

بنك تنمية المدل والقرب



دليل المقترحات والشكاوي وضمان حق الحصول على المعلومـــــة 2019

بنك تنمية المدن والقرى

المقدمة

يأتي اهتمام البنك باعداد دليل للمقترحات والشكاوي وضمان حق الحصول على المعلومه بهدف تحسين وتطوير االخدمة المقدمة للمتعاملين والشركاء والموردين واصحاب الحاجة ولغايات رصد مقترحاتهم وشكاويهم وتلبيتها ، كما تضمن الدليل حق الحصول على المعلومة بحيث تم شرح الية تقديم الطلب وتلبيتها من قبل اللجنة المشكلة لهذا الغرض.

أولاً: التعريفات

- المقترح: تعبير مكتوب او شفهي مقدم من قبل المتعاملين مع البنك يعبر فيه عن فكرة يقدمها لتحسين اداء العمليات وتسهيل الأجراءات.
- الشكوى: تعبير مكتوب او شفهي من قبل المتعاملين مع البنك يعبر فيه عن عدم رضاه عن خدمة معينة او اجراءات او اسلوب تقديمها او اية ملاحظات بخصوص موظفيها.
- طلب المعلومة: تعبير مكتوب يقدم من قبل المتعاملين يطلب فيها معلومة معينة او وثيقة محددة من البنك او احد الفروع والمكاتب.

ثانياً: قنوات تقديم المقترحات والشكاوي وطلب الحصول على المعلومة

- يتم تعريف اليات تقديم المقترحات والشكاوي وطلب الحصول على المعلومة من خلال اللوحات الارشادية داخل المركز الرئيسي والفروع والمكاتب
 - يتم تقديم الطلبات وفق القنوات التالية:
- صندوق الاقتراحات والشكاوي وطلب المعلومة في المركز والفروع والمكاتب.
 - الموظف المعني مباشرة.
 - مكتب خدمة الجمهور.
 - سياسة الباب المفتوح لقيادات البنك .
 - الموقع الالكتروني للبنك.
 - البريد الالكتروني للبنك
 - صندوق بريد البنك
 - تطبیق بخدمتکم
 - زيارات القيادة العليا للمديريات والفروع والمكاتب
 - اللقاءات الدورية مع المتعاملين في الفروع والمكاتب.

ثالثاً: وسائل استلام المقترحات والشكاوي وطلب الحصول على المعلومة من متلقي الخدمة

- نموذج المقترحات والشكاوي وطلب الحصول على المعلومة المتوفر عند الصناديق في المركز والفروع والمكاتب.
 - مركز الاتصال الوطني.
 - تطبيق بخدمتكم الذكي .
 - الموقع الالكتروني للبنك .
 - مكتب خدمة الجمهور.
 - سياسة الباب المفتوح لقيادات البنك .
 - الموقع الالكتروني للبنك.
 - البريد الالكتروني للبنك
 - صندوق بريد البنك.
 - تطبيق بخدمتكم.

ملاحظة: يتم تعبئة نموذج المقترحات والشكاوي او طلب الحصول على المعلومة بكافة البيانات المطلوبة بشكل واضح بما في ذلك الاسم ورقم الهاتف والبريد الالكتروني وتاريخ التقديم.

رابعا : اجراءات التعامل مع المقترحات والشكاوي وطلب الحصول على المعلومة

- تشكل لجنة في البنك لادارة المقترحات والشكاوي ومعالجتها والرد على طالبي المعلومات في الوقت المحدد

تشكل لجنة في البنك لادارة المقترحات والشكاوي ومعالجتها والرد على طالبي المعلومات في الوقت المحدد	الادارة العليا	1.1
التعميم على العاملين والمتعاملين بشأن وجود قنوات ورقية و آلية لتقديم المقترحات والشكاوي وطلب الحصول على المعلومات من خلال على سبيل المثال لا الحصر: وضع لافتات إرشادية داخل المركز والفروع والمكاتب. البروشورات الإرشادية. اللقاءات الدورية مع المتعاملين.		2.1
يتم استلام المقترحات او الشكاوي او الثناء من المتعاملين والعاملين من خلال القنوات التالية: الناموذج الخاص المتوفر هاتف البنك الرسمي عند الصناديق الخاصة الموقع الالكتروني للبنك فلكس البنك الرسمي الموقع الالكتروني للبنك الحضور شخصيا للبنك موقع البنك الرسمس على الحضور شخصيا للبنك مركز الاتصال الاجتماعي مركز الاتصال الوطني تطبيق بخدمتكم مركز الاتصال الوطني موابة الحكومة الالكترونية خدمة O65008080 الفيسبوك الفيسبوك	لجنة المقترحات والشكاوي	3.1
مراحل التعامل مع الشكاوي/ الاقتراحات/ الثناءات/ حق الحصول على المعلومة أولاً: مراحل التعامل مع الشكاوي الإجراءات المرحلة اسم المرحلة الإجراءات		4.1

