



وزارة الصناعة والتجارة والتموين

تقرير الشكاوى والاقتراحات
2017

إعداد
مديرية تطوير الأداء المؤسسي
قسم تحسين الخدمات الحكومية

المقدمة

انطلاقاً من فلسفة وزارة الصناعة والتجارة والتموين القائمة على التميز والإبداع وحرصها على تقديم أفضل الخدمات لكافة متلقي الخدمة والموظفين، فقد استمرت الوزارة في تطبيق منهجية الشكاوى والاقتراحات وبما ينعكس إيجاباً على الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة وموظفي الوزارة مما يترك أثراً إيجابياً على متلقي الخدمة والذي ينعكس أثره على قطاع الاستثمار والاقتصاد الوطني بصورة إيجابية. حيث أن الهدف الرئيسي من تطبيق هذه المنهجية هو إيجاد آلية موثقة وموحدة للتعامل مع شكاوى متلقي الخدمة ومنتلي الخدمة بفاعلية ومنع تكرارها في المستقبل، بالإضافة إلى الاستفادة من اقتراحات وافكار متلقي الخدمة من اجل التحسين والتطوير على خدمات الوزارة وأدائها باستمرار وبالتالي زيادة رضا متلقي الخدمة عن مستوى الخدمات المقدمة عن الوزارة.

أولاً: آلية التعامل مع الشكاوى/الاقتراحات

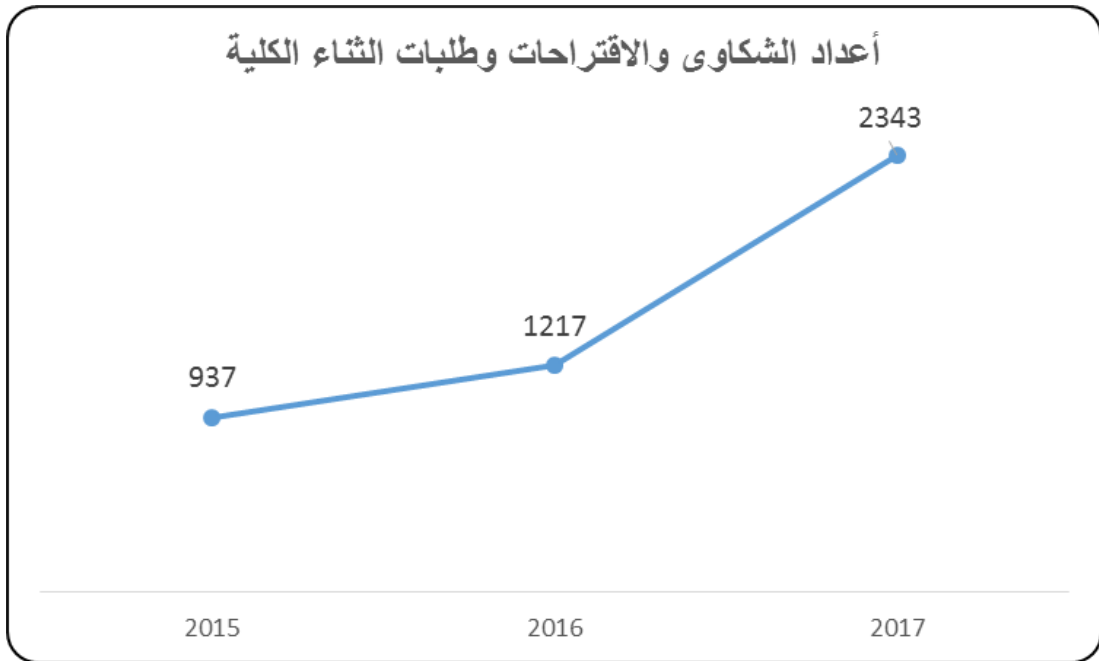
- يتم استلام الشكاوى والاقتراحات من متلقي الخدمة من خلال (8) قنوات اتصال وتواصل:
 - ✓ نموذج "تقديم شكوى أو اقتراح" الخاص بشكاوى واقتراحات المتواجد في صناديق منتشرة في مبنى الوزارة.
 - ✓ استلام الشكاوى أو الاقتراح شفهيًا من خلال مكتب خدمة الجمهور أو عن طريق هاتف الوزارة أو هاتف شكاوى التموين لمراقبة الأسواق أو من خلال مركز الاتصال الوطني أو الاذاعة او الصحف الرسمية.
 - ✓ استلام الشكاوى أو الاقتراح من خلال موقع الوزارة على الانترنت أو عن طريق البريد الإلكتروني.
 - ✓ استلام الشكاوى عن طريق مركز الاتصال الوطني CMU
 - ✓ Mobile application
 - ✓ WhatsApp
 - ✓ Facebook
- توفير نسخ من نموذج "تقديم شكوى أو اقتراح" داخل مبنى الوزارة وفي جميع مديريات الوزارة الداخلية والخارجية ومكاتبها في غرفة صناعة عمان وفي مؤسسة المدن الصناعية/سحاب.
- يتم استلام الشكاوى والاقتراحات من الموظفين من خلال:
 - ✓ صناديق الشكاوى والاقتراحات الموزعة في طوابق الوزارة.
 - ✓ الموقع الإلكتروني للوزارة.
 - ✓ البريد الإلكتروني aber.z@mit.gov.jo (مدير تطوير الاداء المؤسسي).
 - ✓ الرقم الفرعي (513) (مدير تطوير الاداء المؤسسي).

- تقوم لجنة استلام الشكاوى والاقتراحات بفتح صناديق الشكاوى/الاقتراحات أسبوعياً وإعطائهم أرقام تسلسلية وتسجيلهم على السجلات الخاصة لهذه الغاية.
- يتم ارسال صورة عن الشكاوى الى المديرية المعنية لاتخاذ الاجراء المناسب لمناقشة في اجتماع اللجنة.
- تقوم مديرية تطوير الأداء المؤسسي بعرض سجلات الشكاوى، الاقتراحات على لجنة الشكاوى والاقتراحات التي تعقد اجتماعاتها مرتين بالشهر وكلما دعت الحاجة.
- تقوم لجنة الشكاوى والاقتراحات بدراسة الشكاوى والاستعانة بالمراجع المتوفرة أو الوثائق ذات العلاقة بموضوع الشكاوى، والتواصل مع متلقي الخدمة في حال توافر رقمه وتحديد أسباب المشكلة وتحليلها واقتراح الحل المثالي للمشكلة وتاريخ ومسؤولية التنفيذ، إضافة للإجراءات التي ستتخذ لمنع تكرار الشكاوى في المستقبل.

ثانياً: الشكاوى والاقتراحات وطلبات الثناء الواردة للوزارة خلال الأعوام (2015،2016،2017).

