

• بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله وكفى، والصلاة والسلام على النبي المصطفى، وبعد

ففي إطار المراجعة الدورية والمستمرة لبطاقات الخدمة التي تقدمها دائرة الإفتاء العام، نقدم لكم هذا الإصدار الجديد، آمليين أن نكون أكثر دقة فيها من سابقتها، لأننا نعمل دائما على التطوير والتحسين، راجين المولى تعالى أن ييسر لنا أسباب خدمة المسلمين، وتيسير أمورهم. وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

- تقدم دائرة الإفتاء العام خدمة إصدار الفتاوى بشكل عام لجميع الفئات في المجتمع سواء كانت مؤسسات حكومية أم خاصة أم أفراد.
- الفتاوى الموجهة للمواطن بشكل خاص: (المواطن يطلب 4 خدمات بشكل رئيسي)
 - خدمة فتاوى الطلاق.
 - خدمة الإصلاح الأسري.
 - خدمة الفتوى عن طريق الهاتف
 - خدمات الفتوى عن طريق الرسائل القصيرة.
 - خدمة حساب الزكاة
 - بالإضافة إلى باقي خدمات الفتاوى والتي تشترك فيها القطاعات الأخرى مع المواطنين في الحصول على الخدمة.
- خدمات الفتاوى الموجهة للمواطنين عن طريق وسائل الإعلام: (تطلب 4 خدمات بشكل رئيسي).
 - خدمة فتاوى البريد الإلكتروني.
 - خدمة الإفتاء المباشر عن طريق الهاتف.
 - خدمة الفتوى عن طريق الموقع الإلكتروني للدائرة www.aliftaa.jo
 - خدمة الفتوى عن طريق المقابلات الشخصية.

- خدمات الفتاوى الموجهة إلى للمؤسسات الحكومية (رئاسة الوزراء، الجمارك الأردنية، المكتبة الوطنية، وزارة الأوقاف، الجامعات الأردنية، المواصفات والمقاييس، هيئة الإعلام) وغيرها: (تطلب خدمتين بشكل رئيسي).

○ خدمة الفتاوى البحثية.

○ خدمة الفتوى عن طريق الموقع الإلكتروني للدائرة www.aliftaa.jo

- خدمات الفتاوى الموجهة إلى للمؤسسات المستثمرين، كالبنوك الإسلامية والشركات والمؤسسات الخاصة لدراسة العقود الخاصة بها والمعاملات المتعلقة بطبيعة عملها: (تطلب خدمتين بشكل رئيسي).

○ خدمة الفتاوى البحثية.

○ خدمة الفتوى عن طريق الموقع الإلكتروني للدائرة www.aliftaa.jo

○ خدمة المقابلات الشخصية.

- مساحة قاعة الانتظار المتوفرة للمراجعين :

○ قاعة انتظار (1): 4×6

○ قاعة انتظار (2): 4×4

- يتوفر جميع الأدوات المساندة (طاولات، هواتف، ماكينات تصوير، بوفيه، قرطاسية، خزانات، أجهزة كمبيوتر).

خدمة إصدار فتاوى الطلاق.	
الأزواج أصحاب العلاقة.	الفئة المستهدفة من الخدمة:
1- المركز الرئيسي: دائرة الإفتاء العام، شارع الأردن، طريق مستشفى الملكة علياء العسكري. 2- مكاتب الإفتاء في مراكز المحافظات والألوية	مكان تقديم الخدمة:
1. حضور الزوج شخصياً. 2. حضور الزوجة إذا: • كان الطلاق قبل الدخول. • أو كان الطلاق للمرة الثالثة. • أو ادعى الزوج أنه مكره أو غير واعٍ أو مدركٍ لما يقول. • أو لم يحدد الزوج عدد حالات الطلاق. • أو ادعى الزوج عدم تذكر اللفظ الذي صدر منه. • أو كانت مدة العدة قد انتهت أو اشتبه بانتهائها.	شروط الحصول على الخدمة
1. وثيقة إثبات شخصية. 1. وثيقة قيام زوجية، بالإضافة إلى وثيقة إثبات الشخصية. 2. وثيقة طلاق سابق إن كان صادراً عن المحكمة الشرعية. 3. حجة رجعة من المحكمة الشرعية، إن حصل المستفتي على فتوى طلاق ورغب في عدم إرجاع زوجته إلى عصمته.	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:
1. يتم تعبئة طلب إصدار فتوى شرعية متعلقة بالطلاق من قبل المستفتي شخصياً. 2. يتم الاستعلام عن بيانات المستفتي والتأكد من هويته ، والاستعلام عن فتاوى الطلاق السابقة الصادرة عن دائرة الإفتاء العام أو المحاكم الشرعية إن وجدت وتدوينها من قبل الموظف المختص. 3. إصدار الفتوى الخطية من قبل المفتي وتسجيلها وفقاً للوقائع التي	إجراءات تقديم الفتوى

