



دليل خدمات
دائرة الإفتاء العام
2023

خدمات دائرة الإفتاء العام الرئيسية والفرعية

رقم الصفحة	اسم الخدمة
٣	خدمة إصدار فتوى طلاق (واقع، غير واقع) (رئيسية)
٦	خدمة إصدار فتوى طلاق (بدل فاقد أو تالف)
٩	خدمة إصدار تبليغ غير إلزامي لأحد الزوجين
١٢	خدمة الرد على كتب المحاكم الشرعية
١٦	خدمة الفتاوى البحثية (رئيسية)
١٩	خدمة الفتاوى المباشرة عن طريق المقابلات الشخصية (رئيسية)
٢٢	خدمة الارشاد الاسري وحل الخلاف بين المتنازعين
٢٤	خدمة الإفتاء المباشر عن طريق الهاتف (رئيسية)
٢٧	خدمة أسأل المفتي (الاتصال المرئي) عبر الروبوت
٣٠	خدمة الفتاوى الشرعية عن طريق الرسائل القصيرة (SMS) (رئيسية)
٣٣	خدمة الفتاوى عبر البريد الإلكتروني (أرسل سؤالك) (رئيسية)
٣٦	خدمة الفتاوى عبر الفيسبوك (المانجر)
٣٨	خدمة الاشتراك في الواتساب والتغرام
٤٠	خدمة عدة الوفاة والطلاق
٤٣	خدمة حساب الزكاة
٤٦	خدمة الشكاوى والاقتراحات الاستفسارات الإدارية (رئيسية)

هوية الخدمة

IFTA-SE-001		رمز الخدمة
- خدمة إصدار فتوى طلاق (واقع، غير واقع)		اسم الخدمة
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
<p>- قانون الإفتاء وتعديلاته</p> <p>- قانون الاحوال الشخصية الأردني</p> <p>- المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى</p>		التشريع الناظم للخدمة
<p>١. حضور الزوج بصفته الشخصية.</p> <p>٢. حضور الزوجة في الحالات التالية:</p> <p>- إذا كان الطلاق قبل الدخول.</p> <p>- إذا كان الطلاق للمرة الثالثة.</p> <p>- إذا ادعى الزوج أنه مكره أو غير واع أو مدرك لما يقول.</p> <p>- إذا لم يحدد الزوج عدد حالات الطلاق.</p> <p>- إذا ادعى الزوج عدم تذكر اللفظ الذي صدر منه.</p> <p>- إذا كانت مدة العدة قد انتهت أو اشتبه بانتهاها.</p>		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
- بطاقة شخصية - أو دفتر عائلة - أو جواز سفر	دائرة الأحوال المدنية	وثيقة إثبات شخصية.
صورة مصدقة عن عقد الزواج أو نسخة أصلية.	المحاكم الشرعية التابعة لدائرة قاضي القضاة	وثيقة قيام زوجية (عقد زواج أو وثيقة تصادق على الزواج). (عند الطلب)
دفتر عائلة	دائرة الأحوال المدنية	وثيقة طلاق سابق إن وجد.
صورة مصدقة أو نسخة أصلية.	المحاكم الشرعية التابعة لدائرة قاضي القضاة	حجة رجعة أو عقد زواج جديد صادر بعد الطلاق الرجعي أو البائن إن وجد.
صورة مصدقة أو نسخة أصلية.	المحاكم الشرعية التابعة لدائرة قاضي القضاة	قرارات المحاكم يابطل أو إثبات الطلاق السابق إن وجد.
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		

صورة مصدقة أو نسخة أصلية .	دائرة الأحوال المدنية	شهادة ميلاد لمولود جديد في حالات الطلاق أثناء الحمل .	
صورة مصدقة أو نسخة أصلية .	وزارة الصحة	تقرير طبي عن الحالة النفسية للزوج إن وجد .	
<p>المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال □ الحكومة</p>			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة		
د ٢	<p>١ . استقبال المستفتي من قبل موظف الاستقبال وتحديد نوع الفتوى المراد الحصول عليها . فإذا كان سؤال المستفتي يتعلق بالطلاق، يطلب منه إظهار هويته الشخصية، وبعد التدقيق عليها، يقوم موظف الاستقبال بتعبئة بيانات الزوجين إلكترونياً.</p>		
د ١ د ٥	<p>٢ . ثم يتم التدقيق والاستعلام عن فتاوى الطلاق السابقة الصادرة عن دائرة الإفتاء العام . أو المحاكم الشرعية إن وجدت وتدوينها من قبل الموظف المختص .</p>		
د ١	<p>٣ . يتم استصدار نموذج استدعاء خطي للمستفتي حيث يقوم بتعبئته شخصياً مبيناً فيه تاريخ الطلاق واللفظ الصادر عنه .</p>		
د ٢	<p>٤ . العودة إلى موظف الاستقبال لإدخال الألفاظ والتواريخ المسجلة على النموذج الورقي الإلكتروني، ثم يقوم المستفتي بجيز رقم دور على نظام الدور (I...) حيث يستلم المستفتي رسالة نصية على الهاتف برقم الدور .</p>		
د ٥	<p>٥ . الانتظار في القاعة المخصصة .</p>		
د ١٠	<p>٦ . الدخول إلى مكتب المفتي وشرح الوقائع له، حيث يصدر المفتي حكمه في المسألة وفقاً لذلك، ويقوم بتسجيل الجواب على الاستدعاء الخطي، والتوقيع عليه .</p>		
د ٤	<p>٧ . يحدد المفتي الحكم على برنامج الطلاق بناء على الألفاظ المدخلة على البرنامج، ويقوم بطباعة الفتوى حيث تأخذ رقم صادر إلكتروني متسلسل، ثم التوقيع عليها من قبل المفتي والزوجين، وختمها بالختم الرسمي .</p>		
			المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)