1. التحقق من استيفاء محتوى الشكوى لشروط المطلوبة (البيانات الأساسية ، موضوع الشكوى) 2. تسجيل الشكوى في (نموذج التوثيق المبدئي وفق الرقم التسلسلي المحدد على النموذج) 3. تصنيف الشكوى وفق نظام التصنيف المعتمد. 4. تحديد الجهة المعنية بالشكوى. 5. إرسال الشكوى إلى الجهة المعنية بالشكوى وتحديد الوقت المتوقع للانجاز. 6. الاتصال بمقدم الشكوى لإبلاغه بالمدة الزمنية المتوقعة للانجاز (بالتسيق مع الجهات المعنية)	التسجيل و التصنيف و التحويل	الاولى
1. متابعة الشكوى مع الجهة المعنية. 2. استلام الرد من الجية المعنية بالشكوى. 3. تنسيق الردود مع الجهات ذات العلاقة. 4. الاتصال مع مقدم الشكوى وابلاغه بما تم على شكواه عبر قنوات الاتصال المختلفة. 5. التأكيد على الجهة المعنية بالشكوى في حال تأخر الرد. 6. معاودة الاتصال مع المشنكي لإبلاغه بعملية المتابعة والمدة الزمنية المتوقعة للرد. 7. إعداد تقارير بالشكاوي المتأخرة للإدارة العليا.	المعالجة و المتابعة	الثانية
1.حفظ كل ما يتعلق بالشكاوى في سجلات خاصة . 2.إعداد تقارير ربع سنوية ورفعه للإدارة العليا. 3.إعداد تقارير سنوية ورفعه للإدارة العليا.	التحميل و التوثيق	الثالثة

المقترح	التعامل مع	1214	٠.	ثانيا
			•	

(·	ل التعامل مع المعتر	تاب . مراحر
الإجراءات	اسم المرحلة	المرحلة
 التحقق من استيفاء محتوى المقترح الشروط المطلوبة (البيانات الأساسية ، موضوع الاقتراحات) تسجيل المقترح في سجل خاص وفق الرقم التسلسلي المحدد على النموذج. تصنيف المقترح وفق نظام التصنيف المعتمد. تحديد الجهة المعنية بالمقترح. إرسال المقترح إلى الجهة المعنية. 	الاستقبال والتصنيف والتحويل	الاولى
 رفع الاقتراحات إلى الجهة المعنية لدراستها. متابعة المقترح مع قسم التطوير والجهة المعنية بالمقترح حول امكانية التطبيق استلام الرد من الجهة المعنية بالمقترح. الاتصال مع مقدم المقترح وابلاغه بما تم إجراءه. توجيه كتب شكر لمقدم المقترح. 	المعالجة والمتابعة	الثانية
 حفظ كل ما يتعمق بالاقتراحات في سجلات خاصة. إعداد تقارير ربع سنوية ورفعه للإدارة العليا إعداد تقارير سنوية ورفعه للإدارة العليا 	التحليل و التوثيق	الثالثة

ثالثاً: مراحل التعامل مع الثناء

		<u> </u>
الإجراءات	اسم المرحلة	المرحلة
 إعطاء رقم تسلسلي. تسجيل الثناء في سجل خاص. تحديد الجهة المعنية بالثناء (موظف / قسم.) حفظها في ملف الموظف المعني. 	الاستقبال والتصنيف	الاولى
 إرسال نسخة من الثناء إلى الجهة المعنية. الاتصال مع مقدم الثناء و شكره. إرسال نسخة من الثناء إلى الإدارة العليا. نوجيه كتب شكر للجهة المعنية بالثناء. 	المعالجة والمتابعة والرد	الثانية

