

تعمیم

دولة فلسطين
السلطة الوطنية
المجلس الوزاري
20-03-2022
رقم: 1792

حفظهم الله،

سعادة الإخوة/ وكلاء الوزارات ورؤساء المؤسسات الحكومية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

الموضوع: بشأن ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية

تهديكم الأمانة العامة لمجلس الوزراء تحياتها، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، وبناءً على مداوات لجنة متابعة

العمل الحكومي في جلستها رقم (171) المنعقدة بتاريخ 2022/03/16م، فقد تقرر اعتماد ميثاق خدمة متلقي

الخدمات الحكومية (مرفق طيه).

إجراء اتكم اللازمة للعمل بأحكام هذا القرار حسب الأصول،،،

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،

عام ومجلس الوزراء




مرفق:

- ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية.
- الإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء.

92

الاخ / ا. اسامه توفيق الحزيم
لقد استلمت هذا القرار وانه (مقبول) يرجى
مراجعة وصدق من قبله
الى جهة الوزارة


21.3.2022

صورة طبق الاصل
الأمانة العامة لمجلس الوزراء

رقم (2022/171/٥٩)

صادر عن: الإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء.



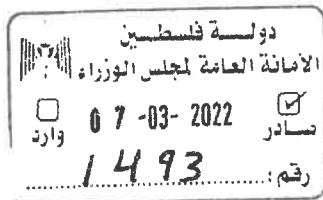
2022/03/07م

حفظه الله ،،،

سعادة الأخ/ م. سهيل مدوخ

أمين عام مجلس الوزراء

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الموضوع: ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية

يطيب لنا أن نهديكم خالص التحيات، وبالإشارة إلى موضوع أعلاه، وبناءً على تأشيرة سعادتك على كتاب صادر

رقم 1427 بتاريخ 2022/03/06م، بشأن إعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات الدوائر الحكومية، مرفق طيه

ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

د.م كمال محمد محفوظ

مدير عام التطوير المؤسسي

8510163108

مرفقات:

- ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية.
- المراسلات السابقة بالخصوص.

نسخة لـ:

- الإدارة العامة للتطوير المؤسسي.

صادر عن: الإدارة العامة للتطوير المؤسسي - دائرة ضمان وضبط الجودة.

2022



الأمانة العامة لمجلس الوزراء

85101631084

وثيقة

ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية

الإدارة العامة للتطوير المؤسسي

مارس / 2022

وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية

الأمانة العامة لمجلس الوزراء

الإدارة العامة للتطوير المؤسسي

الموقع الإلكتروني www.pmc.gov.ps

البريد الإلكتروني cs@gov.ps

هاتف رقم 082969779

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

وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية

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. التعرف 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.

وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية

4. التزامنا نحوكم

- أ. نحسن استقبالكُم 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 وسلسة 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 ونشارك 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.

وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية

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 يشمله 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.



2022/03/03م

حفظه الله ،،،

سعادة الأخ/ م. سهيل مدوخ

أمين عام مجلس الوزراء

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

دولة فلسطين	
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	
□	06-03-2022
وارد	صادر
رقم: 1427	

الموضوع: إعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات الدوائر الحكومية

يطيب لنا أن نهديكم خالص التحيات، وبالإشارة إلى موضوع أعلاه، واستناداً إلى الخطة التشغيلية للأمانة العامة لمجلس الوزراء المعتمدة لعام 2022م، والتي تضمنت الإشراف على إعداد ميثاق الخدمة في الدوائر الحكومية، مرفق لسعادتكم مقترح ومرفقات مخاطبة الدوائر الحكومية لإعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات الدوائر الحكومية، آمليين التكرم بتعميمه على الدوائر الحكومية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

د.م كمال محمد محفوظ
مدير عام التطوير المؤسسي

85101631084

التطوير المؤسسي
اعداد رشيدي رجبية
مراجعة رجبية رشيدي
مرفقات:
مقترح ومرفقات المخاطبة.

نسخة ل:

الإدارة العامة للتطوير المؤسسي.

صادر عن: الإدارة العامة للتطوير المؤسسي - دائرة ضمان وضبط الجودة.