يحصل المستفتي على نسخة من الفتوى المطبوعة وتحفظ نسخة من الفتوى مع الاستدعاء الخطي في ملفات دائرة الإفتاء العام.		
٣٠ دقيقة	لا يوجد رسوم	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد رسوم	لا يوجد رسوم	قيمة الرسوم
لا يوجد	لا يوجد	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محددة المدة	وثيقة فتوى طلاق واقع أو غير واقع	
شركاء الخدمة		
□ خدمة افقية ■ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
- خدمة إصدار فتوى طلاق (بدل فاقد/تالف). - خدمة الرد على كتب المحاكم الشرعية. - خدمة إصدار تبليغ غير إلزامي لأحد الزوجين.		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد	لا يوجد	
باقة خدمات فتوى الطلاق		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
■ مركزي ■ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
مديرية إفتاء العاصمة في المركز الرئيسي جميع مكاتب الإفتاء في الألوية والمحافظات		الفروع المقدمة للخدمة
مكتب خدمة الجمهور مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
الأحد - الخميس (٨:٣٠ - ٣:٣٠)		اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة

IFTA-SE-002	رمز الخدمة															
- خدمة إصدار فتوى طلاق (بدل فاقد/تالف)	اسم الخدمة															
□ خدمة رئيسية ■ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة															
- قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى	التشريع الناظم للخدمة															
حضور الزوج أو الزوجة بصفتها الشخصية.	شروط تقديم الخدمة															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>شكل الوثيقة</th> <th>الدائرة</th> <th>الوثيقة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- بطاقة شخصية - أو دفتر عائلة - أو جواز سفر</td> <td>دائرة الأحوال المدنية</td> <td>وثيقة إثبات شخصية.</td> </tr> <tr> <td>وكالة صادرة عن المحكمة الشرعية</td> <td>دائرة قاضي القضاة</td> <td>اثبات شخصية الوكيل (المحامي)</td> </tr> <tr> <td>صورة مصدقة عن عقد الزواج أو نسخة أصلية.</td> <td>المحاكم الشرعية التابعة لدائرة قاضي القضاة</td> <td>وثيقة قيام زوجية (عقد زواج أو وثيقة تصادق على الزواج). (عند الطلب)</td> </tr> <tr> <td>دفتر عائلة</td> <td>دائرة الأحوال المدنية</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	- بطاقة شخصية - أو دفتر عائلة - أو جواز سفر	دائرة الأحوال المدنية	وثيقة إثبات شخصية.	وكالة صادرة عن المحكمة الشرعية	دائرة قاضي القضاة	اثبات شخصية الوكيل (المحامي)	صورة مصدقة عن عقد الزواج أو نسخة أصلية.	المحاكم الشرعية التابعة لدائرة قاضي القضاة	وثيقة قيام زوجية (عقد زواج أو وثيقة تصادق على الزواج). (عند الطلب)	دفتر عائلة	دائرة الأحوال المدنية		الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة														
- بطاقة شخصية - أو دفتر عائلة - أو جواز سفر	دائرة الأحوال المدنية	وثيقة إثبات شخصية.														
وكالة صادرة عن المحكمة الشرعية	دائرة قاضي القضاة	اثبات شخصية الوكيل (المحامي)														
صورة مصدقة عن عقد الزواج أو نسخة أصلية.	المحاكم الشرعية التابعة لدائرة قاضي القضاة	وثيقة قيام زوجية (عقد زواج أو وثيقة تصادق على الزواج). (عند الطلب)														
دفتر عائلة	دائرة الأحوال المدنية															
□ المواطنين ■ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة	فئة متلقي الخدمة															

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
د	<p>١. يشترط لإصدار نسخة عن فتوى سابقة حضور الشخص صاحب العلاقة شخصياً أو وكيله، حيث يقوم موظف الاستقبال باستقبال متلقي الخدمة في مكتب خدمة الجمهور في مكتب الإفتاء، وتوجيهه إلى مأمور الملفات لتقديم الخدمة المطلوبة له.</p>	

د٤	٢ . يقوم مأمور الملفات بالتدقيق على هوية متلقي الخدمة والاستعلام على الرقم الوطني للدخول الى صفحته الشخصية على برنامج الطلاق الالكتروني .	
د٥	٣ . بعد تحديد الفتوى المراد الحصول على نسخة منها يتم طباعتها ثم ختمها بختم طبق الأصل وتسليمها للمراجع .	
١٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد رسوم		قيمة الرسوم
□ نقداً □ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محددة المدة	وثيقة فتوى طلاق واقع أو غير واقع نسخة طبق الأصل	
شركاء الخدمة		
□ خدمة افتقية ■ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
- خدمة إصدار فتوى طلاق . - خدمة إصدار تبليغ غير إلزامي لأحد الزوجين . - خدمة الرد على كتب المحاكم الشرعية .		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد		
باقة خدمات فتوى الطلاق		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)



