



بنك تنمية المدن والقرى
CITIES & VILLAGES DEVELOPMENT BANK



بنك تنمية المدن والقرى
CITIES & VILLAGES DEVELOPMENT BANK

دليل المقترحات والشكاوي 2026

فهرس المحتويات

المقدمة:	3
أولاً: التعريفات	3
ثانياً : قنوات تقديم المقترحات والشكاوي.	3
ثالثاً : وسائل استلام المقترحات والشكاوي.	4
رابعاً : اجراءات التعامل مع المقترحات والشكاوي.	4
خامساً: طرق تقديم المقترح أو الشكوى الكتروني.	11
آلية تقديم المقترحات والشكاوي عبر منصة بخدمتكم.	12
آلية تقديم المقترحات والشكاوي عن طريق الموقع الالكتروني للبنك.	14
سجل الاقتراحات والشكاوي.	11

المقدمة

يأتي اهتمام البنك باعداد دليل للمقترحات والشكاوي بهدف تحسين وتطوير الخدمة المقدمة للمتعاملين والشركاء والموردين واصحاب الحاجة وايضا للاستفادة من افكارهم من اجل التحسين على الخدمة المقدمة لهم باستمرار.

أولاً: التعريفات

المقترح : تعبير مكتوب او شفهي مقدم من قبل المتعاملين مع البنك يعبر فيه عن فكرة يقدمها لتحسين اداء العمليات وتسهيل الاجراءات .

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.

الثناء: هو عبارة عن المدح والاطراء المقدمة من العملاء.

الملاحظة: وهي تمثل الانتباه والتدقيق تجاه شئ معين.

ثانياً : قنوات تقديم المقترحات والشكاوي

يتم تقديم الطلبات وفق القنوات التالية :

- صندوق الاقتراحات والشكاوي في المركز والفروع والمكاتب.
- الموظف المعني مباشرة.
- مكتب خدمة الجمهور.
- سياسة الباب المفتوح لقيادات البنك .
- الموقع الالكتروني للبنك.
- ايميل (E-mail).
- تطبيق بخدمتكم
- زيارات القيادة العليا للمديريات والفروع والمكاتب.
- اللقاءات الدورية مع المتعاملين في الفروع والمكاتب.

ثالثاً : وسائل استلام المقترحات والشكاوي

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

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

رابعاً : اجراءات التعامل مع المقترحات والشكاوي

وهي عبارة عن تشكيل لجنة متخصصة للمقترحات والشكاوي وعلى أن يتم معالجة هذه الشكاوي المقدمة من العملاء، وأيضاً أخذ بعين الاعتبار المقترحات المقدمة منهم.

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 (نموذج الاقتراحات والشكاوي) و آلية لتقديم المقترحات والشكاوي على سبيل المثال لا الحصر: <ul style="list-style-type: none">▪ الشاشات▪ النماذج الموجودة بجانب الصندوق.	لجنة المقترحات والشكاوي	2.1
يتم استلام المقترحات او الشكاوي او التناء من المتعاملين والعاملين من خلال القنوات التالية :		
هاتف البنك الرسمي 06-5682690/2/1	النموذج الخاص المتوفر عند الصناديق الخاصة	
بوابة الحكومة الالكترونية www.jordan.gov.jo	الموقع الالكتروني للبنك www.cvdb.gov.jo	

صفحات التواصل الاجتماعي الرسمية للبنك	الحضور شخصياً للبنك الشميساني-شارع الامير شاکر بن زيد -عمارة رقم 7			
مركز الاتصال الوطني 065008080	تطبيق بخدمتكم https://portal.jordan.gov.jo			
أولاً: مراحل التعامل مع الشكاوي/ الاقتراحات/ الثنات				
التعامل مع الشكاوى:				
	المرحلة	اسم المرحلة	الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> 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 (بالتنسيق مع الجهات المعنية) 	التسجيل والتصنيف والتحويل	المرحلة الأولى		4.1
<ol style="list-style-type: none"> 1.متابعة الشكوى مع الجهة المعنية. 2.استلام الرد من الجهة المعنية بالشكوى. 3.تنسيق الردود مع الجهات ذات العلاقة. 4.الاتصال مع مقدم الشكوى وابلغاه بما تم على شكواه عبر قنوات الاتصال المختلفة. 5.التأكيد على الجهة المعنية بالشكوى في حال تأخر الرد. 	المعالجة والمتابعة	المرحلة الثانية		