د.م كمال محمد محفوظ
مدير عام التطوير المؤسسي



2022/03/03م

سعادة الإخوة/ وكلاء الوزارات ورؤساء المؤسسات الحكومية
حفظهم الله ،،،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الموضوع: بشأن إعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة للدوائر الحكومية

تهديكم الأمانة العامة لمجلس الوزراء تحياتها، وبالإشارة للموضوع أعلاه، وفي إطار تجويد وتحسين الخدمات الحكومية وتحسين مستوى الرضا لمتلقي الخدمة، مرفق لسعاتكم وثيقة توضيحية بشأن ميثاق خدمة متلقي الخدمة.

➤ لاطلاعكم الكريم وإعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة لدائرتكم الحكومية ومراكز الخدمات التابعة لها، وذلك خلال شهر من تاريخه.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

أمين عام مجلس الوزراء

مرفقات:

- وثيقة توضيحية بشأن ميثاق خدمة متلقي الخدمة
- نسخة ل:
- الإدارة العامة للتطوير المؤسسي.

صادر عن: الإدارة العامة للتطوير المؤسسي - دائرة ضمان وضبط الجودة.



الأمانة العامة لمجلس الوزراء

الوثيقة المرجعية

85101631084



لإعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة للدوائر الحكومية

الإدارة العامة للتطوير المؤسسي

مارس / 2022

الوثيقة المرجعية لإعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة للدوائر الحكومية

الأمانة العامة لمجلس الوزراء

الإدارة العامة للتطوير المؤسسي

الموقع الإلكتروني || www.pmc.gov.psالبريد الإلكتروني || 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 03/03/2022

فهرس المحتويات

1. مقدمة 4
2. تعريف ميثاق خدمة متلقي الخدمة 4
3. أهداف ميثاق خدمة متلقي الخدمة 4
4. مكونات وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة 5
5. الملاحق 7
- 5.1. ملحق رقم 1 مثال توضيحي بعنوان وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء 7

85101631084

1. مقدمة

تهدف هذه الوثيقة إلى توضيح كيفية إعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة للدوائر الحكومية من خلال:

- تقديم شرح حول تعريف ميثاق خدمة متلقي الخدمة وأهدافه.
 - تحديد مكونات وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة وتقديم شرح حولها.
 - توفير مثال توضيحي بعنوان وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء.
- تتكون هذه الوثيقة من 4 عناصر رئيسية وهي: تعريف ميثاق خدمة متلقي الخدمة، أهداف ميثاق خدمة متلقي الخدمة، مكونات وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة، مثال توضيحي.

2. تعريف ميثاق خدمة متلقي الخدمة

وثيقة رسمية تبين مدى التزام جهة تقديم الخدمة تجاه متلقي الخدمة، ويحدد الميثاق جودة الخدمة التي يمكن

لمتلقي الخدمة أن يتوقعها، وما ترجوه جهة تقديم الخدمة منه.

كما يمكن تعريفه بأنه ترجمة لمجموعة القيم والأساليب والمبادئ التي تلتزم بها جهات تقديم الخدمة، بهدف تقديم تجربة متميزة لمتلقي الخدمة، وتطبيق مبادئ الشفافية والعدل في التعامل مع مختلف شرائح المجتمع، إلى جانب تحفيز متلقي الخدمة على العمل المشترك مع جهات تقديم الخدمة ضمن بيئة عمل إيجابية، والمشاركة في تطوير الخدمات المقدمة من خلال تقديم ملاحظات ونقد بناء أو أي اقتراحات مبتكرة ومفيدة.

3. أهداف ميثاق خدمة متلقي الخدمة

- تقديم خدمات تحقق رضا متلقي الخدمة ضمن بيئة تزخر بالإيجابية والعمل المشترك.
- شرح حقوق وواجبات متلقي الخدمة تجاه جهات تقديم الخدمة، وحقوق وواجبات جهات تقديم الخدمة تجاه متلقي الخدمة، وتحفيز الجهتين على العمل الإيجابي المشترك.

