



غرفة تجارة عمّان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

ميثاق رضا مُتلقّي

الخدمة

إدارة خدمات الأعضاء

تميّز خدماتنا ليسَ مُجرد شعار،
بل وعود تتحقّق

2024

تم اعتماد الميثاق في جلسة مجلس الإدارة رقم (24) بتاريخ 2024/11/30



غرفة تجارة عمّان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

ميثاق رضا مُتلقي الخدمة

1. مقدمة

لطالما كان رضا متلقي الخدمة في صدارة أولويات غرفة تجارة عمان وأحد أهدافها الاستراتيجية الرئيسية. فقد سخرت الغرفة جهودها ومسااعيها على مدار السنوات لتحقيق هذا الهدف السامي. وانطلاقاً من هذا النهج الراسخ، يأتي إطلاق ميثاق رضا متلقي الخدمة ليجدد التأكيد على التزام الغرفة بأهمية الارتقاء بتجربة متلقي الخدمة، والعمل على تحقيق رضاهم بشكل مثالي يلبي تطلعاتهم ويواكب توقعاتهم بأعلى المعايير.

2. أهداف ميثاق رضا مُتلقي الخدمة

1. زيادة رضا مُتلقي الخدمة.
2. تعزيز سمعة الغرفة.
3. رفع مستوى الثقة والولاء لدى أعضاء الغرفة.
4. تحسين جودة الخدمات المُقدمة.
5. بناء علاقات قوية ومستدامة مع مُتلقي الخدمة.

3. نطاق الميثاق

ينطبق ميثاق رضا مُتلقي الخدمة على جميع الخدمات المقدمة في المبنى الرئيسي للغرفة.

4. وعودنا تجاه مُتلقي الخدمة

1. الوعد الأول: الالتزام بسرعة إنجاز خدمة تسجيل المؤسسة الفردية.

نعذك بأن تحصل على خدمة تسجيل المؤسسة الفردية خلال (15) دقيقة.

يُستثنى من هذا الوعد:

- أي معاملة غير مستوفية لمتطلبات تقديم الخدمة.
- معاملات تسجيل المؤسسة الفردية التي يزيد عدد فروعها عن ثلاثة فروع.

2. الوعد الثاني: الالتزام بسرعة إنجاز خدمة المصادقة على صحة التوقيع.

نعذك بأن تحصل على خدمة المصادقة على صحة التوقيع خلال (15) دقيقة.

يُستثنى من هذا الوعد:

- أي معاملة غير مستوفية لمتطلبات تقديم الخدمة.
- المصادقات على صحة توقيع البنك (SIGNATURE NET).



غرفة تجارة عمّان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

ميثاق رضا مُتلقي الخدمة

3. الوعد الثالث: ضمان استلام شهادة المنشأ في نفس اليوم

- نعدك باستلام شهادة المنشأ في ذات اليوم الذي تطلبها فيه، على أن:
- يكون قد تم استلام بطاقة رقم الدور قبل ساعة ونصف من نهاية الدوام.
 - تكون مواقع التحقق الإلكتروني للوثائق المرفقة مُتاحة.

يستثنى من هذا الوعد:

- أي معاملة غير مستوفية لمتطلبات تقديم الخدمة.
- شهادات منشأ التصدير المباشر أو النقل بالعبور (ترانزيت).
- شهادات المنشأ التي يتجاوز عدد بياناتها الجمركية عن عشرة بيانات.
- المعاملات التي يزيد عدد الشهادات المطلوبة فيها عن خمسين شهادة منشأ من المنتجات الزراعية الأردنية، أو ثلاث شهادات لباقي المنتجات.

4. الوعد الرابع: الالتزام بسرعة إصدار شهادة المنشأ للمنتجات الأردنية (الزراعية، الطبيعية، الحيوانية).

نلتزم بإصدار شهادة المنشأ الواحدة للمنتجات الأردنية (الزراعية، الطبيعية، الحيوانية) خلال (20) دقيقة من وقت استلام بطاقة الدور وحتى إصدار الشهادة وتوقيعها واستلامها.

يستثنى من هذا الوعد:

- أي معاملة غير مستوفية لمتطلبات تقديم الخدمة.
- شهادات المنشأ التي تحتوي على تفاصيل إضافية في حقل الملاحظات أو حقل وصف البضاعة.

5. التعويضات المقدمة لضمان الالتزام بالوعد

في حال عدم الوفاء بأي من الوعود المذكورة أعلاه، نقدم لمتلقي الخدمة أحد التعويضات التالية، حسب اختيارهم:

- خصم بقيمة 20% على أي برنامج تدريبي يتم التسجيل فيه ضمن البرامج المُعلن عنها للربع الحالي أو الذي يليه، في أكاديمية غرفة تجارة عمّان للتدريب.
- الحصول على بطاقة دور ذهبية صالحة للاستخدام مرة واحدة.



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

ميثاق رضا مُتلقي الخدمة

6. التعريفات والمصطلحات

1. **الميثاق:** وعد، يُقدّم لمُتلقي الخدمة من قبل الغرفة بشأن سلوكها، يهدف إلى تعزيز رضا مُتلقي الخدمة.
2. **الغرفة:** غرفة تجارة عمان.
3. **الأكاديمية:** أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب.
4. **مُتلقي الخدمة:** شخص أو منشأة قد تتلقى، أو تتلقى بالفعل خدمة مخصصة أو مطلوبة من قبل هذا الشخص أو المنشأة تجاه الغرفة.
5. **المبنى الرئيسي للغرفة:** هو مقر الغرفة الرئيسي الذي يتم تقديم كافة الخدمات فيه والواقع في الشميساني.
6. **أعضاء الغرفة:** هم جميع الأعضاء المنتسبين لدى الغرفة بجميع فئاتهم.
7. **بطاقة الدور الذهبية:** هي بطاقة تسمح لمُتلقي الخدمة بأن يتلقى الخدمة بشكل مباشر بدون بطاقة دور وانتظار، صالحة للاستخدام مرة واحدة، وتحتوي على تاريخ انتهاء.
8. **الشكاوى:** تعبير عن عدم الرضا مُقدّم إلى الغرفة، يتعلق بخدماتها، أو عملية معالجة الشكاوى نفسها، حيث يُتوقع رد أو حل بشكل صريح أو ضمني.
9. **مدة إنجاز الخدمة:** الوقت المستغرق من لحظة استلام بطاقة الدور من موظف الاستعلامات، لغاية إتمام تنفيذ الخدمة وتسليم متطلباتها لمُتلقي الخدمة.

7. قنوات تقديم الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات

يمكن لمُتلقي الخدمة تقديم الشكاوى أو الاقتراحات أو الاستفسارات عبر الوسائل التالية:

- **الخط الساخن:** الاتصال على الأرقام (080000777 – 064001400).
- **تطبيق WhatsApp الرسمي:** التواصل على الرقم (0790605060).
- **صندوق الاقتراحات:** متوفر في مبنى الغرفة الرئيسي (قاعة خدمات الأعضاء).
- **الشكاوى المباشرة:** تقديم الشكاوى مباشرةً إلى موظف خدمة الشكاوى.
- **البريد الإلكتروني:** إرسال الشكاوى إلى البريد الإلكتروني (complaint@acc.org.jo).
- **التسجيل الصوتي:** التسجيل الصوتي المُبرمج على الأرقام (080000777 – 064001400).
- **مقسم الغرفة:** الاتصال على الرقم (065666151) فرعي (1400 – 1200).
- **النموذج الإلكتروني:** متاح على الموقع الإلكتروني للغرفة (<https://acc.org.jo>).