الوصول للخدمة

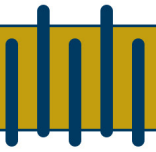
مركز تقديم الخدمة	مركزي ■ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	مديرية إفتاء العاصمة في المركز الرئيسي جميع مكاتب الإفتاء في الأتوية والمحافظات
قنوات تقديم الخدمة	■ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس
اوقات تقديم الخدمة	الأحد - الخميس (٨:٣٠ - ٣:٣٠)

هوية الخدمة

IFTA-SE-003	رمز الخدمة
- خدمة إصدار تبليغ غير إلزامي لأحد الزوجين	اسم الخدمة
□ خدمة رئيسية ■ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
- قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى	التشريع الناظم للخدمة
- الرغبة في تقديم النصح والمشورة لأحد الزوجين في مسائل تتعلق بالحياة الأسرية. - رفض أحد الزوجين الحضور إلى دائرة الإفتاء ومراجعة المفتي لاستكمال إجراءات فتوى الطلاق.	شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الوثيقة
الدائرة	الوثيقة إثبات شخصية
بطاقة شخصية - - أو دفتر عائلة - أو جواز سفر	دائرة الأحوال المدنية
صورة مصدقة أو نسخة أصلية من عقد الزواج . دفتر عائلة	المحاكم الشرعية التابعة لدائرة قاضي القضاة دائرة الأحوال المدنية
وثيقة قيام زوجية (عقد زواج أو وثيقة تصادق على الزواج) . (عند الطلب)	
فئة متلقي الخدمة	المواطنين ■ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
د ٣	١. مراجعة المفتي أو موظف الاستقبال للحصول على كتاب احضار أحد الزوجين على برنامج الطلاق بناءً على طلب المفتي لاستكمال إجراءات فتوى الطلاق، أو بناءً على رغبة متلقي الخدمة لغايات المشورة في بعض الشؤون الأسرية.	المدة الزمنية المعيارية لتقديم الخدمة
د ١	٢. توقيع الكتاب من المفتي	
د ١	٣. ختم الكتاب وتصديره	
٥ دقائق		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد رسوم		قيمة الرسوم
□ نقداً □ دفع إلكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محددة المدة	كتاب تبليغ غير إلزامي لأحد الزوجين	
شركاء الخدمة		
□ خدمة أفقية ■ خدمة عمودية		تصنيف الخدمة
- خدمة إصدار فتوى الطلاق . - خدمة إصدار فتوى طلاق (بدل فاقد/تالف) . - خدمة الرد على كتب المحاكم الشرعية .		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد		
باقة خدمات فتوى الطلاق		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)



الوصول للخدمة

مركزى لا مركزى	مكان تقديم الخدمة
مديرية إفتاء العاصمة في المركز الرئيسي جميع مكاتب الإفتاء في الألوية والمحافظات	الفروع المقدمة للخدمة
■ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف	قنوات تقديم الخدمة
□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس	معلومات الاتصال والتواصل
الأحد - الخميس (٨:٣٠ - ٣:٣٠)	اوقات تقديم الخدمة



هوية الخدمة		
IFTA-SE-004		
رمز الخدمة		
اسم الخدمة		
- خدمة الرد على كتب المحاكم الشرعية		
هيكلية الخدمة		
□ خدمة رئيسية ■ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة		
قانون الإفتاء وتعديلاته قانون الاحوال الشخصية الأردني المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى		
شروط تقديم الخدمة		
حضور الزوج أو الزوجة بصفتها الشخصية.		
الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
وثيقة إثبات شخصية للزوجين .	دائرة الأحوال المدنية	- بطاقة شخصية - أو دفتر عائلة - أو جواز سفر
اثبات شخصية الوكيل (المحامي)	دائرة قاضي القضاة	وكالة صادرة عن المحكمة الشرعية
وثيقة قيام زوجية (عقد زواج أو وثيقة تصادق على الزواج) (عند الطلب)	المحاكم الشرعية التابعة لدائرة قاضي القضاة دائرة الأحوال المدنية	صورة مصدقة عن عقد الزواج أو نسخة أصلية . دفتر عائلة
كتاب المحكمة الوارد المطلوب الرد عليه	المحاكم الشرعية التابعة لدائرة قاضي القضاة	نسخة أصلية
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		
فئة متلقي الخدمة		
□ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة		

