



دائرة مراقبة الشركات
Companies Control Department

ميتاقلك

لخدمة متميزة



ميثاقك لخدمة متميزة

مقدمة

من منطلق رؤية الدائرة وتطلعها لأن تكون دائرة متميزة في تقديم خدماتها ، وسعيها دوماً إلى تحسين خدماتها ، ورفع مستوى الرضا لدى متلقي الخدمة ، وتعزيزاً لثقة متلقي الخدمة فقد أطلقت دائرة مراقبة الشركات الميثاق الخاص بمتلقي الخدمة.

ماذا يمكنك أن تتوقع منا

- التعامل معك بطريقة ودية ومهذبة ومهنية.
- التحلي بالأمانة والعدالة والمساواة والحيادية في تقديم خدماتنا.
- الحرص على تقديم الخدمة بدقة وجودة عالية
- التطوير المستمر للإجراءات بما يتناسب مع احتياجاتكم.
- التركيز على احتياجاتكم في كافة مجالات عملنا.
- الرد على الاستفسارات بأسلوب دقيق دون تأجيل والالتزام بمعالجة الشكاوي وعلية فالدائرة ملتزمة بإجابة مكالمتك بين الساعة الثامنة صباحاً وحتى الثالثة من بعد الظهر في كل يوم من أيام العمل.
- نحن ملتزمون بتقديم كافة المعلومات المتعلقة بالدائرة وإجراءاتها المتبعة، وتوفير إمكانية استلام الشكاوي والاستفسارات والإطراءات الواردة من العملاء عن طريق موقع الدائرة www.ccd.gov.jo
- نحن ملتزمون بالرد على استفساراتكم خلال يومي عمل من استلام الاتصال او الاستفسار وفي حالة عدم القدرة على الرد ضمن الوقت المحدد، فإننا سنعمل على تزويدكم برد مؤقت وإخطاركم بالتاريخ المتوقع للرد النهائي.
- التأكيد على الأخذ بآرائك واقتراحاتك لتطوير خدماتنا.
- الالتزام بمعالجة الشكاوي وتسويتها.

كيف يمكن أن تساعدنا لمساعدتك

- التعامل مع الموظفين بطريقة مهذبة.
- تحديث البيانات الشخصية و/ أو المتعلقة بالشركة إذا طرأ عليها أي تغيير.
- تقديم أرائك الإيجابية والسلبية على حد سواء لتمكيننا من تحسين خدمات الدائرة من خلال الشكاوى والإطراءات والمقترحات المقدمة.
- الإلتزام بأي متطلبات قانونية وأية التزامات ينبغي عليك الوفاء بها حسب القانون.

التعامل مع الشكاوى والتظلمات

حالة عدم رضاك عن الخدمة المقدمة أو في حالة شعورك بعدم تلبيتنا للمعايير الواردة في هذا الميثاق، فإنه:

- يمكنك تقديم شكاوى من خلال موقعنا الإلكتروني، www.ccd.gov.jo، الفاكس، الهاتف، صناديق الشكاوي.
- سنعمل على التحقيق في الشكاوى المقدمة، تزويدك بالإجراء المقترح لمعالجتها وأخذ رأيك خلال سبعة أيام عمل من تاريخ تلقي الشكاوى.
- في حالة عدم القدرة على الرد على الشكاوى ضمن الوقت المحدد، سنعمل على تزويدك برد مؤقت وإخطارك بالتاريخ المتوقع للرد النهائي.
- في حالة عدم رضاك عن الإجراءات المقترحة، فيمكنك رفع تظلم لمكتب المراقب العام.
- سنسعى إلى التحقيق في التظلم المقدم، وإعلامك بنتيجة التحقيق خلال ستة أيام من تاريخ التظلم.

المسؤولية المجتمعية والتنوع الثقافي

تعمل دائرة مراقبة الشركات على تقديم الخدمة المتميزة لجميع متعاملينا من جميع الفئات وتوفير احتياجاتهم، مع التركيز على الفئات التي تحتاج لمتطلبات خاصة ، و يشمل ذلك ذوي الإحتياجات الخاصة ، كبار السن، المرضى، والمتعاملين الذين لا يتقنون اللغتين العربية أو الإنجليزية.

لتحقيق ذلك ، ستلتزم دائرة مراقبة الشركات بتوفير موظفين مختصين بالتعامل مع الشكاوى الواردة من ذوي الاحتياجات الخاصة ، و الذهاب لأماكن تواجدهم عند الضرورة. وستعمل الدائرة على توفير تسجيل صوتي لما ورد في هذا الميثاق على الموقع الإلكتروني للمكفوفين من متلقي الخ