رابعاً: مراحل التعامل مع طلب حق الحصول على المعلومة

	الإجراءات	اسم المرحلة	المرحلة
الحصول على نموذج الطلب ورقياً من مكتب خدمة الجمهور، او النماذج المتوفرة عند الصناديق في المركز والفروع. تعبئة الطلب بالمعلومات المطلوبة والتاكد من صحة المعلومات الموجودة في الطلب . التاكد من صحة ووضوح السؤال في الطلب لكي يحصل مقدم الطلب على الاجابة المطلوبة بدقة . الحصول على اشعار وبطاقة مراجعه ومتابعه الرد على الطلب		تقديم الطلبات ورقياً	الاولى
الدخول الى ايقونة حق الحصول على المعلومة الموجودة على الصفحة الرئيسية لموقع البنك . فقح الايقونة الخاصة بحق الحصول على المعلومة . تعبئة الطلب بالمعلومات المطلوبة والتاكد من صحة المعلومات الموجودة في الطلب . التاكد من صحة ووضوح السؤال في الطلب لكي يحصل مقدم الطلب على الاجابة المطلوبة بدقة . الحصول على اشعار لمتابعه الرد على الطلب	.1 .2 .3 .4 .5	تقديم الطلب الكترونيا	الثانية
الاستعلام عن نتيجة الطلب المقدم من خلال الموقع الالكتروني للبنك او عن طريق رقم الهاتف المثبت على الطلب. رسالة بريد الكتروني تصل طالب المعلومة على بريد الالكتروني المثبت في طلب حق الحصول على المعلومة. يتم الاتصال مع طالب الكعلومة في حالات مححدة للاستيضاح حول السؤال المقدم في الطلب في حال عدم وضوح السؤال. يلتزم منسق المعلومات بالإجابة على الطلبات خلال اقصر مدة ممكنة الا في حالات الطلبات التي تنطلب دراسات احصائية وارقام لسنوات طويلة يتم الاستعجال بها والاجابة عليها حال توفر ها و على كل الاحوال يجب ان تزيد مدة الاجابة بالرد او الرفض عن (15) يوماً مهما كان نوع الطلب.		الحصول على نتيجة الطلب المقدم ورقيا والكترونيا	الثالثة

ثانياً: يتم توثيق الطلب بناءً على النموذج التالي

جة	المعالجة			تصنيف	ĬI	211		s ti
الإجراء النهائي	الإجراء الأولي	قنوات الاتصال	ثثاء	مقترح	شكوى	الاسم والعنوان	الموضوع	الرقم التسلسلي

ثالثا: يتم تحليل الشكاوي بناءً على النموذج التالي

الوصف	الزمر الفرعي	التصنيف	الرمز الرئيسي
مقدم الخدمة	01		
الإجراءات	02		
ملائمة مكان الخدمة	03	الشكوى	01
التكلفة	04		
تعدد الجهات	05		

		06	الأتمتة
		07	الموقت
		08	الأدلة الإرشادية
		09	الانتشار
		010	أخرى
		01	مقدم الخدمة
		02	الإجراءات
		03	ملائمة مكان الخدمة
		04	التكلفة
0.2	or ti	05	تعدد الجهات
02	المقترح	06	الأتمتة
		07	الوقت
		08	الأدلة الإرشادية
		09	الانتشار
		010	أخرى
		01	مقدم الخدمة
		02	الإجراءات
		03	ملائمة مكان الخدمة
		04	التكلفة
03	الثناء	05	تعدد الجهات
		06	الأتمتة
		07	الموقت
		08	الأدلة الإرشادية
		09	الانتشار
		01	كيدية
		02	شخصية
04	شكوى مستبعدة	03	عدم الاختصاص
	-	04	غير محددة
		05	أخرى
		01	غير محدد
		02	غير قابل للقياس
0.=		03	غير قابل للتحقق
05	مقترح مستبعد	04	غير واقعي
		05	التكلفة
		06	أخرى

رابعاً: يتم المتابعة والتقييم وفق النماذج التالية بشكل نصف سنوي 1. نموذج معالجة شكوى (01)

	الإجراء (المعالجة)			مستوى الاستجابة الإجراء (المع		14	الوقت	الوقت	تاريخ	ā	درجة الاهمي		الوحدة	التصنيف	#
	بدون إجراء	خطة عمل	فورية	منخفض	متوسط	عالي	الفعل <i>ي</i> للانجاز	المعلن للانجاز	الاستلام والتحويل	ضعيف	متوسط	مرتقع	المعنية بالمعالجة		
															1
ľ															2