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
د ١	١ . تقوم المحاكم الشرعية التابعة لدائرة قاضي القضاة وغيرها بمخاطبة دائرة الإفتاء العام بكتاب رسمي لتزويدها بالفتاوى والاستدعاءات المتكونة بين الزوجين للاستعانة بها في القضايا المنظورة لديها، فيقوم الزوجين أو أحدهما أو الموكل عنهما بمراجعة مكتب خدمة الجمهور لطلب الرد على كتاب المحكمة الوارد، حيث يقوم موظف الاستقبال بتوجيههم إلى مأمور الملفات .	
د ١	٢ . يقوم مأمور الملفات بالتدقيق على هوية حامل الكتاب حيث يشترط حضور الزوج أو الزوجة أو من يقوم مقامهما بوكالة رسمية للحصول على رد على الكتاب الوارد .	
د ٥	٣ . يقوم مأمور الملفات بالاستعلام عن أي فتوى سابقة تتعلق بصاحب الكتاب الوارد والعمل على استخراج نسخة من الفتاوى والاستدعاءات الخطبية إن وجدت وختمها بختم طبق الأصل، ثم توجيهه إلى موظف الديوان للرد على الكتاب .	
د ٥	٤ . يقوم موظف الديوان ومن خلال بوابة الديوان بإنشاء كتاب الرد يبين فيه الفتاوى الصادرة عن دائرة الإفتاء العام إن وجدت، ويقوم بطباعة نسختين من الكتاب ويوقعها ويختمها من المدير المسؤول .	
د ١	٥ . يقوم الموظف بوضع الفتاوى والاستدعاءات وكتاب الرد في مغلف مغلق ويسلمه لمتلقي الخدمة .	
د ٢	٦ . يحفظ الموظف الكتاب الوارد من المحكمة ونسخة من كتاب الرد في ملفات خاصة في المكتب، ويحفظ الكتاب إلكترونياً على برنامج الطلاق .	

١٥ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد رسوم		قيمة الرسوم
□ نقداً □ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محددة المدة	كتاب الرد على المحكمة الشرعية	
شركاء الخدمة		
□ خدمة افتقية □ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
خدمة إصدار فتوى طلاق . - خدمة إصدار فتوى طلاق (بدل فاقد/تالف) . - خدمة إصدار تبليغ غير إلزامي .		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
كتاب موجه إلى دائرة الإفتاء للاستفسار عن فتاوى الطلاق (واقع أو غير واقع) لمتلقي الخدمة المعني	دائرة قاضي القضاة	
باقة خدمات فتوى الطلاق		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)

الوصول للخدمة

مكان تقديم الخدمة	مركزي ■ لا مركزي
الفرع المقدمة للخدمة	مديرية إفتاء العاصمة في المركز الرئيسي جميع مكاتب الإفتاء في الألوية والمحافظات
قنوات تقديم الخدمة	■ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس
اوقات تقديم الخدمة	الأحد - الخميس (٨:٣٠ - ٣:٣٠)

هوية الخدمة

IFTA-SE-005			رمز الخدمة
خدمة الفتاوى البحثية			اسم الخدمة
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
<p>- قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى</p>			التشريع الناظم للخدمة
إحضار العقد أو الوثيقة المطلوب دراستها والاستفتاء بخصوصها.			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
حسب طبيعة الوثيقة	حسب مكان اصدار الوثيقة	العقود أو أية وثائق متعلقة مطلوب دراستها والاستفتاء حولها	
■ المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال ■ الحكومة			فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
٥ دقائق	١ . استقبال المستفتي من قبل موظف الاستقبال والاستماع لسؤاله ومن ثم انتظار الدور للدخول إلى المفتي . ٢ . أو من خلال خدمة «أرسل سؤالك» على الموقع الإلكتروني للدائرة حيث يتوفر إرسال السؤال إلكترونياً دون حضور المستفتي .	
٥ دقائق	٢ . الدخول إلى المفتي والإجابة على سؤال المستفتي إن كان سؤاله لا يحتاج إلى بحث .	
١٠ دقائق	٣ . إن تطلب السؤال مشاوراً رئيس القسم فيعرض عليه لتوضيح الجواب للمستفتي .	
من يوم إلى ١٠ أيام	٤ . إذا احتاج السؤال للبحث فيحول لأحد الباحثين عن طريق سؤال مكتوب لإعداد الجواب عليه وعرضه على رئيس القسم أو لجنة الفتوى إذا استدعى الأمر ذلك وبعدها يستلم المستفتي فتوى بحثية لسؤاله .	
من يوم إلى ١٠ أيام	٥ . يحول السؤال مباشرة إلى الباحثين في مديرية الدراسات والبحوث عند استقبال سؤال بحاجة إلى بحث عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو أي مكتب من مكاتب الإفتاء في الأمانة والمحافظات ويتم تسليمه للمستفتي بنفس الطريقة .	
من ١٠ دقائق – ٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
مجانياً		قيمة الرسوم
□ نقداً □ دفع إلكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	فتوى بحثية مكتوبة حسب طلب المستفتي	

شركاء الخدمة	
تصنيف الخدمة	□ خدمة افقية ■ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك
	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد
شركاء للخدمة	
تصنيف الخدمة	□ خدمة افقية ■ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك
	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد
الوصول للخدمة	
الوصول للخدمة	■ مركزي □ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	مديرية الدراسات والبحوث في المركز الرئيسي
قنوات تقديم الخدمة	■ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني ■ تطبيق هاتف ذكي ■ فاكس ■ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس
اوقات تقديم الخدمة	الأحد - الخميس (٨:٣٠ - ٣:٣٠)

