



## منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى والثناء في مركز إيداع الأوراق المالية

### الهدف العام:

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

### طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى والثناء:

يمكن لمتلقي الخدمة إتباع أي من الطرق التالية لتقديم الاقتراحات و/ أو الشكاوي و/ أو الثناء : .

- تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوى والثناء المتوفر بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوي وإيداعه في الصندوق.
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح أو الثناء عبر البريد الإلكتروني: [scc@sdcc.com.jo](mailto:scc@sdcc.com.jo)
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح أو الثناء عن طريق منصة بخدمتكم <https://jordan.gov.jo/wps/portal/Home/CMU?lang=ar>

### إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي:

1. يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي 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 والشكاوي مع نسخة موقعة من قبل عضوي اللجنة المعنيين على المحضر إلى رئيس لجنة الاقتراحات والشكاوي.
5. تتبع نفس الإجراءات بخصوص الاقتراحات والشكاوى والثناء المقدمة من خلال البريد الإلكتروني و منصة بخدمتكم.

## إجراءات التعامل مع الطلبات من خلال منصة "بخدمتكم"

1. عند ورود أي إشعارات لاقتراحات أو شكاوى أو ثناء لضباط ارتباط المنصة الخاصين بالمركز من قبل ضابط الارتباط الرئيسي سواء عبر الهاتف النقال أو البريد الإلكتروني يتم إرسالها لرئيس لجنة الشكاوي والاقتراحات والذي بدوره يقوم بإرسال دعوة لعقد اجتماع على أثر الإشعار الذي تم استقباله.
2. يتم عقد اجتماع لغايات دراسة الشكاوى أو الاقتراح أو الثناء وتحليله والتواصل مع مختلف المستويات الادارية لتحديد الحل اللازم لمعالجة الشكاوى وتنظيم الرد المناسب لغايات رفعه على المنصة.
3. يقوم ضابط الارتباط الرئيسي بالمركز بإدخال الحل على المنصة وإرساله لضابط الارتباط الرئيسي للحصول على الموافقة على الحل وذلك لضمان جودة الحل، ويقوم ضابط الارتباط الرئيسي بإرسال الحل لمقدم الطلب.
4. يوجد اجراءات معتمدة من الادارة التنفيذية للتعامل مع نماذج الثناء.

## إجراءات التعامل مع نماذج الاقتراحات والشكاوى والثناء للطلبات التي تصل للمركز خارج قناة منصة "بخدمتكم":.

5. التحقق من استيفاء محتوى الشكاوى او المقترح او الثناء للشروط المطلوبة من حيث البيانات الأساسية والموضوع والاختصاص وتحويله إلى ضابط الارتباط الرئيسي لغايات رفعه على المنصة وإرساله لضابط الارتباط الفرعيين الخاصين بالمركز عبر المنصة.
6. عند ورود الإشعار بإدخال الاقتراح أو الشكاوى أو الثناء لضباط ارتباط المنصة الخاصين بالمركز من قبل ضابط الارتباط الرئيسي سواء عبر الهاتف النقال أو البريد الإلكتروني يتم إرسالها لرئيس لجنة الشكاوي والاقتراحات والذي بدوره يقوم بإرسال دعوة لعقد اجتماع على أثر الإشعار الذي تم استقباله.
7. يتم عقد اجتماع لغايات دراسة الشكاوى أو الاقتراح أو الثناء وتحليله والتواصل مع مختلف المستويات الادارية لتحديد الحل اللازم لمعالجة الشكاوى وتنظيم الرد المناسب لغايات رفعه على المنصة.
8. يقوم ضابط الارتباط الرئيسي بالمركز بإدخال الحل على المنصة وإرساله لضابط الارتباط الرئيسي للحصول على الموافقة على الحل وذلك لضمان جودة الحل ، ويقوم ضابط الارتباط الرئيسي بإرسال الحل لمقدم الطلب
9. يوجد اجراءات معتمدة من الادارة التنفيذية للتعامل مع نماذج الثناء.

## ملاحظات عامة بخصوص إجراءات التعامل مع الإقتراحات أو الشكاوي أو الثناء

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