6. معاودة الاتصال مع المشتكي لإبلاغه بعملية المتابعة والمدة الزمنية المتوقعة للرد. 7. إعداد تقارير بالشكاوي المتأخرة للإدارة العليا.		
1. حفظ كل ما يتعلق بالشكاوي في سجلات خاصة 2. إعداد تقارير ربع سنوية ورفعها للإدارة العليا. 3. إعداد تقارير سنوية ورفعها للإدارة العليا	التحميل والتوثيق	الثالثة

التعامل مع المقترحات:

المرحلة	اسم المرحلة	الإجراءات
الاولى	الاستقبال والتصنيف والتحويل	1. التحقق من استيفاء محتوى المقترح للشروط المطلوبة) البيانات الأساسية، وضوح الاقتراحات) 2. تسجيل المقترح في سجل خاص وفق الرقم التسلسلي المحدد على النموذج. 3. تصنيف المقترح وفق نظام التصنيف المعتمد. 4. تحديد الجهة المعنية بالمقترح. 5. إرسال المقترح إلى الجهة المعنية.
الثانية	المعالجة والتابعة	1. رفع الاقتراحات إلى الجهة المعنية لدراستها. 2. متابعة المقترح مع قسم تطوير الأداء المؤسسي والجهة المعنية بالمقترح حول امكانية التطبيق. 3. استلام الرد من الجهة المعنية بالمقترح. 4. الاتصال مع مقدم المقترح وإبلاغه بما تم إجراءه. 5. توجيه كتب شكر لمقدم المقترح.
الثالثة	التحليل والتوثيق	1. حفظ كل ما يتعمق بالاقتراحات في سجلات خاصة. 2. إعداد تقارير ربع سنوية ورفعها للإدارة العليا. 3. إعداد تقارير سنوية ورفعها للإدارة العليا.

التعامل مع الشناء:

المرحلة	اسم المرحلة	الإجراءات
الاولى	الاستقبال والتصنيف	1. إعطاء رقم تسلسلي. 2. تسجيل الشناء في سجل خاص. 3. تحديد الجهة المعنية بالشناء (موظف / قسم).

4. حفظها في ملف الموظف المعني.		
1. إرسال نسخة من الثناء إلى الجهة المعنية. 2. الاتصال مع مقدم الثناء و شكره. 3. إرسال نسخة من الثناء إلى الإدارة العليا. 4. توجيه كتب شكر للجهة المعنية بالثناء.	المعالجة والمتابعة والرد	الثانية

ثانياً : يتم توثيق الطلب بناءً على النموذج التالي

المعالجة	قنوات الاتصال	التصنيف			الاسم والعنوان	الموضوع	الرقم التسلسلي
		شكوى	مقترح	ثناء			
الإجراء الأولي	الإجراء النهائي						

ثالثاً: يتم تحليل الشكاوي بناءً على النموذج التالي

الوصف	الزمر الفرعي	التصنيف	الرمز الرئيسي
مقدم الخدمة	01	الشكوى	01
الإجراءات	02		
ملائمة مكان الخدمة	03		
التكلفة	04		
تعدد الجهات	05		
الأتمتة	06		
الوقت	07		
الأدلة الإرشادية	08		
الانتشار	09		
أخرى	010		
مقدم الخدمة	01	المقترح	02
الإجراءات	02		
ملائمة مكان الخدمة	03		
التكلفة	04		
تعدد الجهات	05		

الأتمتة	06		
الوقت	07		
الأدلة الإرشادية	08		
الانتشار	09		
أخرى	010		
مقدم الخدمة	01	الثناء	03
الإجراءات	02		
ملائمة مكان الخدمة	03		
التكلفة	04		
تعدد الجهات	05		
الأتمتة	06		
الوقت	07		
الأدلة الإرشادية	08		
الانتشار	09		
كيفية	01		
شخصية	02		
عدم الاختصاص	03		
غير محددة	04		
أخرى	05		
غير محدد	01	مقترح مستبعد	05
غير قابل للقياس	02		
غير قابل للتحقق	03		
غير واقعي	04		
التكلفة	05		
أخرى	06		

رابعاً : يتم المتابعة والتقييم وفق النماذج التالية بشكل نصف سنوي

1. نموذج معالجة شكوى (01)

#	التصنيف	الوحدة المعنية بالمعالجة	درجة الأهمية			تاريخ الاستلام والتحويل	الوقت المعن للتأجيل	الوقت الفعلي للتأجيل	مستوى الاستجابة			الإجراء (المعالجة)	
			مرتفع	متوسط	ضعيف				عالي	متوسط	منخفض	فورية	خطة
1													
2													

