



تقرير نتائج تحليل الشكاوي والاقتراحات لعام 2017

1. مقدمة

حرصاً من صندوق المعونة الوطنية على تحقيق العدالة والحصول على تغذية راجعه واقتراحات من وجهة نظر متلقي الخدمة فقد تم تشكيل لجنة لمتابعة اقتراحات وشكاوي متلقي الخدمة حيث قامت اللجنة بإعداد منهجية لإدارة الاقتراحات والشكاوي.

ويستطيع متلقي الخدمة التقدم بمقترحه أو شكواه من خلال عدة وسائل أوجدها الصندوق للتسهيل على متلقي الخدمة ومن هذه الوسائل :

صندوق الشكاوي والاقتراحات : لقد قام الصندوق بوضع صندوق للشكاوي والاقتراحات في كافة فروع ومكاتب الصندوق بالإضافة لمبنى الإدارة العامة ويتم فتحه بشكل دوري للإطلاع ومتابعة محتواه.

البريد الإلكتروني : تقوم لجنة الاقتراحات والشكاوي باستقبال الرسائل الإلكترونية من متلقي الخدمة على البريد الرسمي لصندوق المعونة الوطنية (naf@naf.gov.jo) وهذا البريد معمم على كافة الكتب الرسمية الصادره بإسم صندوق المعونة الوطنية بالإضافة لوجوده على الموقع الإلكتروني للصندوق تحت عنوان الإتصال بنا.

CMU : اشترك الصندوق بخدمة الشكاوي الإلكترونية المرتبطة بوحدة إدارة الشكاوي الحكومية في وزارة تطوير القطاع العام لتلقي شكاوي واقتراحات متلقي الخدمة من خلال موقع الوزارة بحيث أن كل شكوى تقدم تصل على الهاتف الخليوي والبريد الإلكتروني لضابط الارتباط لمتابعتها.

الموقع الإلكتروني للصندوق : يحتوي الموقع الإلكتروني لصندوق المعونة الوطنية (www.naf.gov.jo) على عدة بوابات للتفاعل والتواصل مع متلقي الخدمة (أسئلة وشكاوي الجمهور، استطلاع الرأي، الخدمات الإلكترونية) هذا وتقوم لجنة الشكاوي بتفريع محتوى هذه البوابات بشكل دوري للإجابة على تساؤلات المواطنين.

ويبين هذا التقرير نتائج تحليل هذه الشكاوي والاقتراحات.

2. النتائج

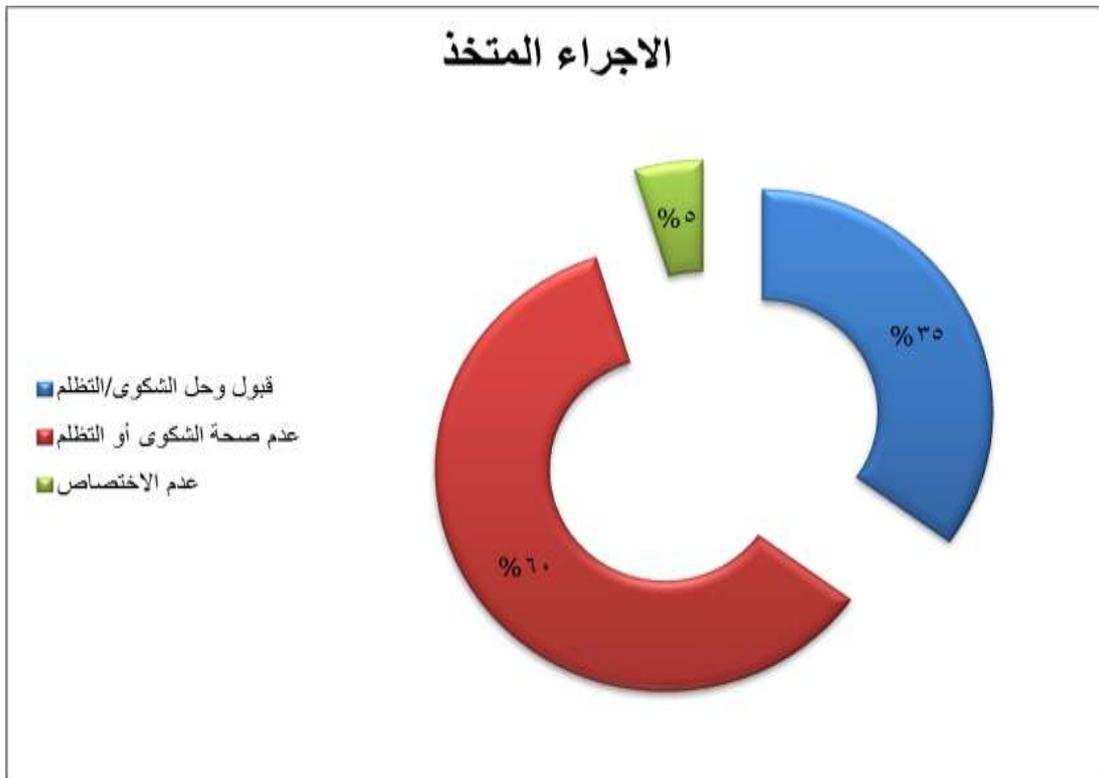
1- حسب الاجراء المتخذ على الشكوى :