هوية الخدمة

IFTA-SE-006	رمز الخدمة						
خدمة الفتاوى المباشرة عن طريق المقابلات الشخصية	اسم الخدمة						
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة						
- قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى	التشريع الناظم للخدمة						
إحضار العقد أو الوثيقة المطلوب دراستها والاستفتاء بخصوصها.	شروط تقديم الخدمة						
<table border="1"> <tr> <td>شكل الوثيقة</td> <td>الدائرة</td> <td>الوثيقة</td> </tr> <tr> <td colspan="3">لا يوجد</td> </tr> </table>	شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	لا يوجد			الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة					
لا يوجد							
■ المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال □ الحكومة	فئة متلقي الخدمة						

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
١ دقيقة	١. يتم استقبال المستفتي من قبل موظف الاستقبال فإذا كان سؤال المستفتي لا يتعلق بالطلاق يقوم المستفتي بحجز دور على ماكينة الدور (p...) ويتوجه إلى قسم المقابلات الشخصية، حيث يستلم المستفتي رسالة نصية على الهاتف برقم الدور.	
٥ د	٢. الانتظار في قاعة الانتظار	



د ٥	٣. الدخول إلى مكتب المفتي حيث يقوم المفتي بتسجيل اسم المستفتي ورقم هاتفه ثم الإجابة على سؤال المستفتي إن كان سؤاله لا يحتاج إلى بحث، أما إذا كانت الإجابة تحتاج إلى بحث فيتقدم المستفتي إلى خدمة الفتوى البحثية.	
د ١	يقوم المفتي بتسجيل سؤال المستفتي وخالصة جواب المفتي على النظام الإلكتروني الخاص بقسم المقابلات الشخصية لضبط الجودة.	
١٢ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
مجانا		قيمة الرسوم
□ نقداً □ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	فتوى شفوية	
شركاء الخدمة		
□ خدمة افتقبة ■ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد		
لا يوجد		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)

الوصول للخدمة

مركز تقديم الخدمة	مركزي ■ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	مديرية الدراسات والبحوث في المركز الرئيسي جميع مكاتب الإفتاء في الألوية والمحافظات
قنوات تقديم الخدمة	■ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس
اوقات تقديم الخدمة	الأحد - الخميس (٨:٣٠ - ٣:٣٠)

هوية الخدمة

IFTA-SE-007	رمز الخدمة						
خدمة الارشاد الأسري وحل الخلاف بين المتنازعين	اسم الخدمة						
□ خدمة رئيسية ■ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة						
<ul style="list-style-type: none"> - قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى 	التشريع الناظم للخدمة						
حضور الزوجين شخصياً	شروط تقديم الخدمة						
<table border="1"> <tr> <td>شكل الوثيقة</td> <td>الدائرة</td> <td>الوثيقة</td> </tr> <tr> <td colspan="3">لا يوجد</td> </tr> </table>	شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	لا يوجد			الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة					
لا يوجد							
<ul style="list-style-type: none"> ■ المواطنين ■ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة 	فئة متلقي الخدمة						

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
	١. مراجعة مكتب خدمة الجمهور للحصول على فتوى.	
	٢. اذا طلب أحد الزوجين تقديم المشورة والنصح يتم تحويل المستفتي إلى المفتي للقيام بالإصلاح الأسري والنصيحة.	
	٣. يتم تحديد جلسة أخرى بناءً على تشخيص الحالة ومزيد من تقديم المشورة والنصح والتوجيه للزوجين.	
مفتوح		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
مجانا		قيمة الرسوم

آلية الدفع		□ نقداً □ دفع الكتروني
مخرج الخدمة		شكل مخرج الخدمة
		الإصلاح بين الزوجين وتقديم المشورة والنصح لهما
		لا يوجد
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		□ خدمة افقية ■ خدمة عمودية
الخدمات ذات العلاقة		لا يوجد
الشريك ودوره في تقديم الخدمة		الشريك
		دور الشريك
		دائرة قاضي القضاة، المجلس الوطني لشؤون الأسرة، المختصين النفسيين والاجتماعيين
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		لا يوجد
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		■ مركزي □ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		المركز الرئيسي وجميع مكاتب الإفتاء في الألوية والمحافظات
قنوات تقديم الخدمة		■ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل		□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس
اوقات تقديم الخدمة		الأحد - الخميس (٨:٣٠ - ٣:٣٠)

هوية الخدمة

IFTA-SE-008			رمز الخدمة
خدمة الإفتاء المباشر عن طريق الهاتف			اسم الخدمة
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> - قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى 			التشريع الناظم للخدمة
الاتصال في وقت الدوام الرسمي			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
لا يوجد			
<ul style="list-style-type: none"> ■ المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال □ الحكومة 			فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
نصف دقيقة	الاتصال على رقم دائرة الإفتاء (٠٦٢٠٠٠١٦٦)	
نصف دقيقة إلى دقيقتين وذلك حسب الضغط على المقسم	إدخال الرقم الفرعي (١) لتحويل المكالمة إلى أحد المفتين المعنيين في الرد على الهاتف تحويل آلي	
من دقيقتين إلى ٥ دقائق وذلك حسب طبيعة المسائل وعددها	طرح السؤال وتوضيحه والحصول على الإجابة حيث تم إضافة أعداد جديدة من المفتين من داخل الدائرة أو من المكاتب الخارجية ومراقبة حركة الهواتف الواردة للدائرة ومتابعتها، وسماع أي مكالمة وردت ومراجعتها في حال الشكوى (ضبط الجودة). واستخراج إحصائيات يومية وشهرية وسنوية لكل مفتي.	
٥ دقائق – ١٠ دقائق		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
الخدمة مجانية ولا يتحمل متلقي الخدمة إلا تكلفة الاتصال المحلية		قيمة الرسوم
□ نقداً □ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	فتوى شفوية	