➤ أعداد الشكاوى والاقتراحات وطلبات الثناء الواردة للوزارة خلال الأعوام (2015،2016،2017) مشمولة بالشكاوى التي تعالج عن طريق مديرية مراقبة الأسواق ومديرية حماية المستهلك:

2017	2016	2015	
2343	1217	937	أعداد الشكاوى والاقتراحات وطلبات الثناء الكلية



الملاحظات:

✓ يلاحظ ازدياد أعداد الشكاوى والاقتراحات وطلبات التثاء بشكل متزايد خلال السنوات الثلاثة الأخيرة،

بما نسبته (30%) خلال عام 2016؛ وذلك بسبب إضافة قناتي تواصل جديدتين وهما:

- تم إضافة (WhatsApp) كقناة تواصل جديدة ب 2015/4.

- تم إضافة (تطبيق الهواتف الذكية) كقناة تواصل جديدة ب 2015/12.

وما نسبته (92%) خلال عام 2017؛ وذلك بسبب:

- التوعية بمنهجية الاقتراحات والشكاوى والالية المتبعة في دراستها وتحليلها.

- شمول مديريات المحافظات في منهجية الاقتراحات والشكاوى وتشكيل لجان لدراسة الشكاوى

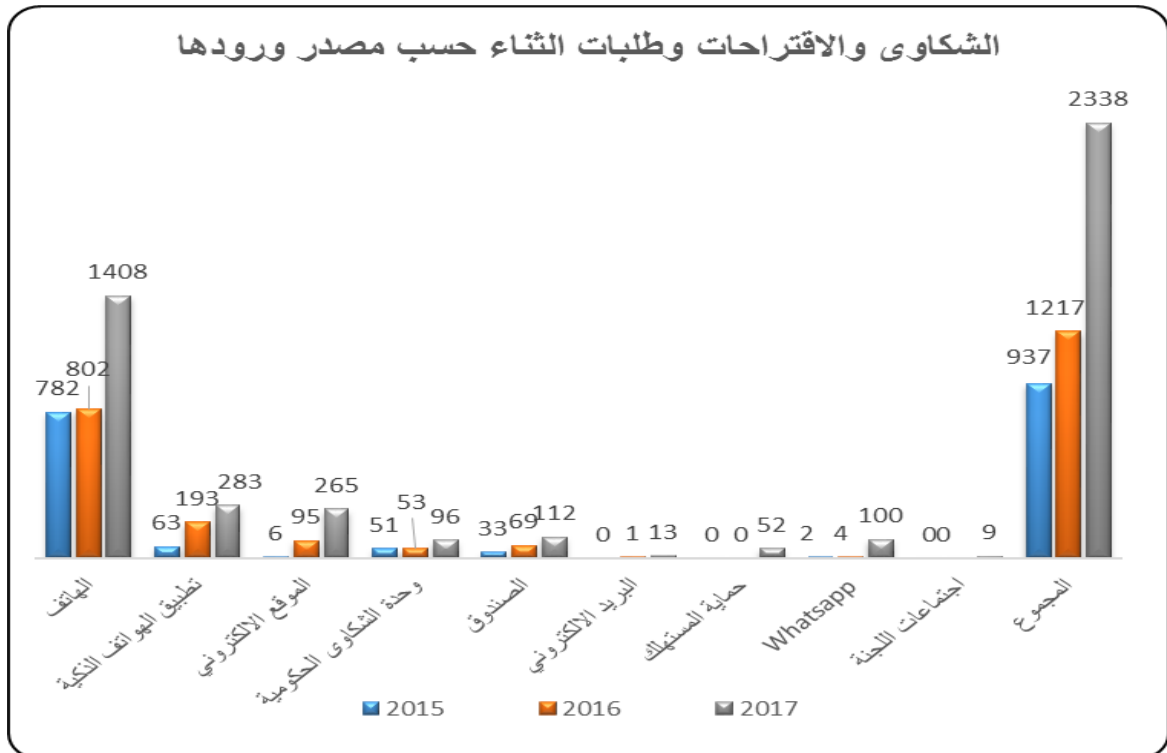
والاقتراحات مستقلة خاصة بهم بالإضافة لعمل توعية موسعة لهم.

➤ الشكاوى والاقتراحات وطلبات التثاء الواردة للوزارة خلال الأعوام (2015، 2016، 2017) مفصلة حسب

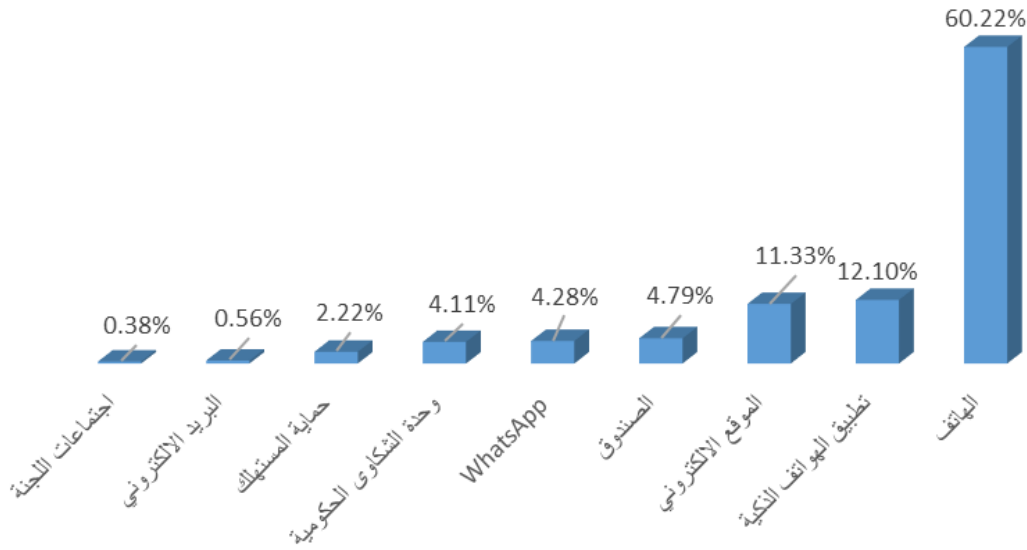
مصدر ورودها:

السنة	الصندوق	البريد الإلكتروني	وحدة إدارة الشكاوى الحكومية CMU	Whats App	لجنة الاقتراحات والشكاوى	حماية المستهلك	الموقع الإلكتروني	تطبيق الهواتف الذكية	الهاتف	المجموع
2015	33	0	51	2	0	0	6	63	782	937
2016	69	1	53	4	0	0	95	193	802	1217
2017	117	13	96	100	9	52	265	283	1408	2343

• تتضمن الارقام اعلاه الشكاوى التي تعالج عن طريق مديرية مراقبة الأسواق ومديرية حماية المستهلك.



