



منهجية: التعامل مع الاقتراحات والشكاوي والثناء

2020/01/15	التاريخ:	PS - 8	رقم المنهجية
5	رقم الإصدار	معيار العمليات	المعيار
إدارة علاقات متلقي الخدمة وتعزيزها.			المعيار الفرعي (4)
ضبط الآلية المتبعة في التعامل مع المقترحات والشكاوي والثناء في المركز			أهداف
القوانين والأنظمة والتعليمات الإدارية للمركز الجغرافي .			المرجعية
لجنة متابعة الشكاوي والاقتراحات والثناء، لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة.			مسؤولية التنفيذ
التاريخ	التوقيع	عطفة المدير العام	الاعتماد
2020/1/15			
<p>1. يقوم صاحب (الاقتراح / الشكاوي / الثناء) بتقديمها من خلال احدى الادوات التالية: - البريد الإلكتروني (rjgc.complains@rjgc.gov.jo). - الهاتف (065345188) فرعي (363) . - الخط الساخن وعلى مدار الساعة وفي جميع الأوقات (0780388808) . - إرسال رسالة نصية إلى الرقم الخليوي (0780388808) . - الفاكس الرقم (065347694) . - البريد العادي على العنوان البريدي ص ب 414 عمان / الجبهيبة 11941 . - صندوق الشكاوي والاقتراحات والثناء . - نموذج الشكاوي والاقتراح والثناء . - استبانة رضا متلقي الخدمة . - الزيارة والمقابلة المباشرة . - سياسة الباب المفتوح .</p> <p>2. تشكيل لجنة دائمة لدراسة ومتابعة الشكاوي والاقتراحات والثناء المقدمة من داخل وخارج المركز .</p> <p>3. تقوم اللجنة بتوثيق جميع الاقتراحات والشكاوي والثناء في السجل الخاص لها وفي محضر استلام الشكاوي والاقتراحات والثناء .</p> <p>4. تقوم اللجنة بدراسة كاملة للشكاوي والاقتراحات والثناء المقدمة وعرضها على القسم المعني لبيان الرأي .</p> <p>5. تقوم اللجنة برفع توصياتها إلى لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة .</p> <p>6. تعرض التوصيات النهائية على لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة لاخذ القرار المناسب لها ويصادق عليها المدير العام .</p> <p>7. يتم الإجابة على (الاقتراح أو الشكاوي أو الثناء) بموجب كتاب رسمي، خلال أسبوعين من تاريخ تقديمها .</p> <p>8. توثيق الإجابة في السجل الخاص للشكاوي والاقتراحات والثناء .</p>			إجراءات وخطوات العمل

نطاق التطبيق	جميع مديريات وأقسام المركز الواردة في الهيكل التنظيمي المعتمد.
التحديث	سنويا أو كلما دعت الحاجة لذلك.
مؤشرات الأداء	1. عدد الشكاوي والاقتراحات الواردة. 2. عدد كتب الشكر. 3. نسبة رضى لمتلقي الخدمة.
المرفقات والنماذج المستخدمة ذات الصلة	1. نموذج الاقتراح والشكوى والثناء (الورقي ، الإلكتروني). 2. محضر استلام الشكاوي والاقتراحات والثناء . 3. محضر اجتماع لجنة دراسة ومتابعة الشكاوي والاقتراحات والثناء . 4. رد على شكوى/ مقترح / الثناء .
الترايط والتكامل	عمودي: الاهداف التشغيلية للمركز أفقي: مسوحات التغذية الراجعة من متلقي الخدمة, منهجية تقييم الموردين