



المملكة الأردنية الهاشمية

دليل الشكاوي 2016

وزارة المالية

وزارة المالية

اسم الوثيقة	دليل الشكاوي (2016)
الهدف من الدليل	التعرف على المشكلات التي تواجه متلقي الخدمة والعمل على معالجتها
الاعتماد	الادارة العليا

وزارة المالية

دليل الشكاوي 2016

المحتويات

1. المقدمة 4
2. المقصود بالشكوى 5
3. طرق تقديم الشكوى 5
4. وسائل إستلام الشكوى 6
5. آلية استلام الشكوى الكترونياً 7
6. آلية التعامل مع الشكوى 8
7. آلية معالجة الشكوى 9
8. نموذج تقديم الشكوى 10
9. منهجية الشكاوي 11

المقدمة

بهدف تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة من وزارة المالية ولغايات رصد ملاحظات متلقي الخدمة وتلبية حاجاتهم ورغباتهم حول الخدمات المقدمة تم إعداد دليل الشكاوي والذي يتضمن تعريف متلقي الخدمة بالشكوى والالية المتبعة لتقديمها ومعالجتها بصورة تكفل التحسين المستمر للخدمة المقدمة وتطوير الأداء المؤسسي.

أولاً: المقصود بالشكوى

- الشكوي: هي تعبير مكتوب أو شفهي مقدم من قبل متلقي الخدمة للوزارة، يعبر من خلاله عن عدم رضاه عن آلية سير المعاملات التي يتقدم بها للحصول على الخدمة أو عن أسلوب تقديمها أو أية ملاحظات أخرى تتعلق بعمل الوزارة أو أداء موظفيها.

ثانياً: طرق تقديم الشكوى

- يتم تعريف متلقي الخدمة عن امكانية تقديم الشكوى من خلال لوحات إرشادية داخل الوزارة ومديرياتها.
- يتم تقديم الشكوى من خلال الطرق التالية:
 1. صندوق الشكاوي الموجود في وزارة المالية ومديرياتها.
 2. بشكل مباشر للموظف المعني شفهيّاً.
 3. مكتب خدمة الجمهور.
 4. الموقع الإلكتروني لوزارة المالية: (<http://www.mof.gov.jo>)
 5. الاتصال بمركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية هاتف (06-5008080).
 6. خط الشكاوي الخاص بالوزارة: (0096264646516).
 7. فاكس الوزارة (06/4618527)
 8. البريد الإلكتروني للوزارة (info@mof.gov.jo)
 9. صندوق بريد الوزارة (ص.ب 85 عمان 11118 الاردن)

ثالثاً: وسائل إستلام الشكاوى المقدمة من متلقى الخدمة:

1. نموذج الشكاوي الموحد والمتوفر بالقرب من صندوق الشكاوي.*
2. الهاتف: الاتصال المباشر مع الرقم المخصص للشكاوى والمعلن عنه للجمهور أو هاتف مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية (065008080)
3. فاكس وزارة المالية (06/4618527)
4. صندوق بريد وزارة المالية ص.ب 85 عمان 11118 الاردن
5. الموقع الالكتروني لوزارة المالية (<http://www.mof.gov.jo>)
6. مكتب خدمة الجمهور.
7. البريد الالكتروني لوزارة المالية info@mof.gov.jo

■ ملاحظة

* يجب تعبئة نموذج تقديم الشكاوى الموجود في مركز الوزارة ومديرياتها المختلفة بكافة البيانات المدرجة به بشكل واضح بما في ذلك إسم مقدم الشكاوى، العنوان، رقم الهاتف، موضوع الشكاوى ووقائعها، المديرية ذات العلاقة وإرفاق أية معززات أو وثائق توضح مضمون الشكاوى.

← آلية استلام الشكاوى إلكترونياً:

أ- الدخول على موقع نظام ادارة الشكاوى الحكومية عبر الموقع الالكتروني التالي: www.cmu.gov.jo ومن خلال ضابط الارتباط المعني.

نظام ادارة الشكاوى الحكومية

Copyright © 2016 O1Tracks. All Rights Reserved v3.1602.6

أعلا (عمر البيطار)
تغيير كلمة السر | خروج

نظام ادارة الشكاوى الالكتروني

الشكاوى البحث عن شكاوى الإحصاءات

الشكاوى الجديدة

رقم	رقم الشكاوى	نوع الشكاوى	حالة الشكاوى	تاريخ الشكاوى	متابعة
1369	201009010006	مخالفة القوانين والأنظمة والتعليمات	قيد المعالجة	01/09/2010	متابعة

- الشاشة الرئيسية لنظام ادارة الشكاوى الالكتروني

ب. يتم تحويل الشكاوى الى الجهة المعنية في وزارة المالية لدراسة المشكلة واتخاذ الاجراء المناسب.

رابعاً: آلية التعامل مع الشكاوي

يتم تشكيل لجنة من قبل الادارة العليا معنية ب الشكاوي* الواردة إلى وزارة المالية .

❖ تنظر اللجنة المشكلة في الشكاوي:

- الواردة على البريد الالكتروني للوزارة.
- المحولة من الادارة العليا.
- الموجودة في صندوق الشكاوي.
- المرسلة بواسطة الفاكس / الهاتف.
- الواردة الكترونياً من مركز الإتصال الوطني للخدمات الحكومية.
- الواردة من مكتب خدمة الجمهور.