ورد للصندوق في عام 2017 (83) شكوى تمت الاستجابة لـ 35% من هذه الشكاوي بينما 60% من هذه الشكاوي كانت غير صحيحة او المطالب التي احتوتها لا يستطيع الصندوق تليبيتها لعدم انطباق التعليمات عليها. كما ورد للصندوق (4) شكواي ليست من اختصاص عمل الصندوق. كما يظهر ذلك في الجدول والشكل رقم (1).

جدول رقم (1)

النسبة	عدد الشكاوي	الاجراء المتخذ
35%	29	قبول وحل الشكوى/التظلم
60%	50	عدم صحة الشكوى أو التظلم
5%	4	عدم الاختصاص
100%	83	المجموع

شكل رقم (1)



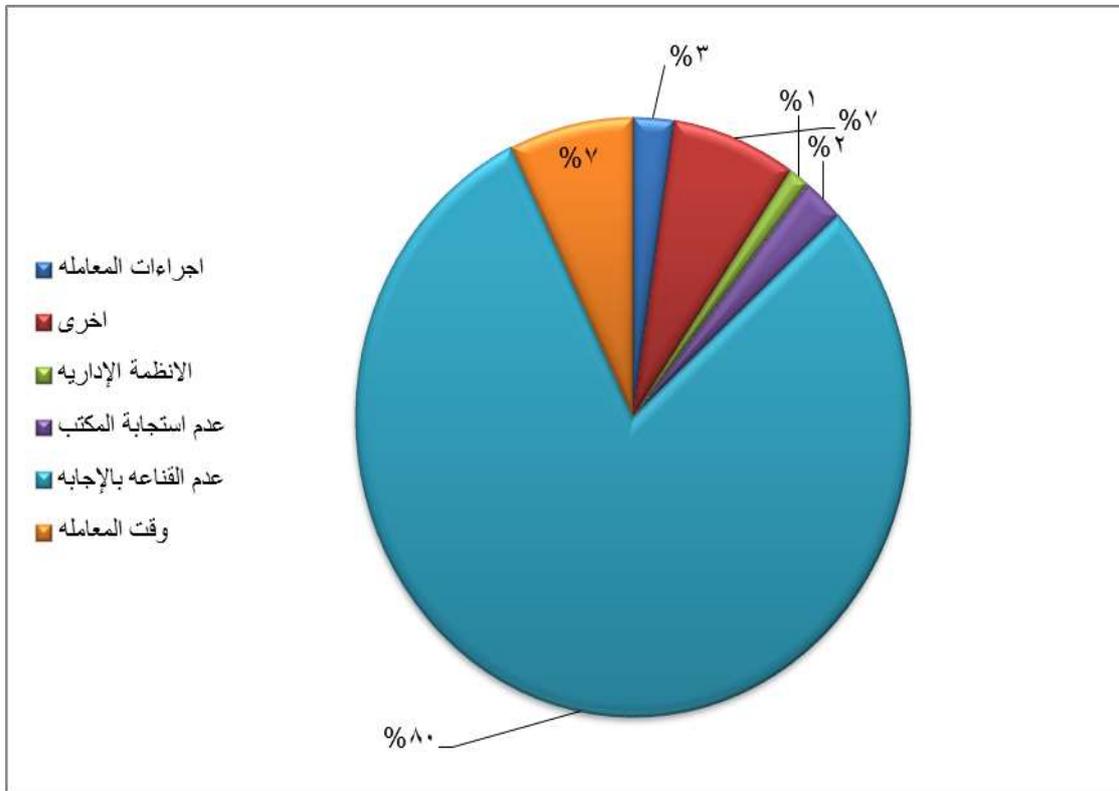
2- حسب سبب الشكوى

أظهر التحليل أن نسبة كبيرة من الشكاوي التي وردت الى الصندوق في العام 2017 بسبب عدم قناعة المواطن بالإجابة التي حصل عليها من الباحث الاجتماعي