المستفتي. 4. طباعة الفتوى. 5. تدقيق الفتوى من قبل المفتي والتوقيع عليها. 6. توقيع المستفتي على الفتوى، وإعطائها رقم صادر وتسليم المستفتي نسخته من الفتوى.	
دائرة قاضي القضاة	المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة
مجانياً	رسوم الخدمة
40 دقيقة تقريباً.	وقت إنجاز الخدمة

خدمة الفتوى عن طريق الهاتف	
جميع الفئات	الفئة المستهدفة:
الاتصال الهاتفي المباشر	مكان تقديم الخدمة:
لا يوجد	شروط الحصول على الخدمة
4. لا يوجد	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:
1. الاتصال على رقم الهاتف 06/5660459 2. التحويل من قبل القفز الآلي إلى أحد المفتين. 3. الحصول على إجابة السؤال بشكل مباشر أو تحويل السؤال إلى قسم الدراسات والبحوث إذا كان السؤال بحاجة لمزيد من البحث والدراسة.	إجراءات تقديم الفتوى
لا يوجد.	المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة
مجانياً	رسوم الخدمة
إفتاء مباشر.	وقت إنجاز الخدمة

خدمة الفتوى عن طريق الرسائل القصيرة (sms)	
جميع الفئات	الفئة المستهدفة من الخدمة:
الرسائل القصيرة (sms)	مكان تقديم الخدمة:
لا يوجد	شروط الحصول على الخدمة
لا يوجد	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:
<p>1. إرسال السؤال عن طريق الرسائل القصيرة (sms): يكتب 122 ثم فراغ ثم نص السؤال وإرساله إلى الرقم : 94444.</p> <p>2. يتم تحويل السؤال إلى اللجنة المختصة بإجابة أسئلة الرسائل القصيرة.</p> <p>3. يتم إرسال رسالة قصيرة للمستفتي بالإجابة عن سؤاله.</p>	إجراءات تقديم الفتوى
لا يوجد.	المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة
مجاناً	رسوم الخدمة
خلال 48 ساعة.	وقت إنجاز الخدمة

خدمة الفتوى عن طريق الموقع الإلكتروني للدائرة www.aliftaa.jo (أرسل سؤالك)	
جميع الفئات	الفئة المستهدفة من الخدمة:
الموقع الإلكتروني للدائرة www.aliftaa.jo	مكان تقديم الخدمة:
لا يوجد	شروط الحصول على الخدمة
إرفاق العقود أو أية وثائق يراد السؤال عنها إن وجدت.	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:
<p>1. إرسال السؤال على العنوان الإلكتروني www.aliftaa.jo</p> <p>2. تعبئة البيانات الضرورية (الاسم، البريد الإلكتروني، السؤال).</p> <p>3. يتم تحويل السؤال إلى مديرية الموقع الإلكتروني.</p> <p>4. يتم الإجابة عن السؤال من قبل اللجنة المختصة بإجابة أسئلة الإفتاء الإلكتروني.</p> <p>5. إذا احتاجت الفتوى إلى المزيد من البحث والتدقيق، أو تم تحويلها إلى لجان الفتوى أو مجلس الإفتاء، يتم إشعار المستفتي بذلك.</p>	إجراءات تقديم الفتوى
لا يوجد.	المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة
مجاناً	رسوم الخدمة
خلال بضعة ساعات إلا في بعض الحالات التي تستدعي عرض السؤال مجلس الإفتاء أو لجنة الفتوى. وعندها يتم إعلام السائل بذلك من خلال رسالة إلكترونية.	وقت إنجاز الخدمة

