



مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي

قسم إدارة علاقات المتعاملين

دليل إجراءات الشكاوى والاقتراحات

انطلاقاً من حرص سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة على تعزيز مبادئ العدالة والشفافية وتحقيق رضا متلقي الخدمة وبهدف تحسين وتطوير الخدمات المقدمة من قبل السلطة من خلال رصد وتحليل ملاحظات متلقي الخدمة وإتاحة المجال لمشاركة الأفكار والاقتراحات مع الجمهور فقد تم إعداد هذا الدليل ليوضح إجراءات استقبال ومعالجة الشكاوى والاقتراحات. حيث تلتزم السلطة بالحفاظ على سرية المعلومات الواردة في الشكاوى وعدم الإفصاح عنها الا في حدود معالجتها حرصاً من السلطة على حماية حقوق متلقي الخدمة وتعزيز الثقة.

• ارتباطه بالخطة الاستراتيجية

يأتي هذا الدليل انسجاماً مع الخطة الاستراتيجية للسلطة (2024-2028) وضمن إطار المحور السابع (التطوير المؤسسي) ضمن الأهداف الاستراتيجية التالية:

- تحسين جودة الخدمات واعتماد أنظمة وإجراءات إدارية فعالة ومحدثة
- تحسين وتطوير بيئة عمل محفزة وداعمة لأداء المؤسسي والفردي.
- ترسيخ مبادئ الحوكمة الرشيدة



• الهدف

تنظيم عملية استقبال ومعالجة الشكاوى والاقتراحات بما يضمن:

- تعزيز رضا متلقي الخدمة
- تحسين جودة الخدمات
- تحقيق الشفافية والمساءلة

• تعريفات

- الشكوى: اعتراض موثق من متلقي الخدمة يعبر فيه عن عدم رضاه أو تضرره من إجراء أو قرار صادر عن السلطة أو سلوك صادر عن أحد موظفيها.
- الاقتراح: فكرة يقدمها متلقي الخدمة يهدف فيها الى تحسين ورفع كفاءة الخدمات المقدمة من السلطة
- الاستفسار: سؤال او طلب معلومات أو توضيحات يتقدم به متلقي الخدمة للحصول على إجابة أو تفسير حول خدمة أو إجراء أو قرار، دون أن يتضمن شكوى أو عدم رضا.

• المسؤوليات

قسم إدارة علاقات المتعاملين:

- استقبال وتسجيل والرد على الشكاوى والاقتراحات
- تصنيفها وتحويلها للمديرية المعنية

المديرية المعنية:

- معالجة الشكاوى ضمن المدة المحددة
- تزويد الردود والإجراءات المتخذة

قسم إدارة علاقات المتعاملين



الإدارة:

- متابعة الأداء
- اعتماد التقارير والتوصيات

• طرق استقبال الشكاوى والاقتراحات

يقوم قسم ادارة علاقات المتعاملين باستقبال الشكاوى والاقتراحات من عدة قنوات منها :

1. الموقع الالكتروني للسلطة / ايقونة الشكاوى، ايقونة بنك الافكار
2. منصة بخدمتكم
3. الديوان المركزي في السلطة
4. الحضور الشخصي او من خلال الهاتف

• ضوابط عامة

- لقبول الشكاوى يجب ان تتضمن اسم المشتكي او رقم تلفونه او الايميل عادةً وان يكون موضوعها محدد وان لا تكون منظورة امام القضاء او صدر حكم قطعي بها
- السرية والخصوصية والالتزام بعدم تداول وحماية بيانات المشتكي الا في نطاق الموظفين المختصين بالشكاوى
- ضمان عدم التضرر عدم وقوع أي ضرر على المشتكي او تأثر معاملاته مستقبلا مع السلطة
- الشفافية في التعامل واطلاع مقدم الشكاوى بالنتيجة النهائية
- العدالة وعدم التمييز
- الاستجابة والالتزام بالمدة الزمنية