شركاء الخدمة	
تصنيف الخدمة	□ خدمة افقية ■ خدمة عمودية
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك
	دور الشريك
	لا يوجد
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد
الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ■ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	مديرية الإفتاء المركزي في المركز الرئيسي جميع مكاتب الإفتاء في الألوية والمحافظات والمرتبطة بالمقسم عبر نظام القفز الآلي
قنوات تقديم الخدمة	□ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني ■ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس رقم هاتف دائرة الإفتاء العام (٠٦/٢٠٠٠١٦٦)
اوقات تقديم الخدمة	الأحد - الخميس (٨:٣٠ - ٣:٣٠)

هوية الخدمة

IFTA-SE-009			رمز الخدمة
خدمة اسأل المفتي (الاتصال المرئي) عبر الروبوت			اسم الخدمة
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> - قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى 			التشريع الناظم للخدمة
توفر جهاز حاسوب أو جهاز هاتف ذكي متصل على شبكة الانترنت جهاز الروبوت في مركز الخدمات الحكومي			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
لا يوجد			
■ المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال □ الحكومة			فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة

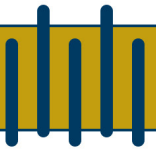
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية لتقديم الخدمة	
د ١	١ . يتم استقبال رسالة واتس أب على هاتف المفتي المكلف بالإجابة على أسئلة المستفتين عبر الروبوت .	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
د٥	٢ . يقوم المفتي مباشرة بفتح برنامج خدمة الروبوت على جهاز الحاسوب الخاص به، ليتصل بالمستفتي بالصوت والصورة اتصالاً مباشراً، حيث يقوم المفتي بالتعريف عن نفسه، ثم الاستماع لسؤال المستفتي والاجابة على سؤاله .	
-	٣ . إن كان سؤال المستفتي يحتاج إلى بحث، يتم تأجيله الى حين تحديد الإجابة ثم التواصل مع المستفتي من خلال إرسال الإجابة إلى هاتفه عن طريق الواتس اب، أو توجيه السائل لمراجعة دائرة الإفتاء العام بشكل شخصي لأهمية السؤال خاصة إذا كان يتعلق بأمور الطلاق أو العقود المالية .	
-	٤ . تم تخصيص غرفة خاصة للروبوت في مركز الخدمات الالكترونية في منطقة المقابلين مع مراعاة خصوصية المستفتي .	
٦ دقائق		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
مجانياً		قيمة الرسوم
نقداً دفع الكتروني		آلية الدفع

مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	فتوى شفوية عبر الروبوت	
شركاء الخدمة		
□ خدمة افتقية ■ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
مركز الخدمات الحكومي		
لا يوجد		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
■ مركزي ■ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
مديرية الدراسات والبحوث في المركز الرئيسي جميع مكاتب الإفتاء في الأمانة والمحافظات		الفروع المقدمة للخدمة
■ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني ■ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني ■ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
الأحد - الخميس (٨:٣٠ - ٣:٣٠)		اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة			
IFTA-SE-010		رمز الخدمة	
خدمة الفتاوى الشرعية عن طريق الرسائل القصيرة (sms)		اسم الخدمة	
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
<ul style="list-style-type: none"> - قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى 		التشريع الناظم للخدمة	
<ul style="list-style-type: none"> ١. وجود هاتف مدعوم بخدمة ارسال الرسائل القصيرة لدى متلقي الخدمة ٢. وجود رصيد يكفي لإرسال السؤال المطلوب (خمسة قروش للرسالة) 		شروط تقديم الخدمة	
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
لا يوجد			
■ المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
	إرسال السؤال عن طريق الرسائل القصيرة (sms) : يكتب ١٢٢ ثم فراغ ثم نص السؤال وإرساله إلى الرقم : ٩٤٤٤٤٤ .	
خلال اليوم أو اليوم التالي في حال وصول الرسالة خارج أوقات الدوام الرسمي	إعداد الإجابة المكتوبة للفتوى الواردة وتصنيفها وإرسالها لمتلقي الخدمة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
خلال اليوم أو اليوم التالي في حال وصول الرسالة خارج أوقات الدوام الرسمي		
	الخدمة مجانية ولا يتحمل متلقي الخدمة إلا تكلفة الرسالة النصية	قيمة الرسوم
	نقداً □ دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	رسالة نصية على هاتف متلقي الخدمة	



شركاء الخدمة	
تصنيف الخدمة	<input type="checkbox"/> خدمة افقية ■ خدمة عمودية
الخدمات ذات العلاقة	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك
	دور الشريك
	لا يوجد
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد
الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	<input type="checkbox"/> مركزي ■ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	<input type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور ■ مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني ■ تطبيق هاتف ذكي ■ فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني ■ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■ بريد إلكتروني ■ فاكس كتابة (١٢٢) في رسالة نصية، ثم فراغ، ثم نص السؤال، وارساله إلى الرقم (٩٤٤٤٤٤)
اوقات تقديم الخدمة	الأحد - الخميس (٨:٣٠ - ٣:٣٠)