خدمة الفتوى عن طريق المقابلات الشخصية.	
الفتوة المستهدفة من جميع الفئات الخدمة:	
مكان تقديم الخدمة:	مديرية البحوث والدراسات
شروط الحصول على الخدمة	1. حضور المستفتي شخصياً لطلب الفتوى. 2. إحضار الوثائق المطلوبة.
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:	إرفاق العقود أو أية وثائق متعلقة بالسؤال موضوع الفتوى، إن اقتضى الأمر ذلك، وإلا فالفتوى تقدم شفهيًا.
إجراءات تقديم الفتوى	1. المقابلة المباشرة مع المفتي المختص بموضوع الفتوى. 2. إعطاء المستفتي إجابة مباشرة عن موضوع فتواه من قبل المفتي المختص.
المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	مجاناً
وقت إنجاز الخدمة	15 دقيقة.

خدمة الفتوى البحثية.	
جميع الفئات	الفئة المستهدفة من الخدمة:
مديرية البحوث والدراسات	مكان تقديم الخدمة:
1. حضور المستفتي إلى الدائرة. 2. أو إرسال السؤال على فاكس رقم: 06/5698358 3. إحضار أو إرفاق الوثائق المطلوبة.	شروط الحصول على الخدمة
إرفاق العقود أو أية وثائق متعلقة بالسؤال موضوع الفتوى.	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:
1. يتم مراجعة مديرية الدراسات والبحوث وكتابة السؤال الشرعي على النموذج الخاص. 2. يتم تحويل السؤال إلى المفتي صاحب الاختصاص. 3. يتم الإجابة عن السؤال وإخراجه بصورة بحثية شتملاً على الأدلة وأقوال العلماء والراجع من المذاهب الإسلامية مع مراعاة المصالح العامة، ثم يتم تدقيق الإجابة من قبل مدير مديرية البحوث والدراسات. 4. إذا احتاج السؤال إلى مزيد من البحث فإنه يحول إلى لجنة الفتوى في الدائرة أو إلى مجلس الإفتاء والبحوث والدراسات الإسلامية في المملكة. 5. يتم الاتصال مع المستفتي وتسليمه الإجابة عن الفتوى.	إجراءات تقديم الفتوى
المؤسسات التي تتطلب إصدار الفتوى الحصول على معلومات منها مباشرة.	المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة
مجاناً	رسوم الخدمة
خلال 48 إلا في بعض الحالات التي تستدعي عرضها على مجلس الإفتاء أو كانت بحاجة لمزيد من البحث لوضع جواب مناسب لها	وقت إنجاز الخدمة

خدمة الاستفسارات الإدارية	
الموظفين والجمهور	الفئة المستهدفة من الخدمة:
مديرية الشؤون الإدارية والمالية/ قسم الموارد البشرية/ قسم الخدمات الإدارية المساندة.	مكان تقديم الخدمة:
التسلسل الإداري للموظفين/ وبدون شروط للجمهور.	شروط الحصول على الخدمة
1. كتاب موقع وموجه حسب الأصول للموظفين. 2. الجمهور (لا يوجد).	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:
1. يقدم الموظف الكتاب إلى مديرية الشؤون الإدارية والمالية. 2. يتم تحويله إلى قسم الموارد البشرية أو قسم الخدمات حسب الأصول.	الإجراءات
لا يوجد.	المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة
مجاناً.	رسوم الخدمة
فوراً.	وقت إنجاز الخدمة

خدمة حساب الزكاة	
الفترة المستهدفة من الخدمة:	جميع الفئات.
مكان تقديم الخدمة:	الموقع الإلكتروني www.aliftaa.jo
شروط الحصول على الخدمة	لا يوجد.
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:	لا يوجد.
الإجراءات	1. الدخول إلى الموقع الإلكتروني www.aliftaa.jo . 2. الدخول إلى خدمة حساب الزكاة من الصفحة الرئيسية. 3. تعبئة البيانات، (نوع العملة، مقدار المبلغ، وزن الذهب).
المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	مجاناً
وقت إنجاز الخدمة	مباشرة.