قياس فاعلية قنوات التواصل المعتمدة

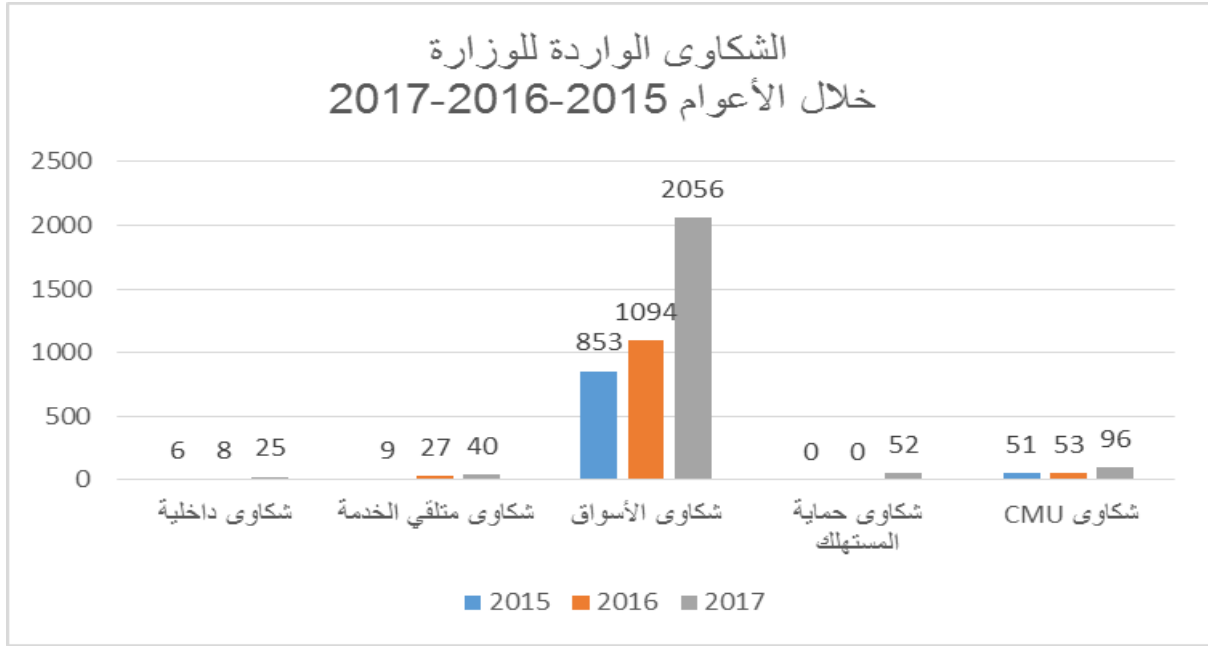


الملاحظات:

- ✓ تشكل الشكاوى والاقتراحات وطلبات التنازل الواردة عن طريق الهاتف وتطبيق الهواتف الذكية والموقع الالكتروني ما نسبته (60%)، (12%)، (11%) على التوالي من مجموع الشكاوى والاقتراحات وطلبات التنازل الكلي، مما يصنفهم كأكثر قنوات تواصل فاعلية من مجموع قنوات التواصل المعتمدة.
- ✓ تشكل الشكاوى والاقتراحات وطلبات التنازل الواردة من البريد الالكتروني ما نسبته (0.56%) من مجموع الشكاوى والاقتراحات وطلبات التنازل الكلي، مما يصنفها كأقل قناة تواصل فاعلية من قنوات التواصل المعتمدة.
- ✓ ورود عدد من الاقتراحات والشكاوى من لجنة الاقتراحات والشكاوى أثناء اجتماعاتها والذي يشكل ما نسبته (0.38%).
- ✓ ازدياد اعداد الشكاوى المستلمة عن طريق تطبيق الواتساب بشكل ملحوظ خلال عام 2017 (علما بأنه تم تفعيلها بشهر نيسان 2015) مما يدل على زيادة وعي متلقي الخدمة بالوسائل الجديدة المتبعة لدى الوزارة في جمع الشكاوى والاقتراحات.
- ✓ ارتفاع اعداد الشكاوى المستلمة عن طريق تطبيق الهواتف الذكية (علما بأنه تم تفعيلها بشهر كانون الأول 2015) مما يدل على زيادة وعي متلقي الخدمة بالوسائل الجديدة المتبعة لدى الوزارة في جمع الشكاوى والاقتراحات.
- ✓ تم استحداث مديرية حماية المستهلك لتلقي الشكاوى من المستهلكين والعمل على حلها بما يضمن حقوقهم، وتم استلام (52) شكوى ومعالجة (50) شكوى منها.

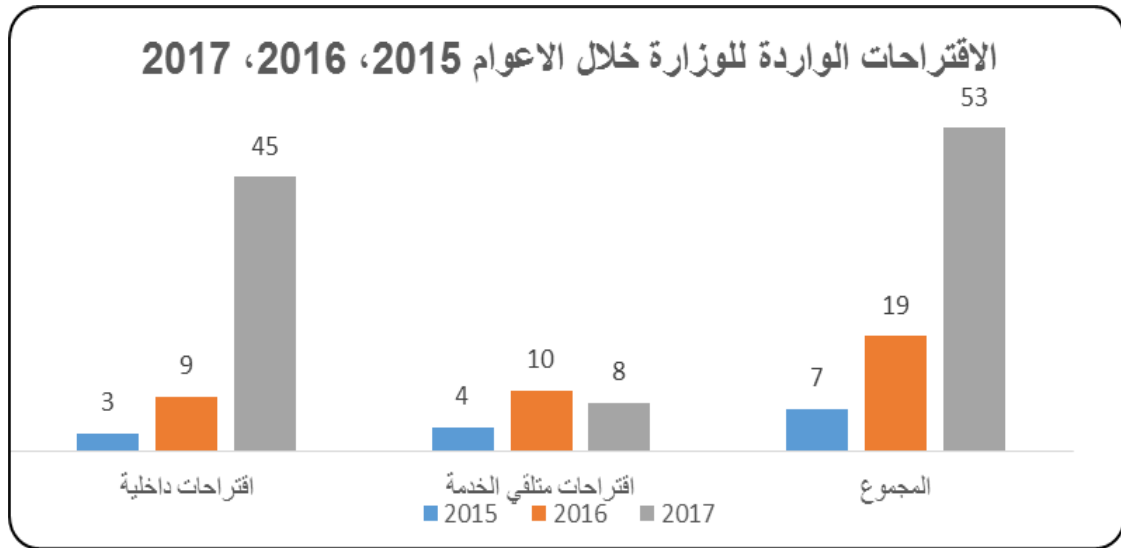
➤ ملخص اعداد الشكاوى الواردة للوزارة خلال الأعوام (2015، 2016، 2017):

2017	2016	2015	
25	8	6	شكاوى داخلية
40	27	9	شكاوى متلقي الخدمة
2056	1094	853	شكاوى الأسواق
52	0	0	شكاوى حماية المستهلك
96	53	51	شكاوى CMU
2269	1182	919	المجموع