2. نموذج التقييم السنوي لإجراء إدارة الاقتراحات والشكاوي

تصنيف رئيسي	صنيف فرعي	عدد الشكاوي	النسبة من الاجمالي	نسبة النمو او التراجع	متوسط الانجاز الفعلي	متوسط الانجاز المستهدف	الانحراف عن المتوسط المستهدف
01							
02							

3. نموذج معالجة الثناء/ الشكاوي المستبعدة/ المقترحات المستبعدة

#	التصنيف	الجهة المعنية	الإجراء	ملاحظات

4. نموذج توزيع الشكاوي على الجهات المعنية الداخلية

#	اسم الجهة المعنية	الجهة	عدد الشكاوي	النسبة من إجمالي الشكاوي	ملاحظات

استلام المقترحات او الشكاوي او الثناء عبر وسائل الاتصال المبينة سابقاً، ويتم إدخالها وإعطاء رقم متسلسل، وتسجيل تفاصيل الحالة على سجل التوثيق والمتابعه (مرفق رقم 1)

- اذا كان النموذج يحوى ثناء على مديرية او فرع او مكتب او شخص معين يتم التواصل معه وتقديم الثناء له وابلاغ الادارة العليا لتكريمه .
- اذا كان الطلب يحوى على مقترح تتضمن فكرة ابداعية وتخدم هدفاً استراتيجياً ، او تحسن من عمليات البنك، او تبسط اجراءات ، وترفع من رضا المتعاملين والعاملين . يتم تحويلها الى لجنة حاضنة الابداع والابتكار للابداء الرأي.
- تقوم اللجنة بتصنيف وتحليل الشكاوي المقدمة استنادا الى نموذج

5.1

تقوم اللجنة بتحديد المسؤول المعني بالملاحظة (الإدارة المعنية أو اللجنة أو الشخص المعني) حسب طبيعة الملاحظة. إرسال ورفع الملاحظات إلى المسؤول المعني.

6.1

دراسة الملاحظة الواردة وفي حال تبين أن سبب الملاحظة لا يعود لتقصير من قبل موظف البنك (ملاحظة غير محقة) وأن حل الملاحظة ليس بيد البنك أو رفض الملاحظة، يتم إبلاغ مقدم الملاحظة (بنفس الوسيلة / الطريق التي استلم بها الملاحظة) والاعتذار منه وشرح له الأسباب، وتوثيق تفاصيل ذلك على النموذج وإغلاق الملاحظة.

7.1

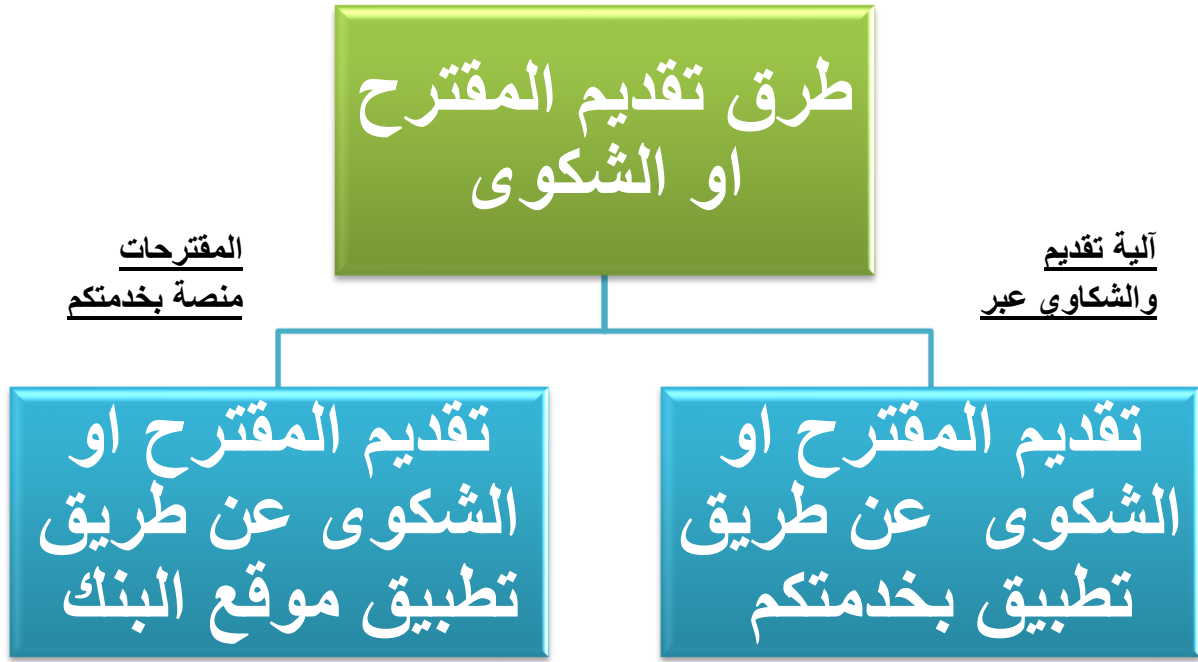
في حالة تم قبول الملاحظة تقوم الإدارة المعنية بالملاحظة بتحديد واتخاذ الإجراء الفوري اللازم (حل المشكلة فورياً بما يرضي مقدم الملاحظة إن أمكن) والاتصال بمقدم الملاحظة والاعتذار منه وشكره على تقديم الملاحظة وإبلاغه بأن البنك يقوم باللازم لمنع تكرار الملاحظة .