الوثيقة المرجعية لإعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة للدوائر الحكومية

- تعريف متلقي الخدمة بالوسائل المتاحة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات.
 - العمل الدائم على تطوير الأساليب والأدوات المستخدمة في خدمة متلقي الخدمة بما يؤهل جهات تقديم الخدمة لتصبح أكثر جاهزية لتلبية احتياجات متلقي الخدمة وتقديم خدمات مميزة لا نظير لها.
 - توفير أداة لتقييم الأداء في مجال تقديم الخدمات.
4. مكونات وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة
- صفحة الواجهة: اسم وشعار الدائرة الحكومية، صورة معبرة على كامل الصفحة مع كتابة ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة، (إعداد: الإدارة المسؤولة عن إعداد الوثيقة، السنة).
 - معلومات الوثيقة والاتصال: اسم الدائرة الحكومية، الإدارة العامة المسؤولة عن إعداد الوثيقة، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الهاتف، عنوان الدائرة الحكومية، رمز QR إن وجد. اسم الوثيقة، رمز الوثيقة، رقم الإصدار، تاريخ التحديث.
 - المقدمة: فكرة موجزة لا تتجاوز 50 كلمة، يمكن أن تشمل الهدف الرئيسي للجهة المقدمة للخدمة والمتعلق بجودة خدماتها، الهدف الرئيسي من الميثاق، ما ستلتزم به الجهة.
 - أهداف ميثاق الخدمة: نذكر ما نسعى لتحقيقه من الميثاق.
 - قيم موظفي تقديم الخدمة: ويقصد بها أخلاقيات ومبادئ ومعتقدات يستخدمها ويمارسها مقدم الخدمة تجاه متلقيها ومن الأمثلة على هذه القيم التركيز على متلقي الخدمة، المصداقية والتمكين، التعاون والعمل الجماعي، استمرار التحسين، اللطف، الموثوقية، توفير خدمات ذات جودة عالية، ضمان السرية التامة.

الوثيقة المرجعية لإعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة للدوائر الحكومية

- التزامنا نحوكم: ويذكر في هذا الجانب مجموعة من الأمور التي يتوقعها متلقي الخدمة من جهة تقديم الخدمة ومن الأمثلة على هذه الأمور المعاملة بلطف وطريقة محترمة وودودة وبشوشة، تقديم الخدمات من خلال فريق عمل متعاون يحافظ على السرية ويتمتع بالمعرفة ويتفهم الاحتياج، الاستجابة الموثوقة، السهولة، الجودة.
- ما نتوقعه منكم: ويذكر في هذا الجانب ما نتوقعه جهة تقديم الخدمة من متلقي الخدمة ومن الأمثلة على هذه الأمور تقدير جهود مقدمي الخدمة والتعامل معهم باحترام متبادل، توفير كافة الوثائق والمستندات المطلوبة للحصول على الخدمات بصورة سريعة وعلى أكمل وجه، الاعلام الفوري عن أي أخطاء تصدر من مقدم الخدمة أو من المتعامل خلال تقديم الخدمة، الإبلاغ عن أي تغييرات في المعلومات الشخصية المتعلقة بالخدمة، الترحيب بالرد على استفسارات موظفي تقديم الخدمة ليتمكنوا من تقديم الخدمة المتميزة المتوقعة منهم.
- قياس النجاح: ويوضح في هذا الجانب أن جهة تقديم الخدمة تسعى وبشكل مستمر في تعزيز تجربة متلقي الخدمة عن طريق تأسيس وتطبيق منهجية تفاعلية أو استباقية لتقديم وإدارة الخدمات من خلال استمرار معاينة الخدمات المقدمة والتأكد من توافقها مع المعايير المقررة في الميثاق، وتلبية التوقعات بأفضل الأساليب الممكنة.
- أوقات ومكان تقديم الخدمات: ويشمل أيام تقديم الخدمة ووقتها إضافة إلى مكان وعنوان تقديم الخدمة.
- معلومات الاتصال: يتم إدراج كافة معلومات الاتصال الممكنة من قبل جهة تقديم الخدمة من خلال ميثاق تقديم الخدمة في سبيل استقبال الشكاوى والاقتراحات والتوصيات، وذلك لتعزيز ورفع مستوى الخدمات.

5. الملاحق

5.1. ملحق رقم 1 مثال توضيحي بعنوان وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء.