2. نموذج التقييم السنوي لإجراء إدارة الاقتراحات والشكاوي

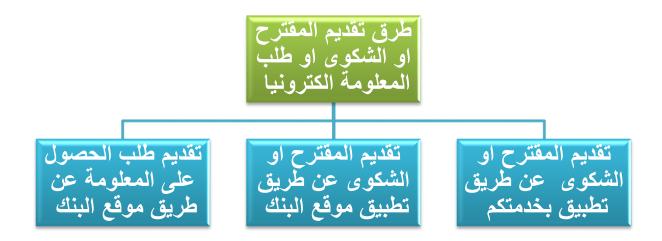
_								
	الانحراف عن المتوسط المستهدف	متوسط الانجاز المستهدف	متوسط الانجاز الفعلي	نسبة النمو او التراجع	النسبة من الاجمالي	عدد الشكاوي	صنيف فرع <i>ي</i>	تصنيف رنيسي
								01
Γ								02

3. نموذج معالجة الثناء/ الشكاوي المستبعدة/ المقترحات المستبعدة

			* * * * *			T	
	ملاحظات	الإجراء	الجهة المعنية	التصنيف	#		
	7 1.1	11 7 2 11 -1 11	1- 16 **11				
		الجهات المعنية الد			- 11		
	ملاحظات	النسبة من إجمالي الشكاوي	عدد الشكاوي	اسم الجهة المعنية	#		
		إجمعي المساوي					
حالة على ت يتم معين يتم أ استراتيجياً	مكتب او شخص . تكريمه . داعية وتخدم هدفً وترفع من رضا اا	اء رقم متسلسل، و م على طلب للحص رية او الفرع او الا مديرية او فرع او لاغ الادارة العليا ا تتضمن فكرة اب تبسط اجراءات،	ويتم إدخالها وإعط (مرفق رقم 1) ج المستلم يحتوء الب المعلومة بالتعاون مع المدير يحوى ثناء على يحتوى على مقتر عمليات البنك، او	لل المبينة سابقاً، والتوثيق والمتابعه اذا كانت النموذ وتامين الطلب التواصل مع والتواصل معه والتواصل معه وادا كان الطلب ادا كان الطلب ، او تحسن من	الاتص		
	••	الابداع والابتكار ا كوى المقدمة استناد		1	-		5.1
ي.	ننية أو اللجنة أو النا لى المسؤول المعن	رفع الُملاحظات إ	ملاحظة. إرسال و	ي) حسب طبيعة ال	المعنو		
للملاحظة، الاعتذار	لا يعود لتقصير مر بيد البنك أو رفض م بها الملاحظة) و وإغلاق الملاحظة.	عل الملاحظة ليس الطريق التي استل	غير محقة) وأن < ة (بنفس الوسيلة /	ب البنك (ملاحظة لاغ مقدم الملاحظ	موظف يتم إبا		6.1
دم	تحديد واتخاذ الإج كن) والاتصال بمة غه بأن البنك يقوم ا	م الملاحظة إن أما	رياً بما يرضي مقد	م (حل المشكلة فور	اللاز د الملاد		7.1
		لملاحظة.	بالسبب الجذري ا	ة الملاحظة والبت	در اسا	لجنة المقترحات والشكاوي + مدير الإدارة المعنية بالملاحظة	8.1
<u>ين</u> من	تنفيذ خلال أسبوع	تفاق على تاريخ اا	المناسب و يتم الا	بالفعل التصحيحي التحويل		الإدارة المعنية بالملاحظة	9.1

• البدء بعملية معالجة الملاحظة	لجنة	
• عندما يحين موعد تنفيذ الفعل التصحيحي تقوم لجنة الملاحظات الاقتراحات بالمتابعة	المقترحات	10.1
والتأكد من تطبيق الفعل التصحيحي المتفق عليه ومن فاعليته في منع تكرار الملاحظة.	والشكاوي	
إذا وجد أن الفعل التصحيحي المتفق عليه لم يتم تنفيذه، يتم إبلاغ المسؤول عن تنفيذ الفعل التصحيحي، التصحيحي، وتوثيق ذلك على كافة النماذج.	المسؤول عن تنفيذ الفعل التصحيحي	11.1
إذا وجد أثناء متابعة التنفيذ أن الفعل التصحيحي تم تنفيذه كان فعالاً في منع تكرار الملاحظة تقوم لجنة المقترحات والشكاوي بالاتصال بمقدم الملاحظة وإبلاغه بالفعل التصحيحي الذي تم اتخاذه (بنفس الوسيلة/الطريق التي استلم بها الملاحظة) وبان الملاحظة تم معالجتها ومن ثم يتم إغلاق الملاحظة وتحديث سجل متابعة ملاحظات المعنيين المعتمد.	z. 1	12.1
إذا وجد أثناء متابعة التنفيذ أن الفعل التصحيحي تم تنفيذه ولم يكن فعالاً في منع تكرار الملاحظة يتم تحديد فعل تصحيحي جديد، وكذلك موعد تنفيذ جديد، يقوم امين سر لجنة المقترحات والشكاوي بتوثيق ذلك على النموذج، وتحديث سجل متابعة ملاحظات المعنيين، ومن ثم يتم تكرار الخطوات المذكورة سابقا .	لجنة المقترحات والشكاوي	13.1
تقوم اللجنة		14.1
إعداد تقارير عن الملاحظات المستلمة وبشكل ربع سنوي، بالإضافة إلى إعداد تقارير ربع سنوي، بالإضافة إلى إعداد تقارير ربع سنوية عن الإجراءات التصحيحية والوقائية والاستفادة من نتائجها.		15.1
التعامل مع الاقتراحات		
	-	