• إجراءات التعامل مع الشكاوى

1. يتم استقبال الشكاوى من خلال الطرق المعتمدة
2. يقوم موظف قسم ادارة علاقات المتعاملين بدراسة الشكاوى والتأكد من وضوحها وفي حال الحاجة لمزيد من التفاصيل يتم التواصل مع مقدم الشكاوى
3. يقوم موظف قسم ادارة علاقات المتعاملين بتسجيل الشكاوى على السجل الالكتروني وتصنيفها.
4. يتم تصنيف الشكاوى حسب إذا كانت (شكاوى، استفسار، اقتراح) وحسب درجة أهميتها مما ينعكس على مدة الحل لها وحسب الجدول (مرفق 1)
5. يتم توجيه الشكاوى إلى المديرية المعنية لمعالجتها واتخاذ الاجراءات اللازمة
6. يتابع قسم ادارة علاقات المتعاملين اجراءات المعالجة مع المديرية المعنية
7. في حال عدم استجابة المديرية المعنية يتم اعلام عطوفة المفوض المعني
8. يتم الرد على صاحب الشكاوى وبيان الإجراءات المتخذة من قبل المديرية المعنية
9. يتم اغلاق الشكاوى على السجل الالكتروني
10. يتم تقييم رضا مقدم الشكاوى من خلال ارسال استبانة له لقياس سرعة التعامل وأسلوب التعامل والحل
11. يتم تحليل بيانات الشكاوى بشكل دوري لتحديد الشكاوى الأكثر تكرارا وفرص التحسين عليها لرفع كفاءة الخدمات وتحقيق رضا متلقي الخدمة



• إجراءات التعامل مع الاقتراحات

1. يتم استقبال المقترح من خلال طرق الاستقبال السابقة
2. يقوم موظف قسم ادارة علاقات المتعاملين بدراسة المقترح وفي حال الحاجة لمزيد من التفاصيل يتم التواصل مع مقدم الطلب
3. يقوم موظف قسم ادارة علاقات المتعاملين بتسجيله على السجل الالكتروني.
4. يتم توجيه المقترح إلى المديرية المعنية لدراسته وبيان مدى إمكانية تنفيذه
5. يتم الرد على صاحب المقترح وشكره
6. يتم تقييم رضا مقدم المقترح من خلال ارسال استبانة له لقياس سرعة التعامل وأسلوب التعامل والحل

• إجراءات التعامل مع الاستفسار

- يتم استقبال الاستفسار من خلال طرق الاستقبال السابقة
- يقوم موظف قسم ادارة علاقات المتعاملين بدراسة الاستفسار وفي حال الحاجة لمزيد من التفاصيل يتم التواصل مع مقدم الطلب
- يقوم موظف قسم ادارة علاقات المتعاملين بتسجيله على السجل الالكتروني.
- يتم توجيه الاستفسار إلى المديرية المعنية
- يتم الرد على صاحب الطلب
- يتم تقييم رضا مقدم الاستفسار من خلال ارسال استبانة له لقياس سرعة التعامل وأسلوب التعامل والحل



• مؤشرات الأداء

- نسبة الشكاوى المغلقة بالنسبة للعد الكلي للشكاوى
- نسبة رضا مقدم الشكاوى عن الاستجابة لإغلاق الشكاوى



مرفق (1)

مدة الحل	سبب درجة الأهمية	درجة الأهمية
48-24 ساعة	موضوع الشكوى يؤثر على حياة وصحة وسلامة المواطن او المتعلقة بتوقف السير الطبيعي لتقديم الخدمات مثل شكاوى سلامة الغذاء، تعطل النظام الالكتروني	مرتفع
7-1 أيام عمل	موضوع الشكوى يسبب إزعاجًا أو يقلل من كفاءة الخدمة، لكنه لا يؤدي إلى أضرار كبيرة على حياة المواطنين والأمان	متوسط
14-7 يوم عمل	موضوع الشكوى غير ملح وغالبًا يتعلق بملاحظات لتحسين الخدمات لا تتعلق بجوانب حساسة	منخفض

نوع الطلب	مدة الاستجابة / تحويلها الى الجهة المعنية	مدة الحل (الرد لمقدم الطلب)
مقترح	خلال 24 ساعة	خلال 24 ساعة
استفسار	خلال 24 ساعة	48-24 ساعة