■ ملاحظة:

* يقتصر عمل اللجنة المشكلة على الشكاوي المقدمة من متلقي الخدمة والمتعلقة بوزارة المالية ومديرياتها فقط ولا يشمل اختصاصها الشكاوي المتعلقة بالدوائر الحكومية والمؤسسات العامة التابعة لوزارة المالية.

خامساً: آلية معالجة الشكاوي

يتم دراسة الشكاوي الواردة من قبل لجنة الشكاوي المشكله وفق الآلية التالية:

1. تقوم لجنة الشكاوي بتصنيف الشكاوي الى (رئيسية - ثانوية) من خلال معادلة درجة الأهمية وأثرها.
2. يتم إرسال الشكاوى المقدمة للجهة /المديرية المعنية وفق المدة الزمنية التي تحددها لجنة الشكاوي .
3. يتم متابعة استلام الردود من الجهة/المديرية المعنية من خلال ضباط الارتباط .
4. يتم دراسة الشكاوى واعداد التوصيات حول الردود الواردة من الجهة/المديرية المعنية.
5. رفع تنسيبات اللجنة للادارة العليا لاتخاذ القرار المناسب .
6. اعلام مقدم الشكاوى خطيا بالاجراءات التي تمت بأية وسيلة تراها اللجنة مناسبة .

نموذج تقديم شكوى

معالي وزير المالية ،،

اسم مقدم الشكوى (اختياري) :

اسم المديرية المشتكى عليها:

موضوع الشكوى :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

العنوان:

رقم الهاتف:

التاريخ:

التوقيع:

إسم الوثيقة : منهجية الشكاوي

تاريخ الاصدار:

رقم الاصدار: 20169

20169

الاعتماد: عطفة الامين العام

اسم المنهجية : منهجية الشكاوي	
- الهدف من المنهجية	تلبية احتياجات متلقي الخدمة
- النطاق / المجال	كافة موظفي وزارة المالية والمراكز المالية ومتلقي الخدمة
- المسؤوليات	- وزير المالية - أمين عام وزارة المالية - اللجنة المشكلة لهذه الغاية - ضباط الارتباط
- المرجعية القانونية	نظام ديوان الخدمة المدنية / التشريعات النازمة بهذا الخصوص
- الشركاء الداخليين	مديريات الوزارة
- الشركاء الخارجيين	- وزارة تطوير القطاع العام - ديوان الخدمة المدنية - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- تعاريف (شرح لبعض المصطلحات والاختصارات المستخدمة (مثال: الوزارة، الوحدة، القسم)	- الوزارة : وزارة المالية - لجنة الشكاوي: لجنة مشكلة من قبل الادارة العليا معنية بالشكاوي الواردة من جميع المصادر الى وزارة المالية . - ضباط الارتباط : ضباط ارتباط معينين لهذه الغاية - (mof1) : الشبكة الداخلية للوزارة - Info@mof.gov.jo : البريد الالكتروني للخارجي للوزارة المعني باستلام الشكاوي من متلقي الخدمة - (CMU): مركز استقبال الشكاوي الحكومية من خلال مركز الاتصال الوطني لدى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

<p>- الوسائل المتاحة لاستلام الشكاوي :</p> <ul style="list-style-type: none"> • وسائل خارجية (متلقي الخدمة) : من خلال الموقع الخارجي للوزارة ، نظام CMU ، صناديق الشكاوي الموجودة في الوزارة ، المديرية الخارجية والماليات المنتشرة في المحافظات . • وسائل داخلية (موظفين) : من خلال (mof1) ، المذكرات والاستدعاءات . • لجنة للتظلمات من نظام الخدمة المدنية مادة (164/أ) . 	
<p>- استلام الشكاوي الواردة من متلقي الخدمة من خلال الوسائل المتاحة لاستقبال الشكاوي وارسالها للجنة الشكاوي أولاً بأول .</p> <p>- تصنيف الشكاوي الى (رئيسية - ثانوية) من خلال معادلة درجة الأهمية وأثرها من قبل لجنة الشكاوي.</p> <p>- إرسال الشكاوي المقدمة للجهة /المديرية المعنية وفق المدة الزمنية التي تحددها لجنة الشكاوي .</p> <p>- متابعة استلام الردود من الجهة/المديرية المعنية من خلال ضباط الارتباط .</p> <p>- دراسة الشكاوي واعداد التوصيات حول الردود الواردة من الجهة/المديرية المعنية من قبل لجنة الشكاوي.</p> <p>- رفع تنسيبات اللجنة للادارة العليا لاتخاذ القرار المناسب .</p> <p>- اعلام مقدم الشكاوي خطيا بالاجراءات التي تمت بأية وسيلة تراها اللجنة مناسبة .</p>	<p>- الطريقة وتبين :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ كيفية سير العمل ○ المسؤولية
<p>- موافقة الادارة العليا على المنهجية</p>	<p>- شروط تطبيق المنهجية إن وجدت</p>
<p>من خلال اعتماد المؤشرات التالية :</p> <p>التغذية الراجعة من قبل متلقي الخدمة ، موظفي الوزارة من خلال استبيان أو أية وسيلة أخرى .</p>	<p>- طريقة قياس فاعلية المنهجية</p>
<p>- يتم مراجعة منهجية الشكاوي بشكل سنوي</p>	<p>- دورية المراجعة</p>