتك لدى طلب الخدمة الإلكترونية (جودة الأنظمة الإلكترونية) . ونعتني بوعي الموضوعية لدى التقييم و تحري التلّة . طمأ بأن حلّ اختيار اسم الخدمة من الحقل الرنسة لتقييم الخدمة . ونرجو تسجيل أبرز المقترحات و الملاحظات حول هذه التجربة في الخانة المخصصة لذلك. ونؤكد على حفظ خصوصية وسرية بياناتكم واستخدامها فقط لغايات التحسين والتطوير. شاركين لكم تعاونكم

اسم الخدمة * ▼ 

- ❖ خدمة إضافة مؤهل جديد
- ❖ خدمة تعديل بيانات طلب التوظيف
- ❖ خدمة إلغاء الاستئناف
- ❖ خدمة نقل الإقامة على طلب التوظيف
- ❖ خدمة إصدار وثيقة عدم اشغال وظيفة حكومية
- ❖ خدمة تقييم الاستخدامات عن بعد

مدى رضاك العام على آلية تقييم الخدمة

تعمل روابط الخدمة الإلكترونية بشكل صحيح

تتمتع الخدمة الإلكترونية في سهولة الاستخدام

يوجد تطبيكات واضحة وأدلة استخدام للاستفادة من الخدمات الإلكترونية

لتقديم للملاحظات أو الاقتراحات حول تحسين الخدمات الإلكترونية في الديوان

.....

.....

.....





طلب بنجاح



خدمة تقديم استدعاءات عن بُعد

٦. طباعة تقرير استلام الطلب

٧. استلام رسالة على البريد الالكتروني تفيد تأكيد استلام طلب الخدمة



يلتزم الديوان بالإجابة على طلبكم ضمن المدد الزمنية اللازمة لتقديم الخدمة



شكرا لثقتكم ، نعمل من أجلكم
ديوان الخدمة المدنية