رابعاً: طرق تقديم المقترح أو اشكوى أو طلب الحصول على المعلومة إلكترونياً.



1. آلية تقديم المقترحات والشكاوي عبر منصة بخدمتكم

أ. الدخول لمنصة بخدمتكم عن طريق الرابط التالي:

https://jordan.gov.jo/wps/portal/Home/CMU?lang=ar

ب. هناك عدة خيارات (اسأل الحكومة، اقتراح، ثناء، شكوى، ابلاغ).



ت. عند اختيار شكوى يرجى تعبئة الخانات الإجبارية (رقم الهاتف) ليتم ارسال رمز التحقق لك وإدخاله بالخانة التالية (رمز التحقق).

=		المملكة الأردنية الهاشمية الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية
		شکوی
	إعادة إرسال	رقم الهاتف* الرجاء إدخال رقم الهاتف
	إرسال	رمز التحقق*

ث. اختيار الادارة المحلية



ج. من القائمة المنسدلة اختيار "بنك تنمية المدن والقرى" وتعبئة البيانات المطلوبة

▼	الدائرة
اختر	الموضوع*
بنك تنمية المدن والقرى	23-3
وزارة الشؤون البلدية	التفاصيل*
	حدد موقع/مکان الشکوی*
	65 6 12 5
No file chosen Choose File	المرفقات
all ji	
إرسال عودة	
	اختر بنك تنمية المدن والقرى وزارة الشؤون البلدية No file chosen Choose File

ح. إرسال الشكوى

2. آلية تقديم المقترحات والشكاوي عن طريق الموقع الالكتروني للبنك.

أ. الدخول للموقع الالكتروني للبنك عن طريق الرابط التالي:

http://www.cvdb.gov.jo

ب. الذهاب السفل الشاشة المعروضة و اختيار "الاقترحات والشكاوي"

ال قائمة البريدية الأسم	إتصل بنا الموظف المتميز	الموظف المتميز خارطة الموقع		# الرئيسية # إعلانات العطاءات
البريد الإلكتروني		مواقع مفيدة	**	:: الخدمات الإلكترونية
إشتراك		إقتراحات و شكاوي		:: دليل الخدمات
يث بنك تنمية المدن والقرى/ دائرة الحاسوب	تحدي	لمدن والقرى	مية ا	جميع الحقوق محفوظه © 2018، بنك تن

ت. تعبئة البيانات اللازمة حسب الخانات المبينة.

م الكامل: *		
ف:		
ف المحمول:		
س:		
: الإلكتروني:		
*		
ان:		
ى أو اقتراح:	شکوی	•
ىق: *		

ث. إرسال الشكوى او الاقتراح.

- 3. آلية التقدم بطلب حق الحصول على المعلومة عن طريق الموقع الالكتروني للبنك.
 - أ. الدخول للموقع الالكتروني للبنك عن طريق الرابط التالي: <a hrv://www.cvdb.gov.jo
- ب. الذهاب للقائمة الرئيسية واختيار "حق الحصول على المعلومة"



ت. تعبئة البيانات اللازمة حسب الخانات المبينة.

Ask@cvdb.gov.jo تاريخ تقديم الطلب	ميل نموذج طلب الحصول على معلومة مر
فئة مقدم الطلب	© مواطن © مؤسسة / شركة
الاسم الرباعي *	
الاسم	
اسم الاب	
اسم الجد	
اسم الجد	

ث. إرسال الطلب.