حيث بلغت النسبة 79.5% وتتنوع باقي اسباب الشكاوي (اجراءات المعامله، سلوكيات، عدم استجابة المكتب،...) بنسب بسيطة كما يظهر ذلك في الجدول والشكل رقم (2).

جدول رقم (2)

النسبة	عدد الشكاوي	سبب الشكوى
2.4%	2	اجراءات المعامله
7.2%	6	اخرى
1.2%	1	الانظمة الإداريه
2.4%	2	عدم استجابة المكتب
79.5%	66	عدم القناعه بالإجابه
7.2%	6	وقت المعامله
100%	83	المجموع

شكل رقم (2)



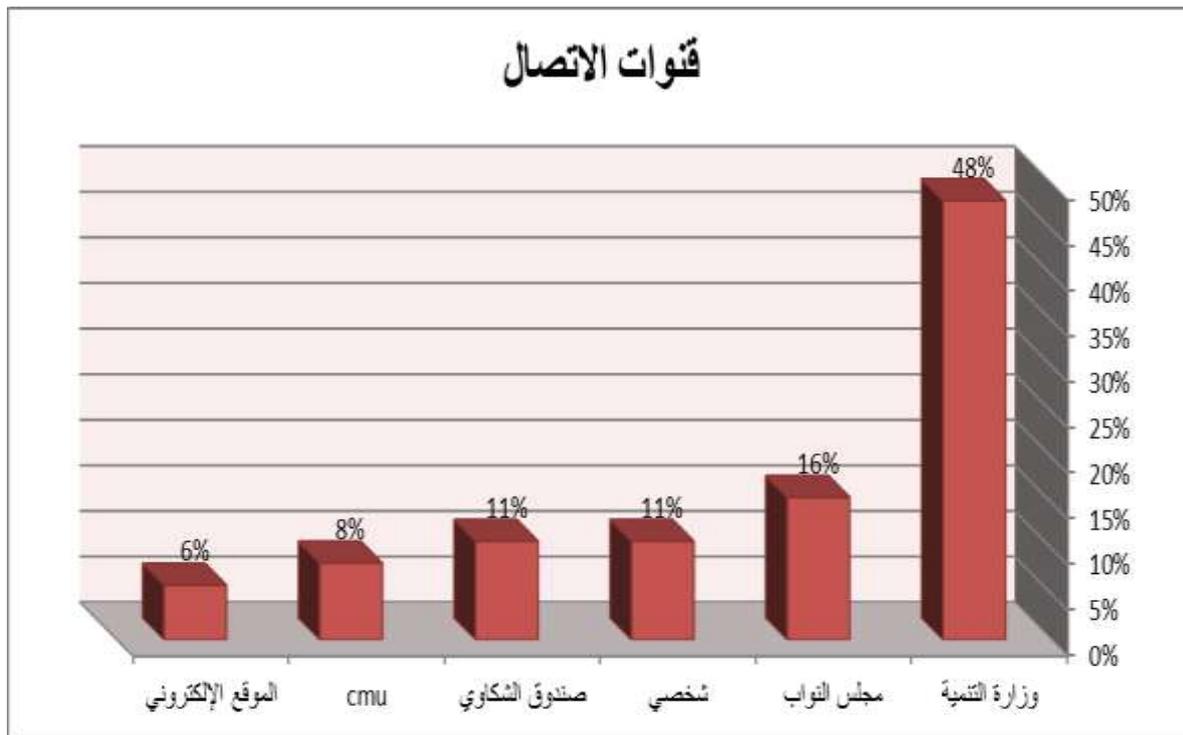
3- حسب قنوات الاتصال

ترد الشكاوي للصندوق من عدة قنوات اتصال وينسب مختلفة حيث تبين ان النسبة الاكبر منها وردت من خلال وزارة التنمية الاجتماعية بنسبة 37% تليها الشكاوي الواردة من مجلس النواب بنسبة 19% كما يظهر ذلك في الجدول والشكل رقم (3)