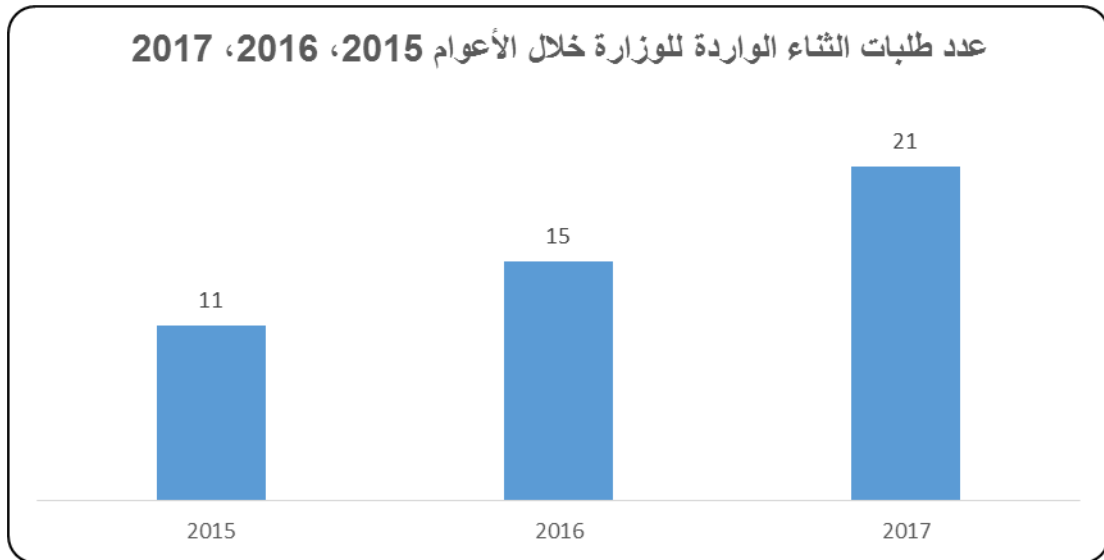
➤ ملخص اعداد الاقتراحات الواردة للوزارة خلال الأعوام (2015، 2016، 2017):

2017	2016	2015	
45	9	3	اقتراحات داخلية
8	10	4	اقتراحات متلقي الخدمة
53	19	7	المجموع



➤ ملخص اعداد طلبات التناء الواردة للوزارة خلال الأعوام (2017، 2016، 2015):

2017	2016	2015	
21	15	11	عدد طلبات التناء



الملاحظات:

✓ يلاحظ ارتفاع الشكاوى والاقتراحات وطلبات التناء خلال عام 2016 بنسبة (145%)؛ وذلك بسبب إضافة قناتي اتصال وتواصل جديدتين في منتصف ونهاية عام 2015، مما يدل على فاعلية هذه القنوات ووعي متلقي الخدمة بالوسائل الجديدة المتاحة.

✓ يلاحظ ارتفاع مستمر بعدد طلبات التثاء الواردة للوزارة خلال الأعوام الثلاث الماضية، بسبب تطبيق سياسة الموظف الشامل وإعطاء مقدمي الخدمة الدورات اللازمة لاسس التعامل مع متلقي الخدمة.

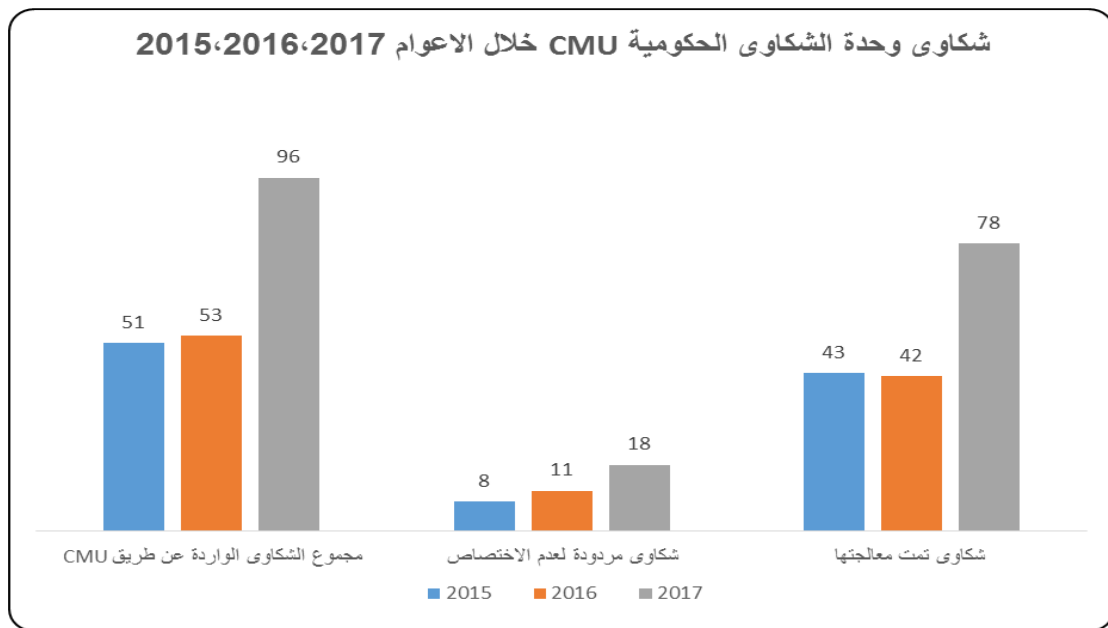
✓ يلاحظ ارتفاع نسبة الاقتراحات المقدمة في عام 2017؛ وذلك بسبب التوعية بمنهجية الاقتراحات والشكاوى والالية المتبعة في دراستها وتحليلها وشمول مديريات المحافظات في منهجية الاقتراحات والشكاوى وتشكيل لجان لدراسة الشكاوى والاقتراحات مستقلة خاصة بهم بالإضافة لعمل توعية موسعة لهم.

✓ ارتفاع نسبة الشكاوى الواردة للوزارة بسبب ارتفاع أسعار بعض السلع بالإضافة الى استحداث مديرية حماية المستهلك وزيادة الوعي بوسائل استقبال الشكاوى ومنها: الموقع الالكتروني، وتطبيق الهواتف الذكية.

➤ ملخص اعداد الواردة للوزارة خلال الأعوام (2015،2016،2017) عن طريق وحدة الشكاوى الحكومية

CMU

السنة	مجموع الشكاوى الواردة عن طريق CMU	شكاوى مردودة لعدم الاختصاص	شكاوى تمت معالجتها
2015	51	8	43
2016	53	11	42
2017	96	18	78



الملاحظات:

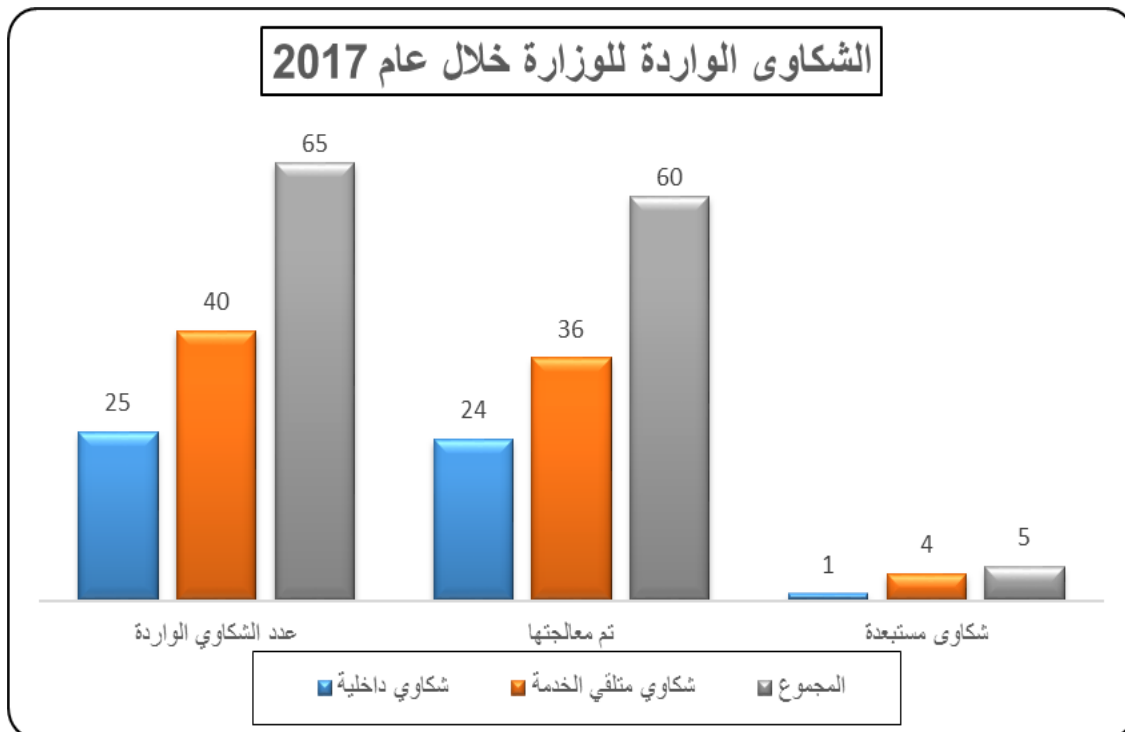
- ✓ يلاحظ ارتفاع مستمر بعدد الشكاوى الواردة عن طريق وحدة الشكاوى الحكومية خلال الأعوام الثلاثة الماضية، بسبب ارتفاع أسعار بعض السلع (مثل: الدخان) بالإضافة الى ازدياد وعي متلقي الخدمة بهذه الوسيلة.
- ✓ تم معالجة كافة الشكاوى الواردة للوزارة والمصنفة ضمن اختصاصها.

ثالثاً: الشكاوى والاقتراحات وطلبات التناء الواردة للوزارة خلال عام 2017.

لقد تم عقد 17 اجتماع خلال عام 2017 من قبل لجنة الشكاوى والاقتراحات لمناقشة الشكاوى والاقتراحات الواردة اليها ومحاولة الوصول الى الحلول والتوصيات المناسبة.

➤ ملخص اعداد وتصنيف الشكاوى الواردة لصندوق الشكاوى للوزارة خلال عام 2017:

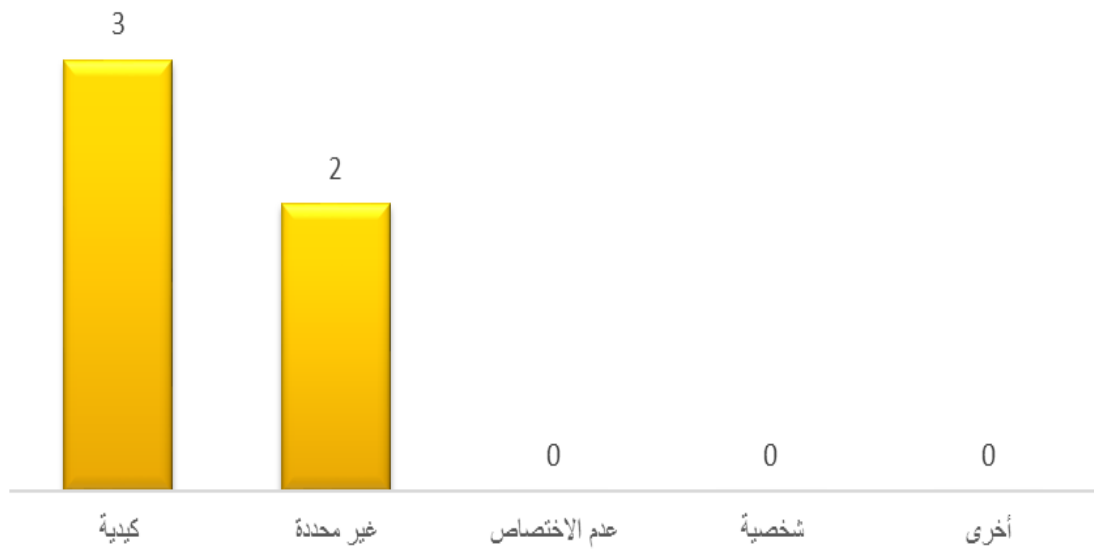
شكاوى مستبعدة	تم معالجتها	عدد الشكاوى الواردة	الشكاوى الواردة للوزارة
1	24	25	شكاوى داخلية
4	36	40	شكاوى متلقي الخدمة
5	60	65	المجموع



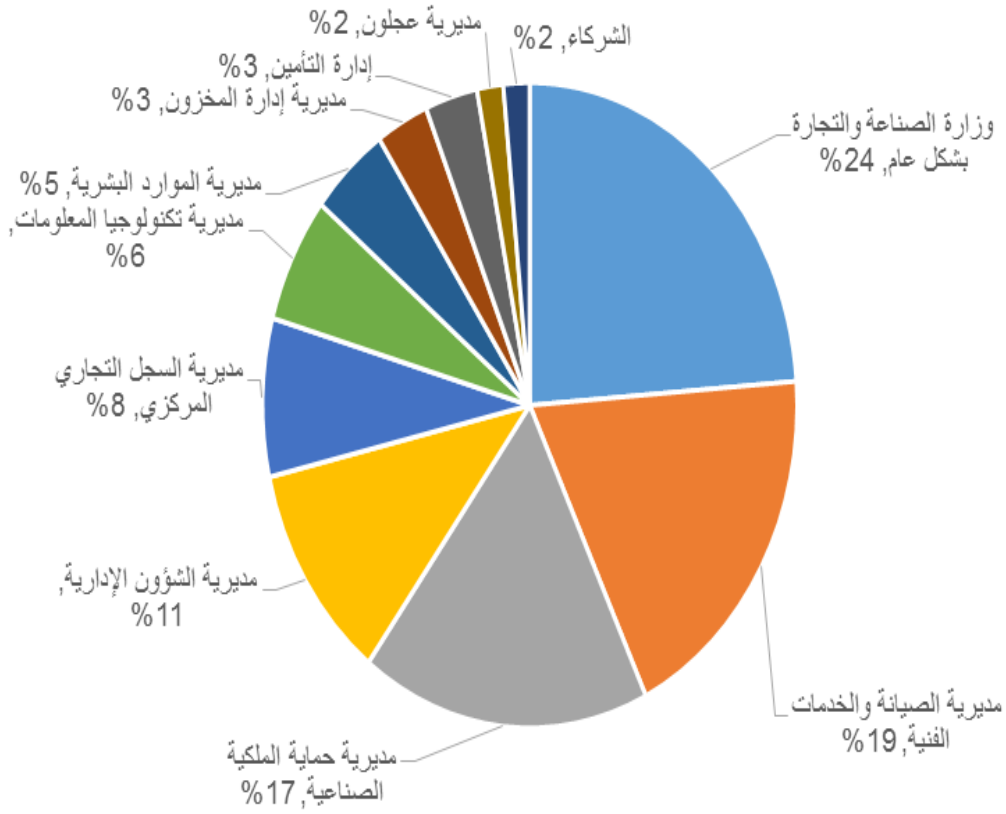
تصنيف الشكاوى خلال عام 2017



تصنيف الشكاوى المستجدة خلال عام 2017



توزيع الشكاوى على الجهات



الملاحظات:

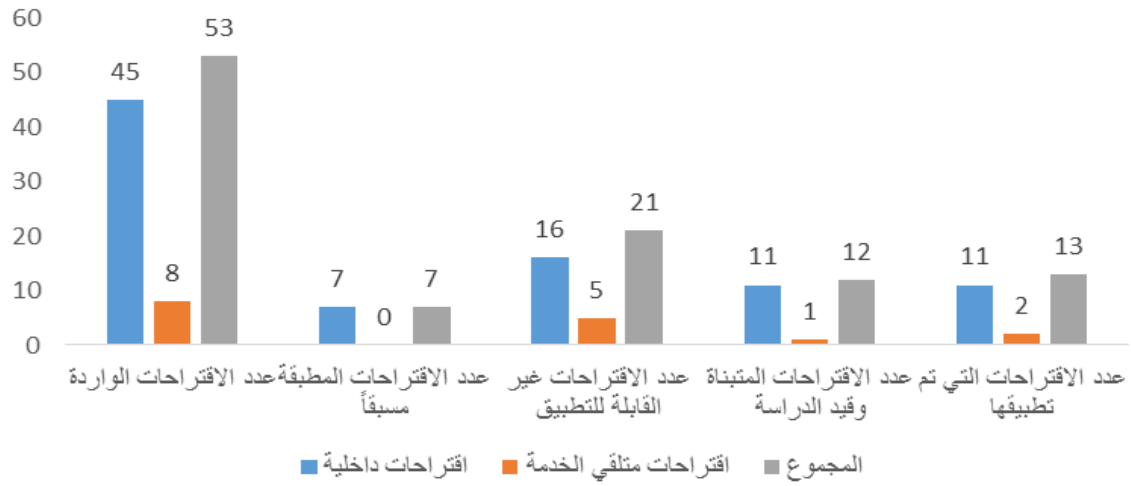
✓ ورد خلال عام 2016 (65) شكوى، كان منها (40) شكوى خارجية و (25) داخلية. حيث كانت الشكاوى الأكثر تكرارا كما يلي:

- التدخين داخل الوزارة من قبل متلقي الخدمة والموظفين.
 - شكاوى بخصوص ملائمة مكان العمل (سوء النظافة بشكل عام/ سوء المادة المستخدمة في عملية التنظيف/ عدم كفاية المقاعد في منطقة الانتظار/ عدم وجود أسلال مهملات بشكل كافي في طابق المكان الواحد/ سوء التكييف بطابق خدمة المكان الواحد/... الخ).
 - شكاوى بخصوص مقدم الخدمة (تعامل الموظفين بطريقة غير لائقة وعدم مراعاة مكان العمل/ عدم التزام الموظفين بالوقت المعلن لإنجاز الخدمة/... الخ).
- ✓ تم معالجة جميع الشكاوى الخارجية والداخلية الواردة للوزارة وتقع ضمن اختصاص الوزارة وعددها 60، وتم استبعاد (5) شكاوى (غير محددة/كيدية).

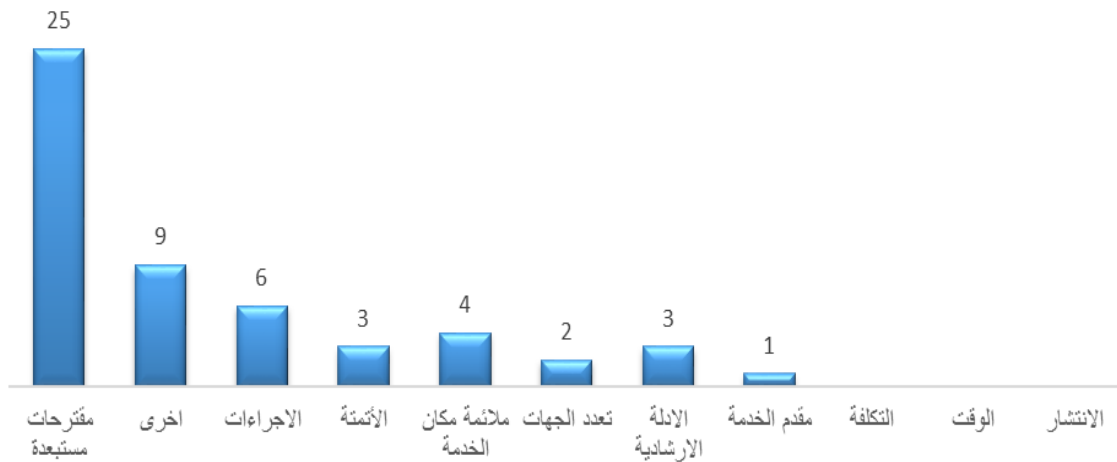
➤ ملخص اعداد وتصنيف الإقتراحات الواردة للوزارة خلال عام 2017:

عدد الاقتراحات التي تم تطبيقها	عدد الاقتراحات المتبناة وقيدها الدراسة	عدد الاقتراحات غير القابلة للتطبيق	عدد الاقتراحات المطبقة مسبقاً	عدد الاقتراحات الواردة	الاقتراحات الواردة للوزارة
11	11	16	7	45	اقتراحات داخلية
2	1	5	0	8	اقتراحات متلقي الخدمة
13	12	21	7	53	المجموع

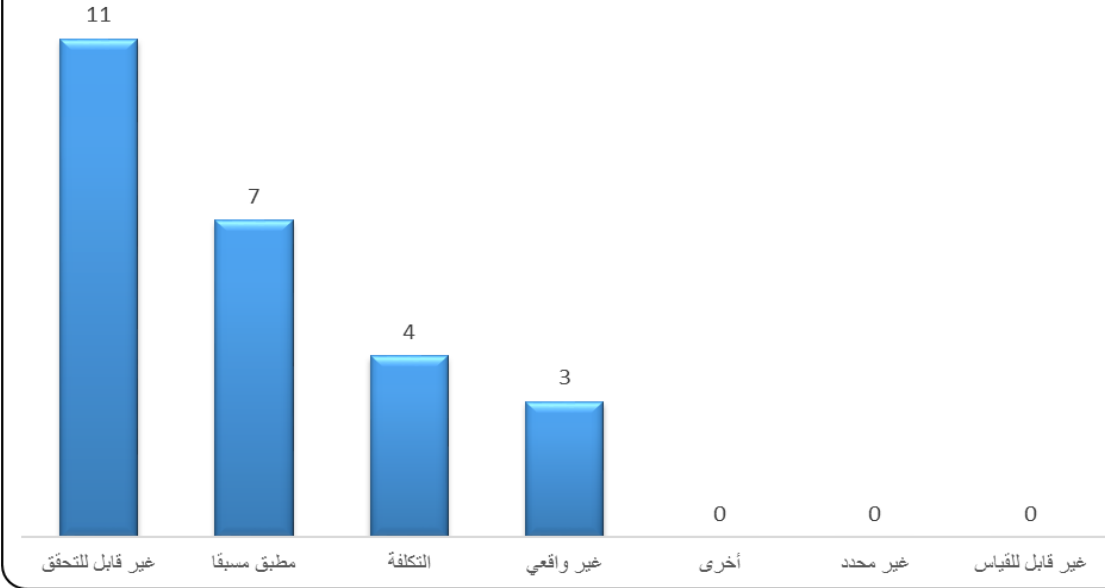
تصنيف الإقتراحات الواردة حسب امكانية تطبيقها