هوية الخدمة		
IFTA-SE-011		رمز الخدمة
خدمة الفتوى عبر البريد الإلكتروني (أرسل سؤالك)		اسم الخدمة
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
- قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى		التشريع الناظم للخدمة
توفر بريد إلكتروني		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
حسب طبيعة الوثيقة	حسب مكان اصدار الوثيقة	العقود أو أية وثائق متعلقة مطلوب دراستها والاستفتاء حولها
■ المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
د٢	١. الدخول على موقع الدائرة الإلكتروني www.alftaa.jo ومن ثم الضغط على (أرسل سؤالك) وتعبئة البيانات الضرورية (الاسم، البريد الإلكتروني، السؤال).	
د١	٢. يتم استقبال السؤال على نظام إدارة الفتوى	
د٢	٣. تحويل الأسئلة الواردة من الزوار إلى المفتين والباحثين	
د١٠ - د٥٠	٤. إعداد الإجابة على الأسئلة وتدقيقها واعتمادها وإرسال الفتوى إلى متلقى الخدمة	
عدة أيام حسب طبيعة السؤال	٥. في بعض الأسئلة يتم تحويلها إلى لجنة الفتوى وعندها يتم إعلام السائل بذلك من خلال رسالة إلكترونية.	
١٥ دقيقة - ٦٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد رسوم		قيمة الرسوم
□ نقداً □ دفع إلكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	فتوى نصية على البريد الإلكتروني	



شركاء الخدمة	
تصنيف الخدمة	<input type="checkbox"/> خدمة افقية ■ خدمة عمودية
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك
	دور الشريك
	لا يوجد
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد
الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	<input type="checkbox"/> مركزي ■ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	<input type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور ■ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني ■ تطبيق هاتف ذكي ■ فاكس ■ بريد الكتروني ■ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	<input type="checkbox"/> رقم هاتف ■ بريد إلكتروني ■ فاكس
اوقات تقديم الخدمة	الأحد - الخميس (٩:٠٠ صباحاً - ٩:٠٠ مساءً)

هوية الخدمة

IFTA-SE-012	رمز الخدمة
خدمة الفتاوى عبر الفيسبوك (المانجر)	اسم الخدمة
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
- قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى	التشريع الناظم للخدمة
الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
الدائرة	
شكل الوثيقة	
لا يوجد	
■ المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال □ الحكومة	فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
د٢	١. إرسال السؤال عبر الفيسبوك المانجر من قبل المستفتي.	
د٣	٢. يتم تحويل السؤال الوارد من المستفتي إلى المفتين والباحثين	
١٠-٥٠ دقيقة	٣. إعداد الإجابة على الأسئلة وتدقيقها واعتمادها وإرسال الفتوى إلى متلقي الخدمة	
حسب طبيعة السؤال	٤. في بعض الأسئلة يتم تحويلها إلى لجنة الفتوى وعندها يتم إعلام السائل بذلك من خلال رسالة عبر المانجر.	
١٥ دقيقة - ٦٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد رسوم		قيمة الرسوم



<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	فتوى نصية على البريد الإلكتروني	
شركاء الخدمة		
<input type="checkbox"/> خدمة افقية ■ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد		
لا يوجد		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
<input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
<input type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن ■ الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني ■ تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس ■ بريد الكتروني ■ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
<input type="checkbox"/> رقم هاتف ■ بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
الأحد - الخميس (٩:٠٠ صباحاً - ٩:٠٠ مساءً)		اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة

IFTA-SE-013	رمز الخدمة
خدمة الاشتراك في الواتساب والتلغرام	اسم الخدمة
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
- قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى	التشريع الناظم للخدمة
توفر بريد إلكتروني	شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
الدائرة	
شكل الوثيقة	
لا يوجد	
■ المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال □ الحكومة	فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
	تقوم دائرة الإفتاء العام بنشر رسائل شرعية تتضمن فتاوى والقرارات الشرعية ومقاطع الفيديو التي تصدر عن الدائرة عبر الواتساب وذلك بالاشتراك عن طريق حفظ الرقم التالي على جهازك الخاص: (٠٠٩٦٢٧٨٠٣١٥٥٥٥)، وإرسال كلمة اشتراك على الرقم نفسه على WhatsApp وإدخال رقم الهاتف في الصندوق المخصص ملاحظة: هذه الخدمة لتلقي الرسائل الشرعية فقط وليست للإجابة على الأسئلة	

تقوم دائرة الإفتاء العام بنشر رسائل شرعية تتضمن فتاوى والقرارات الشرعية ومقاطع الفيديو التي تصدر عن الدائرة عبر قناة الإفتاء على التيليجرام عبر الرابط الآتي: https://telegram.me/iftaa أو بالبحث عن كلمة Iftaa في تطبيق التيليجرام في الهواتف الذكية		
لا يوجد رسوم		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد رسوم		قيمة الرسوم
□ نقدا □ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	فتوى نصية على البريد الإلكتروني	
شركاء الخدمة		
□ خدمة افقية □ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد		
لا يوجد		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
□ مركزي □ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
□ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
الأحد - الخميس (٩:٠٠ صباحا - ٩:٠٠ مساء)		اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة

IFTA-SE-014			رمز الخدمة
خدمة حساب عدة الوفاة والطلاق			اسم الخدمة
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> - قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى 			التشريع الناظم للخدمة
توفر جهاز حاسوب أو جهاز هاتف ذكي متصل على شبكة الانترنت			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
لا يوجد			
<ul style="list-style-type: none"> ■ المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال □ الحكومة 			فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية لتقديم الخدمة	
د ١	١. الدخول إلى الموقع الإلكتروني www.alftaa.jo خدمة حساب عدة الطلاق والوفاة من الصفحة الرئيسية	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
د ١	٢. اختيار حالات العدة قبل الدخول أو الخلوّة أو بعد الدخول أو الخلوّة (طلاق أو وفاة)، وحال الزوجة حامل أو غير حامل، حيث تظهر الإجابة عن جميع الحالات.	
د ١	٣. تحديد تاريخ الوفاة ثم الضغط على احتساب العدة.	
٣ دقيقة / الخدمة آلية		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد رسوم		قيمة الرسوم
<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	بيانات الكترونية توضح حالات العدة بناءً على حال الزوجة عند الطلاق أو الوفاة.	
شركاء الخدمة		
<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد		
لا يوجد		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)

الوصول للخدمة

مركز تقديم الخدمة	مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي <input type="checkbox"/>
الفرع المقدمة للخدمة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	<input type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	<input type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس
اوقات تقديم الخدمة	طيلة أيام الأسبوع على مدار الساعة

هوية الخدمة

IFTA-SE-015			رمز الخدمة
خدمة حساب الزكاة			اسم الخدمة
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
- قانون الإفتاء وتعديلاته - قانون الاحوال الشخصية الأردني - المصادر والمراجع المعتمدة في الفتوى			التشريع الناظم للخدمة
توفر جهاز حاسوب أو جهاز هاتف ذكي متصل على شبكة الانترنت			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
لا يوجد			
■ المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال □ الحكومة			فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
د ١	١. الدخول إلى الموقع الإلكتروني www.alftaa.jo خدمة حساب الزكاة من الصفحة الرئيسية	
د ١	٢. تعبئة البيانات، (نوع العملة، مقدار المبلغ، وزن الذهب)	
مباشرة	٣. الضغط على احتساب الزكاة	
٢ دقيقة / الخدمة آلية		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد رسوم		قيمة الرسوم
نقدا <input type="checkbox"/> دفع الكتروني <input type="checkbox"/>		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	بيانات الكترونية توضح مقدار زكاة المال أو الذهب	

شركاء الخدمة

خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية <input type="checkbox"/>		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد		
لا يوجد		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)

الوصول للخدمة

مركز تقديم الخدمة	مركزي □ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> □ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	<ul style="list-style-type: none"> □ رقم هاتف ■ الموقع الإلكتروني □ فاكس
اوقات تقديم الخدمة	طيلة أيام الأسبوع على مدار الساعة

هوية الخدمة

IFTA-SE-016	رمز الخدمة
خدمة الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات الإدارية	اسم الخدمة
■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
منهجية الشكاوى والاقتراحات	التشريع الناظم للخدمة
تعبئة النموذج المخصص أو الاتصال بأي وسيلة	شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
الدائرة	
لا يوجد	
■ المواطنين ■ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة	فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة

إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	
<p>١ . يمكن تقديم أي شكوى ياحدى الطرق الآتية: - صندوق الشكاوى الموجود في مبنى الدائرة . - الاتصال على الخط الساخن المعلن عبر الموقع - الاتصال على رقم الدائرة والتحويل عبر المقسم - منصة بخدمتكم الحكومية</p>	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
<p>٢ . تعقد لجنة الشكاوي والاقتراحات في الدائرة لدراسة، الموضوع ويتم رفع تقرير لعطوفة الأمين العام .</p>	
<p>٣ . يتم اتخاذ الإجراء اللازم بتوجيه عطوفة الأمين العام وإعلام المشتكي بالنتائج .</p>	



مفتوح	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
مجانا	قيمة الرسوم
□ نقداً □ دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة
لا يوجد	يتم التعامل مع الشكوى حسب نوعها وموضوعها ويتم متابعتها من قبل لجنة الشكاوى في الدائرة لضبط الجودة
شركاء الخدمة	
□ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
لا يوجد	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
المؤسسات المعنية بموضوع الشكوى وحسب طبيعتها كما حددها نظام الخدمة المدنية.	
لا يوجد	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة	
■ مركزي ■ لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
المركز الرئيسي وجميع مكاتب الإفتاء في الألوية والمحافظات	الفروع المقدمة للخدمة
■ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني ■ هاتف	قنوات تقديم الخدمة
□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس	معلومات الاتصال والتواصل
مفتوح	اوقات تقديم الخدمة



دليل خدمات
دائرة الإفتاء العام
2023