خدمة الاشتراك في القائمة البريدية	
الفئة المستهدفة من الخدمة:	جميع الفئات.
مكان تقديم الخدمة:	الموقع الإلكتروني www.aliftaa.jo
شروط الحصول على الخدمة	لا يوجد.
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:	لا يوجد.
الإجراءات	1. الدخول إلى الموقع الإلكتروني www.aliftaa.jo . 2. الدخول إلى خدمة الاشتراك في القائمة البريدية الموجودة على الصفحة الرئيسية للموقع. 3. إدخال البريد الإلكتروني.
المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	مجاناً
وقت إنجاز الخدمة	يتم استلام إيميل بشكل أسبوعي.

خدمة الإصلاح الأسري	
الزوجة أصحاب العلاقة.	الفترة المستهدفة من الخدمة:
المركز الرئيسي/ مكاتب الإفتاء	مكان تقديم الخدمة:
حضور الزوجين شخصياً	شروط الحصول على الخدمة
لا يوجد.	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:
1. مراجعة مكتب خدمة الجمهور. 2. تحويل المستفتي إلى المختص المختص بقضايا الإصلاح الأسري. 3. يتم تحديد عدد الجلسات بناءً على تشخيص الحالة.	الإجراءات
دائرة قاضي القضاة، المجلس الوطني لشؤون الأسرة، المختصين النفسيين والاجتماعيين.	المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة
مجاًناً	رسوم الخدمة
حسب طبيعة الحالة.	وقت إنجاز الخدمة

خدمة الشكاوى والاقتراحات	
الفترة المستهدفة من الخدمة:	من لديه شكوى أو اقتراح من المراجعين.
مكان تقديم الخدمة:	المركز الرئيسي / مكاتب الإفتاء في المحافظات.
شروط الحصول على الخدمة	تعبئة النموذج المخصص أو الاتصال بأي وسيلة.
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:	لا يوجد.
الإجراءات	1. تعقد لجنة الشكاوي والاقتراحات في الدائرة لدراسة الموضوع. 2. يتم رفع تقرير لعطوفة الأمين العام. 3. يتم اتخاذ الإجراء اللازم بتوجيه عطوفة الأمين العام وإعلام المشتكي بالنتائج.
المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة	المؤسسات المعنية بموضوع الشكاوى وحسب طبيعتها كما حددها نظام الخدمة المدنية.
رسوم الخدمة	مجاناً.
وقت إنجاز الخدمة	مفتوح

طرق التقدم بشكاوى على مستوى تقديم الخدمة

يمكن تقديم أي شكوى بإحدى الطرق الآتية:

1. صندوق الشكاوى.
2. قسم (شكاوى واستفسارات) في الموقع الإلكتروني: www.Aliftaa.jo
3. كتابة الشكاوى مباشرة للمسؤول.
4. الاتصال والتواصل مع رئيس لجنة الشكاوى في الدائرة، على الرقم: 0796985959

آلية التعامل مع الشكاوى: يتم التعامل مع الشكاوى حسب نوعها وموضوعها ويتم متابعتها من قبل لجنة الشكاوى في الدائرة، التي تبحث في مضمونها، وتتوثق من صدقيتها، وترفع ما توصلت إليه إلى عطوفة الأمين العام.

وسائل الاتصال مع دائرة الإفتاء العام، ومكاتبها في المحافظات

الدائرة / المكتب	هاتف	فاكس
مركز الدائرة/ عمان	06/2000166	06/5698358
إربد	02/7261049	02/7270287
	02/7270272	
	02/7270124	
الرمثا	02/7380279	
دير أبي سعيد	02/6520285	
الزرقاء	05/3932271	05/3960803
	05/3932272	
المفرق	02/6234811	
جرش	02/6340421	02/6341118
عجلون	02/6422360	02/6422536
دير علا	05/3570219	
مأدبا	05/3240716	05/3240713
الكرك	03/2386625	03/2387455
الطفيلة	03/2242304	03/2242304
معان	03/2135249	03/2135249
العقبة	03/2050798	03/2050796
البلقاء	05/3550187	05/3550187