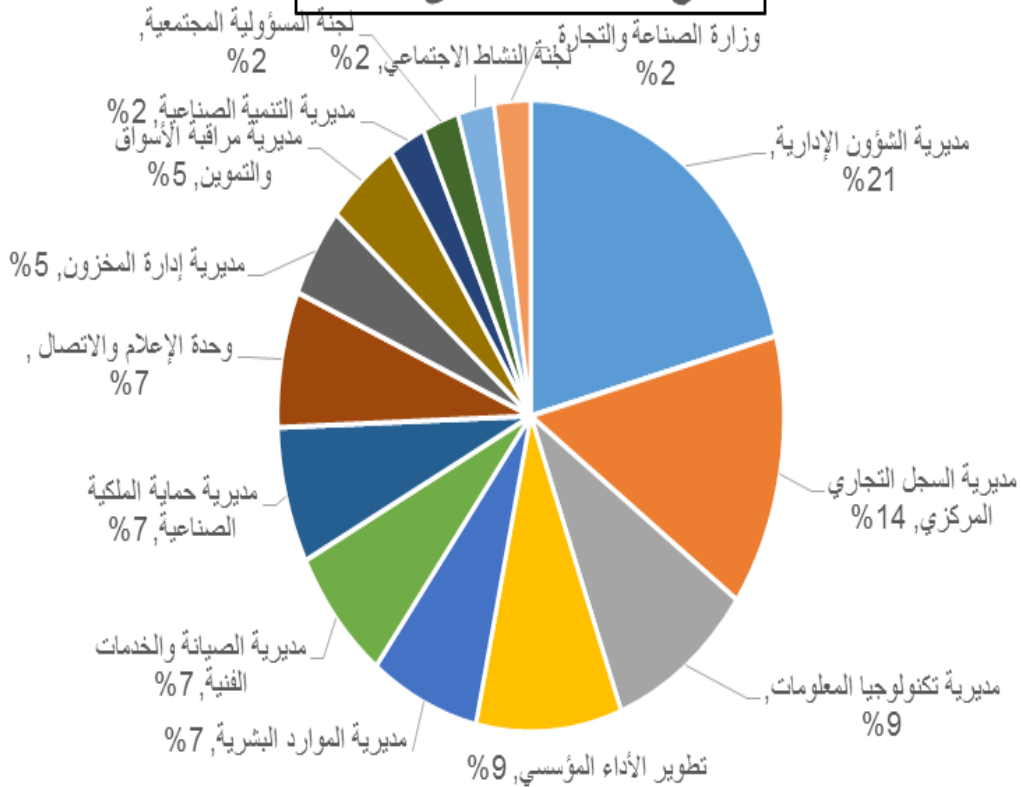
تصنيف الإقتراحات خلال عام 2017



تصنيف الاقتراحات المستبعدة خلال عام 2017



توزيع الاقتراحات على الجهات

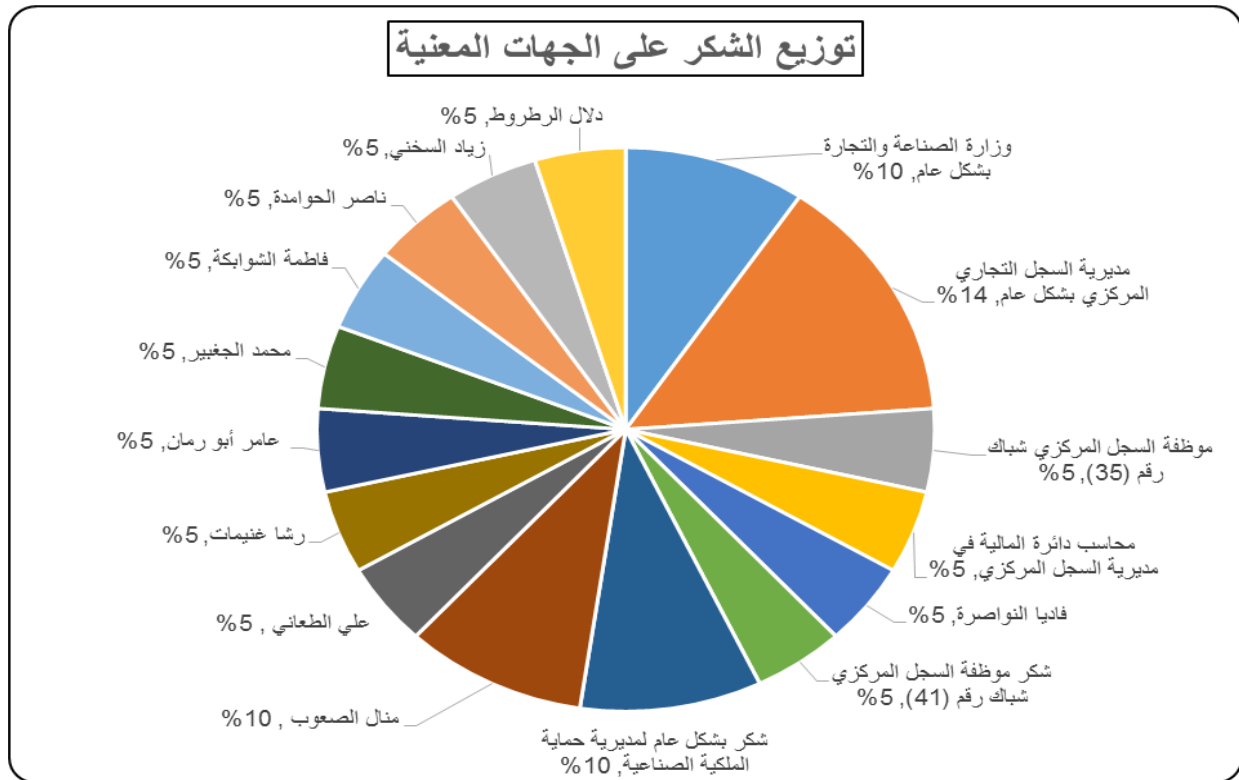
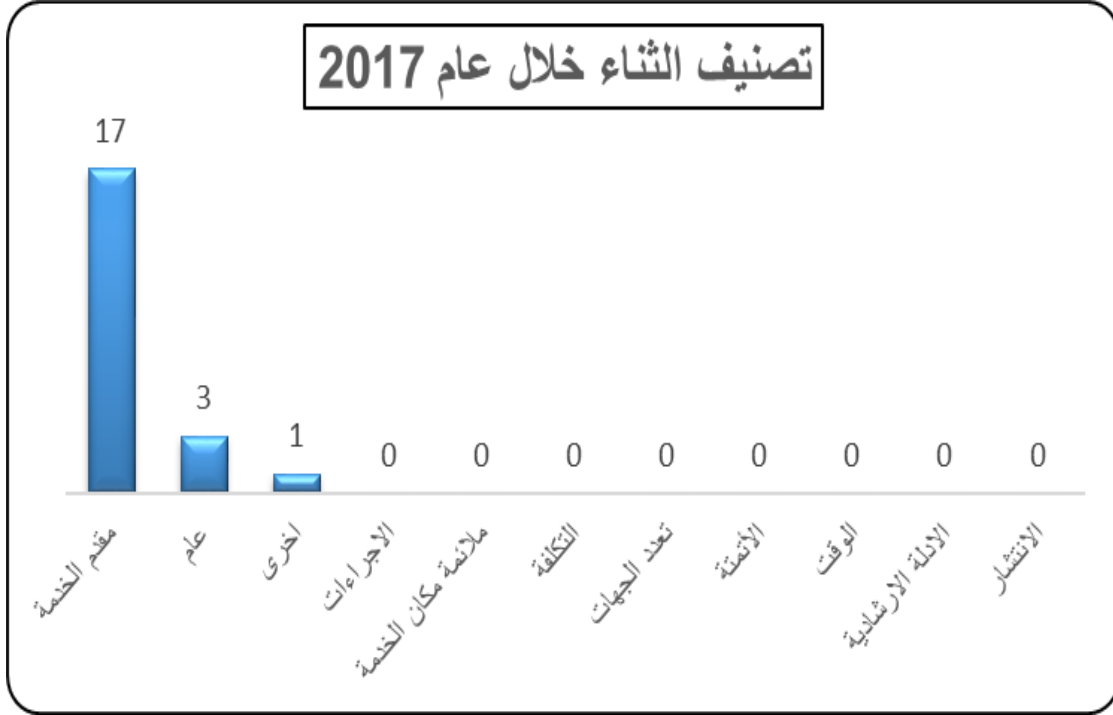


