



المركز الجغرافي الملكي الأردني

منهجية التعامل مع الشكاوى / الاقتراحات / الثناء

الفئات المستهدفة	متلقي الخدمة داخلي وخارجي
الهدف	ضبط الآلية المتبعة في التعامل مع المقترحات والشكاوي والثناء في المركز
المرجعية	القوانين والأنظمة والتعليمات الإدارية للمركز الجغرافي .
مسؤولية التنفيذ	لجنة استلام الشكاوي والاقتراحات والثناء، لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة.
طرق تقديم الشكاوى والاقتراحات والثناء	<p>1. تقديم الشكاوى أو الاقتراح أو الثناء عن طريق منصة بخدمتكم https://portal.jordan.gov.io/wps/portal/Home/CMU</p> <p>2. يقوم صاحب (الاقتراح / الشكاوى / الثناء) بتقديمها من خلال احدى الادوات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none">- البريد الإلكتروني (rjgc.complains@rjgc.gov.jo) أو (rjgc@rjgc.gov.jo).- الهاتف المباشر (065340091) .- الخط الساخن وعلى مدار الساعة وفي جميع الأوقات (0788840010) .- إرسال رسالة نصية إلى الرقم الخليوي (0788840010) .- الواتس أب (0788840010) .- الفاكس (065347694) .- البريد العادي على العنوان البريدي ص ب 414 عمان / الجبيلة 11941 .- صندوق الشكاوي والاقتراحات والثناء .- نموذج الشكاوى والاقتراح والثناء .- استبانة رضا متلقي الخدمة .- استبانة رضا الموردين .- استبانة رضا الموظفين .- الزيارة والمقابلة المباشرة .- سياسة الباب المفتوح . <p>3. تشكيل لجنة دائمة لدراسة ومتابعة الشكاوي والاقتراحات والثناء المقدمة من داخل وخارج المركز .</p> <p>4. تقوم اللجنة بتوثيق جميع الاقتراحات والشكاوي والثناء في السجل الخاص لها وفي محضر</p>

<p>استلام الشكاوي والاقتراحات والثناء.</p> <p>5. تقوم اللجنة بدراسة كاملة للشكاوى والاقتراحات والثناء المقدمة وعرضها على الإدارة وتحويلها إلى القسم المعني لبيان الرأي.</p> <p>6. تقوم اللجنة برفع توصياتها إلى لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة، وحسب موضوع الشكاوى .</p> <p>7. تعرض التوصيات النهائية على لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة لأخذ القرار المناسب لها ويصادق عليها المدير العام.</p> <p>8. يتم الإجابة على (الاقتراح أو الشكاوى أو الثناء) بموجب كتاب رسمي، خلال أسبوعين من تاريخ تقديمها.</p> <p>9. توثيق الإجابة في السجل الخاص للشكاوى والاقتراحات والثناء.</p> <p>10. الشكاوى المقدمة من قبل الموظفين يتم الإجابة عليها حسب نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته.</p> <p>11. (التظلمات) يتم تحويلها إلى لجنة التظلم .</p> <p>12. يتم التعامل مع الشكاوى والاقتراحات ب سرية وجدية وحيادية .</p>	
<p>سنويا أو كلما دعت الحاجة لذلك.</p>	<p>التحديث</p>
<p>- عدد الشكاوي والاقتراحات الواردة.</p> <p>- عدد كتب الشكر.</p> <p>- عدد الردود.</p> <p>- عدد الاقتراحات التي تم الأخذ بها.</p>	<p>مؤشرات الأداء</p>
<p>- نموذج الاقتراح والشكاوى والثناء (الورقي، الإلكتروني).</p> <p>- محضر استلام الشكاوي والاقتراحات والثناء.</p> <p>- آلية الرد على الشكاوى/ المقترح .</p>	<p>المرفقات والنماذج المستخدمة ذات الصلة</p>
<p>عمودي : الأهداف التشغيلية للمركز</p>	<p>الترابط والتكامل</p>
<p>أفقي : مسوحات التغذية الراجعة من متلقي الخدمة داخلي وخارجي</p>	