



## منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى

### الهدف العام:

تهدف هذه الاجراءات إلى تنظيم عملية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة بكل عدالة وشفافية كما تهدف إلى الاستفادة من اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة من أجل التحسين والبناء والتطوير على مستوى الخدمات والعمليات المقدمة من قبل الدائرة وبشكل مستمر.

### طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى:-

يمكن لمتلقي الخدمة إتباع أي من الطرق التالية لتقديم الاقتراحات و/أو الشكاوى :-

• تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوى المتوفر بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوى وإيداعه في الصندوق.

• تقديم الشكاوى أو الاقتراح أو الثناء عبر [www.esc.jo](http://www.esc.jo)

### اجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى:-

1. يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى كل عشرة أيام في حال وجود أي نموذج، أو كلما دعت الحاجة لذلك.
2. يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى من قبل أعضاء اللجنة المفوضين بذلك.
3. يتم تنظيم محضر خاص متسلسل فور الانتهاء من كل عملية فتح للصناديق.
4. ترسل الاقتراحات والشكاوى مع نسخة موقعة من قبل عضوي اللجنة المعنيين على المحضر إلى رئيس لجنة الاقتراحات والشكاوى.
5. تتبع نفس الإجراءات بخصوص الاقتراحات والشكاوى والثناء المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني.

### ملاحظات عامة بخصوص إجراءات التعامل مع الاقتراحات أو الشكاوى.

1. يتم متابعة الرد على الشكاوى أو المقترح مع الجهة المعنية خلال الفترة المتوقعة للإجابة.
2. في حال كانت الشكاوى أو المقترح متعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة الموضوع بخصوصه.
3. في حال عدم استيفاء محتوى الشكاوى أو المقترح للشروط المطلوبة من حيث البيانات الأساسية والموضوع والاختصاص يتم استبعاده.
4. سيتم معاملة الشكاوى والمقترحات بكل جدية وشفافية وحيادية