الملاحظات:

- ✓ ورد ما مجموعة (53) اقتراح موزعين بين (8) اقتراحات خارجية و (45) اقتراحات داخلية.
- ✓ تم تبني مجموعة من الاقتراحات:
- تفعيل خدمة الرسائل القصيرة لتنبيه متلقي الخدمة بضرورة تجديد العلامات التجارية.
- عمل دراسة تشمل المباني القريبة من الوزارة والتي يمكن للوزارة استأجرها لعمل حضانة أطفال، بالإضافة لمساحة وكلفة استئجار تلك المباني.
- إيجاد الية مناسبة وفعالة للحفاظ على نظافة أرضية المصلى وجوارب الاخوة المصلين وذلك بفصل المنطقة النظيفة عن المنطقة القذرة عند مكان خلع ارتداء الأحذية.
- إعطاء قسم تحسين الخدمات صلاحية طلب رقم خلوي من الهاتف الأرضي وذلك لتواصل مع مقدم الشكوى/الاقتراح.
- زيادة حملات التوعية بخصوص ترشيد الاستهلاك وسوء الاستخدام وخصوصاً للمرافق العامة.
- فكرة استخدام المجلات المشتركة.
- توفير مكان للتدخين والاستراحة.
- تحديد جهة كالمقسم على سبيل المثال لتكون مسؤولة عن تحديث دليل الهاتف باستمرار وبالتواصل مع مديرية الموارد البشرية ومديرية الصيانة وارساله لكافة الموظفين في حال وجود أي تحديث.
- استخدام تطبيق Outlook لحجز القاعات وذلك بإنشاء رزنامة خاصة لكل قائمة وحصر صلاحية الإضافة والتعديل عليها فقط للأشخاص المسؤولين عن حجز القاعة.
- ✓ تم ورود مجموعة من الاقتراحات المطبقة مسبقاً:
- الاعلان عن الأسعار ورقم هاتف الشكاوى أمام كل مخبز.
- وضع مجموعة من أجهزة الحاسوب لاستخراج وإكمال الخدمات داخل الوزارة الكترونياً.
- يقترح وضع لافتة في الطابق الرابع توضح ان المصلى في الطابق الخامس.
- صرف مكافأة نقدية لموظفين المديرية الحائزة على جائزة أفضل وحدة تنظيمية.
- توجيه كتب شكر للموظفين المرشحين الى جوائز تميز وان لم يحالفهم الحظ.
- تشكيل لجنة لدراسة المواد التدريبية للدورات الداخلية.
- تنصيب برنامج ال Outlook على أجهزة الموظفين بحيث يتسنى للموظف الرجوع الى البريد الالكتروني اثناء انقطاع الاتصال بالشبكة، إذ ان الموظف لا يستطيع فتح البرنامج او تصفح المراسلات السابقة في حال انقطاع.
- ✓ أما باقي الاقتراحات فقد تم استبعادها للأسباب التالية: (غير قابلة للتحقيق، التكلفة، غير واقعي).

➤ ملخص اعداد وتصنيف طلبات التناء الواردة للوزارة خلال عام 2017:

العدد	طلبات التناء الواردة للوزارة
21	



الملاحظات:

- ✓ تم استلام (21) طلب ثناء.
- ✓ ورود طلبي ثناء للوزارة بشكل عام.
- ✓ ورود (3) طلبات ثناء لموظفي مديرية السجل التجاري المركزي بشكل عام.
- ✓ ورود طلبي ثناء لموظفي مديرية حماية الملكية الصناعية بشكل عام.
- ✓ اما باقي طلبات الثناء فكانت لبعض موظفي الوزارة وهم (فادية النواصرة، منال الصعوب، علي الطعاني، رشا غنيمات، عامر أبو رمان، محمد الجغبير، فاطمة الشوابكة، ناصر الحوامدة، زياد السخني، دلال الرطروط) وذلك على حسن التعامل وسرعة الانجاز واللباقة في التعامل.

خامساً: التوصيات

- في ضوء التحليل المبين أعلاه للشكاوى والاقتراحات وطلبات الشكر، نقترح التوصيات التالية:
1. ضرورة تفعيل تطبيق نظام الشكاوى الالكتروني، في مديرية مراقبة الأسواق والتموين.
 2. التعميم على موظفي الوزارة بواسطة البريد الالكتروني لتفعيل وتحفيز الموظفين للعمل بمنهجية الشكاوى والاقتراحات وتقديم اقتراحاتهم وشكاويهم، وإمكانية تكريمهم ومنحهم شهادات تقدير.
 3. الاستمرار بعقد دورات تدريبية لمقدمي الخدمة في أسلوب التعامل مع متلقي الخدمة.
 4. اعلان مواعيد اجتماعات لجنة الشكاوى والاقتراحات على الموقع الالكتروني.
 5. عقد ورشة عامة للتوعية بالمنهجية وبمخرجات لجنة الاقتراحات والشكاوى على ان يتم ذكر اهم المقترحات الواردة للجنة خلال العام.