

بسم الله



صندوق تسليف النفقة

منهجية الاقتراحات والشكاوى

الاصدار الاول

٢٠٢١

ملاحظات	الاعتماد	المراجعة	الإعداد	التاريخ	الإصدار
	مدير إدارة الصندوق لجنة التخطيط	مديرية الموارد البشرية/ قسم تطوير الأداء المؤسسي وتنمية الموارد البشرية لجنة التخطيط	مديرية الموارد البشرية/ قسم تطوير الأداء المؤسسي وتنمية الموارد البشرية	٢٠٢١/٨/١٨	١

١٠

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	البند
٠		الإصدارات والتعديلات
٢		١ أهداف المنهجية
٢		٢ نطاق التطبيق
٢		٣ المراجع والمصادر
٢		٤ المسؤوليات
٢		٥ آلية التطبيق
٢		٥،١ تلقي الشكاوى والاقتراحات
٢		٥،٢ تقديم الشكاوى والاقتراحات
٢		٥،٣ التعامل مع الشكاوى
٤		٥،٤ التعامل مع الأقتراحات
٤		٥،٥ التعامل مع الشاء
٥		٥،٦ متابعة تنفيذ القرارات المتعلقة بالشكاوى والاقتراحات
٥		٦ قياس فعالية تطبيق المنهجية
٦		٧ مراجعة وتطوير وتحسين المنهجية

أهداف المنهجية:

تهدف هذه المنهجية إلى:

- ١- توفير مرجعية موثقة وموحدة للتعامل مع اقتراحات وشكاوى متلقي الخدمة في الصندوق.
- ٢- توضيح الخطوات اللازمة للتعامل مع اقتراحات وشكاوى متلقي الخدمة إلى واقع عملي وأداء فعلي.
- ٣- تحديد المقاييس الملائمة للتحقق من مدى كفاءة وفاعلية عملية التعامل مع اقتراحات وشكاوى متلقي الخدمة في الصندوق.

نطاق التطبيق:

تطبق هذه المنهجية على جميع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل متلقي الخدمة.

المراجع والمصادر:

- وثيقة السياسة العامة والخطة الاستراتيجية للصندوق.
- كافة الأنظمة والتعليمات المعمول بها في الصندوق.
- معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.
- منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى الحكومية ٢٠١٢.

المسؤوليات:

- ✓ تتولى مديرية الموارد البشرية/ قسم تطوير الاداء المؤسسي وتنمية الموارد البشرية مسؤولية التأكد من تنفيذ الإطار العام لهذه المنهجية.
- ✓ تتولى لجنة الاقتراحات والشكاوى مسؤولية تنفيذ هذه المنهجية.
- ✓ تتولى وحدة تكنولوجيا المعلومات والتحول الإلكتروني مسؤولية إعداد البنية التحتية اللازمة لتسهيل التقدم بالمقترحات والشكاوى إلكترونياً على مواقع التواصل الاجتماعي الرسمية.

آلية التطبيق

أولاً: تلقي الشكاوى والاقتراحات

- الإعلان بشكل واضح عن النوافذ التي يتم من خلالها تقديم الشكاوى والاقتراحات (صندوق الاقتراحات والشكاوى ، الهاتف ، الموقع الإلكتروني ، منصة بخدمتكم) .
- وضع صندوق الاقتراحات والشكاوى في مكتب خدمة الجمهور في المركز الرئيسي للصندوق مع مراعاة أن يكون مكانه واضح وبارز للعيان ومناسب لذوي الاحتياجات الخاصة.
- وضع لوحات وملصقات إرشادية بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوى لإرشاد متلقي الخدمة حول آلية تقديم المقترح أو الشكوى .
- وضع نموذج "شكوى/اقتراح" الخاص بالاقتراحات والشكاوى في مكتب خدمة الجمهور والصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للصندوق.
- يتم تقديم الشكاوى والاقتراحات في مكاتب ارتباط المحافظات عن طريق النوافذ المعن عنها .

ثانياً: تقديم الشكاوى والاقتراحات

- يقوم مقدم الشكوى أو الاقتراح بوضع النموذج المعبأ في صندوق الاقتراحات والشكاوى في حال تقديم الشكوى أو الاقتراح في المبنى الرئيسي للصندوق .
- يقوم مقدم الشكوى أو الاقتراح بتعبئة النموذج الكترونياً من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للصندوق او من خلال النوافذ المعن عنها .

ثالثاً: التعامل مع الشكاوى

- ❖ تقوم لجنة الاقتراحات والشكاوى بما يلي :
- ✓ التحقق من استيفاء محتوى الشكوى للشروط المطلوبة (البيانات الأساسية ،موضوع الشكوى) واستبعاد أي نموذج غير مستوفي الشروط .
- ✓ دراسة الشكاوى وفرزها وتحديد الجهة المعنية وإرسال الشكوى إليها أن كانت متعلقة بخدمة من اجل الحصول على التغذية الراجعة عن الشكوى وتحديد أسباب المشكلة وتحليلها وتحديد الوقت المناسب لإنهائها والإجراءات التي ستتخذ لمنع تكرار الشكوى في المستقبل .
- ✓ رفع الشكاوى المتعلقة بسلوك احد الموظفين إلى الإدارة مباشرة .