دراسة الملاحظة والبت بالسبب الجذري للملاحظة.	لجنة المقترحات والشكاوي + مدير الإدارة المعنية بالملاحظة	8.1
البت بالفعل التصحيحي المناسب و يتم الاتفاق على تاريخ التنفيذ خلال أسبوعين من تاريخ التحويل	الإدارة المعنية بالملاحظة	9.1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ البدء بعملية معالجة الملاحظة ▪ عندما يحين موعد تنفيذ الفعل التصحيحي تقوم لجنة الاقتراحات والشكاوي بالمتابعة والتأكد من تطبيق الفعل التصحيحي المتفق عليه ومن فاعليته في منع تكرار الملاحظة. 	لجنة المقترحات والشكاوي	10.1
إذا وجد أن الفعل التصحيحي المتفق عليه لم يتم تنفيذه، يتم إبلاغ المسؤول عن تنفيذ الفعل التصحيحي والإدارة المعنية بالملاحظة، وتحديد موعد تنفيذ جديد للفعل 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) وبأن الملاحظة تم معالجتها ومن ثم يتم إغلاق الملاحظة وتحديث سجل متابعة ملاحظات المعنيين المعتمد.	لجنة المقترحات والشكاوي	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 سابقاً.	لجنة المقترحات والشكاوي	13.1
تقوم اللجنة إعداد تقارير عن الملاحظات المستلمة وبشكل ربع سنوي، بالإضافة إلى إعداد تقارير ربع سنوية عن الإجراءات التصحيحية والوقائية والاستفادة من نتائجها.		14.1

سجل الاقتراحات والشكاوي

الرقم	المقترح/الشكوى	اسم مقدم الشكوى	رقم الهاتف	تصنيف	الادارة المعنية	تاريخ التقديم	تاريخ الرد	الحالة مغلق/قيد الاجراء/ ملغي
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

خامساً: طرق تقديم المقترح أو الشكوى إلكتروني



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).



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

المملكة الأردنية الهاشمية
الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية

شكوى

رقم الهاتف*
الرجاء إدخال رقم الهاتف

رمز التحقق*
إعادة إرسال

إرسال

د. اختيار الادارة المحلية



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

الدائرة	اختر
الموضوع*	اختر
التفاصيل*	بنك تنمية المدن والقرى
	وزارة الشؤون البلدية
حدد موقع/مكان الشكوى*	
المرفقات	إزالة No file chosen Choose File
	عودة إرسال

و. إرسال الشكوى

آلية تقديم المقترحات والشكاوي عن طريق الموقع الإلكتروني للبنك.
أ. الدخول للموقع الإلكتروني للبنك عن طريق الرابط التالي:

<http://www.cvdb.gov.jo>

ب. الذهاب لاسفل الشاشة المعروضة و اختيار "الاقتراحات والشكاوي"

القائمة البريدية	إتصل بنا	الموظف المتميز	الرئيسية
الاسم	الموظف المتميز	خارطة الموقع	إعلانات العطاءات
البريد الإلكتروني		مواقع مفيدة	الخدمات الإلكترونية
إشتراك		إقتراحات و شكاوي	دليل الخدمات

جميع الحقوق محفوظة © 2018. بنك تنمية المدن والقرى

تحديث بنك تنمية المدن والقرى/ دائرة الحاسوب

ج. تعبئة البيانات اللازمة حسب الخانات المبينة.

إقتراحات و شكوي

<input type="text"/>	الاسم الكامل: *
<input type="text"/>	الهاتف:
<input type="text"/>	الهاتف المحمول:
<input type="text"/>	الفاكس:
<input type="text"/>	البريد الإلكتروني: *
<input type="text"/>	العنوان:
<input type="text" value="شكوى"/>	شكوى أو اقتراح:
<input type="text"/>	التعليق: *

د. إرسال الشكوى او الاقتراح.