85101631084



الأمانة العامة لمجلس الوزراء

85101631084

وثيقة

ميثاق خدمة متلقي خدمات مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء

الإدارة العامة للتطوير المؤسسي

أكتوبر/ 2021

الأمانة العامة لمجلس الوزراء الفلسطيني

الإدارة العامة للتطوير المؤسسي

الموقع الإلكتروني || www.pmc.gov.ps

البريد الإلكتروني || cs@gov.ps

هاتف رقم || 0829697700

فلسطين، قطاع غزة، مدينة غزة، تل الهوى

وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء

الرقم المرجعي للدليل ||

PAL.GOV.GSC.D.MG9

ISSUE NO.01

UPDATED 26/10/2021

وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء

المقدمة

تحرص مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء على تقديم خدماتها 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.

أهداف الميثاق

1. ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة.
2. تعريف متلقي الخدمة بحقوقه وواجباته تجاه المؤسسة.
3. التعرف بحقوق وواجبات المؤسسة تجاه متلقي الخدمة.
4. تعريف متلقي الخدمة بالوسائل المتاحة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات.
5. توفير أداة لقياس أداء مقدمي خدمات المؤسسة.

قيم موظفي تقديم الخدمة

وتمثل أخلاقيات ومبادئ ومعتقدات نمارسها تجاه متلقي خدماتنا أثناء تعاملهم معنا وحصولهم على خدماتنا ومن هذه القيم:

1. التركيز على متلقي الخدمة.
2. المصادقية.
3. اللطف.
4. توفير خدمات ذات جودة عالية.
5. استمرار التحسين.
6. ضمان السرية التامة.

التزامنا نحوكم

1. نحسن استقبالكُم ومعاملتكم بلطف واهتمام واحترام وحيادية وإنصاف.
2. نتعامل مع احتياجاتكم بمهنية عالية ونبذل أقصى جهد ممكن لتلبيةها.
3. نوفر خدماتنا ونسهل وصولكم إليها في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.

وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء

4. توفير المعلومات المطلوبة عن خدماتنا.
5. توفير خدمة سريعة وسلسة من خلال تقليص إجراءات تقديمها.
6. نزودكم بالخدمة بما يتواءم مع معايير جودة الخدمات الحكومية.
7. نحافظ على خصوصياتكم وسرية معلوماتكم.
8. نرحب بأرائكم واقتراحاتكم وننتشارك معكم في تطوير خدماتنا.
9. نتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالشكل الذي يحقق لهم أعلى درجات الرضى.

ما نتوقعه منكم

1. تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل.
2. إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
3. الالتزام بمواعيد تسليم الوثائق اللازمة لتقديم الخدمة بالشكل المطلوب وفقاً للنماذج المعمول بها والصادرة عنا.
4. الرد على استفسارات الجهة المختصة بتقديم الخدمة وذلك لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.
5. المبادرة إلى إبداء ملاحظاتكم ومقترحاتكم اللازمة لتطوير العمل أو في حال عدم ارتياحكم من آلية أداء الخدمة أو مدة إنجازها.
6. أن يكون التواصل معنا بشأن الخدمة التي تقع ضمن مجال عملنا.
7. في حال كان لديك مظلمة أو شكوى ضد الدوائر الحكومية أو متعلقة بتنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة ضد الدوائر الحكومية أو المظالم والشكاوى المقدمة لوحدة الشكاوى في الدوائر الحكومية وتم اتخاذ قرار بشأنها بالرفض أو الحفظ نرجو أن يتم تقديمها لدى ديوان المظالم.

قياس النجاح

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

1. قياس رضى متلقي الخدمة.
2. المقابلات مع متلقي خدماتنا.
3. متابعة مقدمي الخدمات لدينا.

وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء

أوقات ومكان تقديم الخدمات

1. أوقات تقديم الخدمة: يوم الأحد إلى يوم الخميس من كل أسبوع عمل - ماعدا العطلات الرسمية.
ابتداءً من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 3:00 بعد الظهر.
2. مكان تقديم الخدمة: المقر الرسمي لمؤسسة رئاسة مجلس الوزراء- فلسطين، قطاع غزة، مدينة غزة، تل الهوى.

بيانات الاتصال والتواصل

1. الموقع الإلكتروني www.pmc.gov.ps
2. البريد الإلكتروني cs@gov.ps
3. هاتف رقم 082969770

85101631084