- ✓ اتخاذ الإجراء المناسب (وقائي أو علاجي) وذلك حسب طبيعة الشكوى والتنسيق مع قسم تطوير الأداء المؤسسي وتنمية الموارد البشرية في حال تعلق الاجراء بالتحسين والتطوير.
- ✓ توثيق الاجراء المتخذ في نموذج التوثيق المعد لهذه الغاية .
- ✓ ابلاغ مقدم الشكوى بالاجراء المتخذ على شكواه .
- ✓ اتخاذ التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى والاقتراحات المقدمة والوثائق والمعلومات المتعلقة بها.

رابعاً: التعامل مع الاقتراحات

❖ تقوم لجنة الاقتراحات والشكاوى بما يلي :

- ✓ دراسة الاقتراحات والأفكار الجديدة المقدمة والاستعانة بالمراجع المتوفرة أو الوثائق أو السجلات ذات العلاقة بموضوع الاقتراحات والأفكار الجديدة كما ويمكن الرجوع إلى مقدم الاقتراح أو الفكرة لمزيد من التوضيح أو التفاصيل، إذا دعت الحاجة لذلك.
- ✓ رفع الاقتراح إلى مديرية الموارد البشرية/ قسم تطوير الأداء المؤسسي وتنمية الموارد البشرية لدراسة إمكانية تطبيق الاقتراح أو الفكرة عملياً وتحليل مدى الفائدة المتحققة من التطبيق والتكلفة المترتبة على ذلك لإمكانية تحويلها إلى برامج أو مشاريع عمل .
- ✓ توثيق الاجراء المتخذ في نموذج التوثيق المعد لهذه الغاية .
- ✓ التنسيب إلى مدير إدارة الصندوق بتوجيه كتاب شكر لمقدم المقترح في الحالات التي تستدعي ذلك.

خامساً: التعامل مع الثناء

❖ تقوم لجنة الاقتراحات والشكاوى بما يلي :

- ✓ دراسة الثناء المقدم وتحديد الجهة المعنية فيه .
- ✓ إرسال نسخة من الثناء إلى مدير إدارة الصندوق لاتخاذ الإجراء المناسب .
- ✓ حفظ الثناء في ملف الموظف المعني اذا كان الثناء موجه لموظف معين حال موافقة الإدارة على ذلك.
- ✓ توثيق الإجراء المتخذ في نموذج التوثيق المعد لهذه الغاية .
- ✓ الاتصال مع مقدم الثناء وشكره.

سادساً: متابعة تنفيذ القرارات المتعلقة بالشكاوى والاقتراحات

❖ تقوم لجنة الاقتراحات والشكاوى بما يلي :

- إبلاغ مدير المديرية/ رئيس وحدة تنظيمية بموضوع الشكاوى أو الاقتراح أو الثناء، حيث يقوم مدراء المديرية و رؤساء الوحدات التنظيمية وبمشاركة المعنيين في مديرياتهم ووحداتهم وبالتنسيق فيما بينهم باتخاذ الإجراءات الملزمة بناء على تنسيق لجنة الاقتراحات والشكاوى مع تحديد المدة الزمنية اللازمة لانتهاء منها.
- متابعة تنفيذ الإجراءات التي تضمن معالجة الشكاوى ومنع تكرارها أو تطبيق الاقتراح في المدة الزمنية المحددة.
- في حال عدم قيام المديرية / الوحدة التنظيمية بتنفيذ الإجراءات، يتم مخاطبة مدير إدارة الصندوق بأسباب التأخير واتخاذ القرارات اللازمة لاستكمال تنفيذ الإجراءات بأسرع وقت ممكن.
- إرسال رسالة نصية إلكترونية إلى صاحب الشكاوى أو الاقتراح، يعلمه فيها عن الإجراء الذي تم بخصوص الشكاوى أو الاقتراح.
- إعداد تقرير دوري يحتوي على إحصائية للشكاوى والاقتراحات الواردة والمميزة ونسبتها لعدد الاقتراحات المقدمة، ورفعها إلى مدير إدارة الصندوق لاتخاذ الإجراءات اللازمة بالخصوص.

قياس فعالية تطبيق المنهجية:

- تقوم مديرية الموارد البشرية/ قسم تطوير الأداء المؤسسي وتنمية الموارد بقياس فاعلية تطبيق هذه المنهجية عن طريق التالي:
 - نسبة الشكاوى التي تم معالجتها واتخذت فيها إجراءات خلال المدة الزمنية المقررة من إجمالي الشكاوى.
 - نسبة الاقتراحات التي تم اتخاذ إجراءات فيها من إجمالي الاقتراحات .
 - تحقيق الأهداف المرجوة (مؤشرات الأداء)
 - التغذية الراجعة للمنهجية .

مراجعة وتحسين وتطوير المنهجية

- يتم مراجعة هذه المنهجية لغاية التعديل والتطوير مرة كل سنة على الأقل ويمكن مراجعتها وتعديلها خلال هذه الفترة إذا دعت الحاجة لذلك.
- تكون لجنة التخطيط مسؤولة عن مراجعة هذه المنهجية بالتعاون مع مديرية الموارد البشرية/ قسم تطوير الأداء المؤسسي.