جدول رقم (3)

النسبة	عدد الشكاوي	قنوات الاتصال
48%	40	وزارة التنمية
16%	13	مجلس النواب
11%	9	شخصي
11%	9	صندوق الشكاوي
8%	7	cmu
6%	5	الموقع الإلكتروني
100%	83	المجموع

شكل رقم (3)



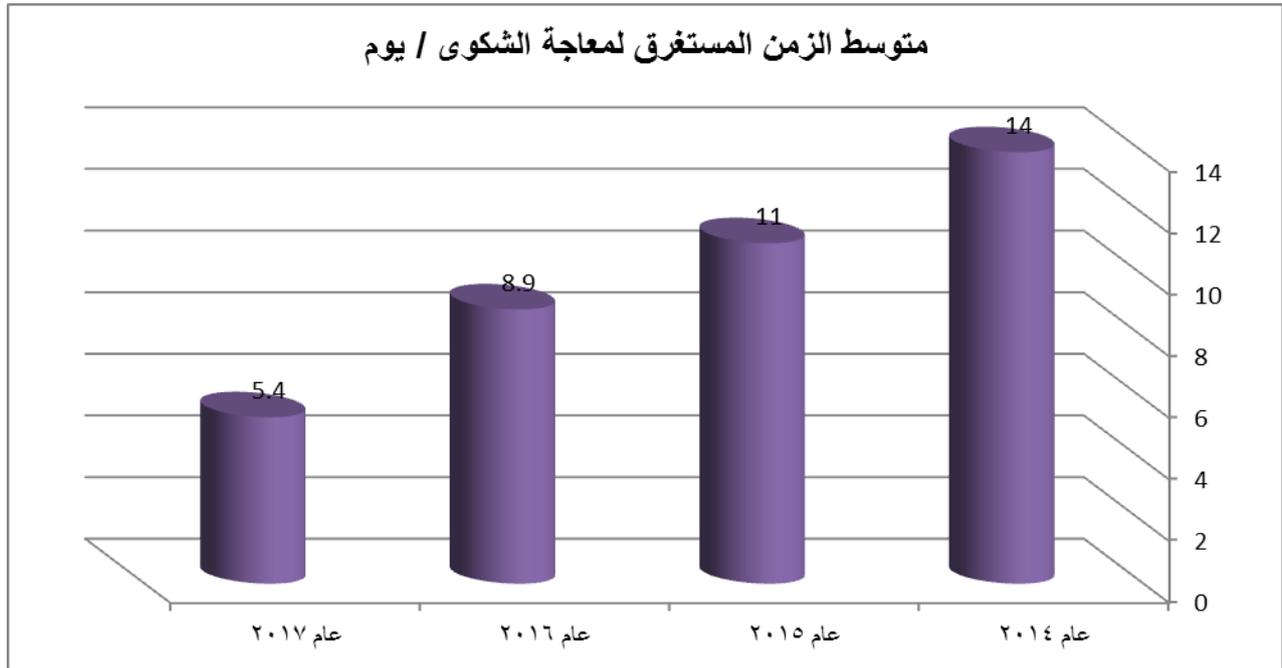
4- الزمن المستغرق لمعالجة الشكوى

تبين من خلال تحليل الشكاوي والاقتراحات ان متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوي في العام 2017 بلغ (5.4) يوم كما يظهر ذلك في الجدول والشكل رقم (3).

جدول رقم (3)

متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكوى / يوم	السنة
14	عام 2014
11	عام 2015
7.2	عام 2016
5.4	عام 2017

شكل رقم (3)



3. التوصيات

من خلال تحليل نتائج تقرير الشكاوي والاقتراحات توصي اللجنة بما يلي :

1- تبين من نتائج تحليل تقرير الشكاوي انه ما زالت النسبة الأكبر من الشكاوي الواردة للصندوق بسبب عدم قناعة متلقي الخدمة بالإجابة التي حصلوا عليها من الباحث الاجتماعي وعدم تقبلهم للقرار الصادر عن الفرع وقناعتهم بأن هذا القرار غير صحيح

لذا توصي اللجنة بالتأكيد مرة أخرى على الفروع بضرورة شرح اسباب القرار للمواطن بشكل واضح ومبسط ومقنع وذلك لتقليل عدد الشكاوي الوارده بهذا الخصوص

مطالعات مساعد المدير العام لشؤون التطوير

قرار المدير العام