



المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري

# التقرير الخاص بتحليل نتائج الشكاوى والاقتراحات ٢٠٢١

لجنة إدارة الشكاوى و الاقتراحات

فبراير - ٢٠٢٢

## المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٢	المقدمة
٢	تعريفات عامة
٢	هدف التقرير
٣	القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى والاقتراحات والشكر والثناء
٤	إجراءات التعامل مع الطلبات
٥	تقييم الشكاوى والاقتراحات
٧	تحليل آراء صوت متلقي الخدمة
٩	كفاءة وفاعلية وسائل الاتصال
١٠	الاستجابة لصوت متلقي الخدمة
١١	التوصيات

## المقدمة

بناء على قرار بموجب كتاب عطوفة المدير العام رقم م ع/خ/م/١/٩٣٩ بتاريخ ٢٠/٤/٢٠٢١ وتطبيقاً لمنهجية (إدارة الشكاوى والاقتراحات الحكومية)، والحرص على قياس صوت متلقي الخدمة وتحديد احتياجاته باستخدام كل وسائل الممكنة التي تساهم في تحسين الخدمات المقدمة له، تم إعادة تشكيل لجنة إدارة الشكاوى والاقتراحات برئاسة مدير مديرية الجودة وعضوية ممثلين عن كل من مديرية تكنولوجيا المعلومات ومديرية التسويق والمبيعات ومديرية خدمة الجمهور ومديرية الجودة، وتتولى اللجنة التنسيق مع كافة الوحدات الإدارية ذات العلاقة، وفق المنهجية المشار إليها أعلاه، للإجابة عن كافة الشكاوى والاقتراحات التي تم تزويدها بها من خلال منصة بخدمتكم، أو من خلال صفحة المؤسسة على الفيس بوك أو من خلال صندوق الشكاوى والاقتراحات أو من خلال الرد على الهاتف.

## تعريفات عامة

**الشكوى:** اعتراض موثق من متلقي الخدمة لعدم حصوله على الحد الأدنى المطلوب من المنفعة المتوقعة.

**الاقتراح:** فكرة مبتكرة مقدمة من متلقي الخدمة هدفها الوصول لمستوى أفضل من الخدمات من حيث الوقت والكلفة والجهد والإجراء.

**الشكر والثناء:** خطب شكر مقدم من متلقي الخدمة للمؤسسة لقاء حصوله على خدمات تحقق رضاه.

## هدف التقرير

التعرف على آراء واحتياجات متلقي الخدمة، واستخدام النتائج في التطوير والتحسين المستمر، وتعتمد اللجنة في عملها على منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى الحكومية الصادرة من وزارة تطوير القطاع العام

## القنوات المتاحة لتقديم الشكاوي و الاقتراحات و الشكر والثناء

تقوم المؤسسة باستخدام عدة قنوات ووسائل اتصال تمكّن متلقي الخدمة من تقديم الاقتراحات و/ أو الشكاوي و/ أو الشكر باتباع أي من الطرق التالية:

<p> استخدام مواقع التواصل الاجتماعي</p> <p>التواصل من خلال صفحة المؤسسة على الفيس بوك <a href="http://www.facebook.com/hudcjo">www.facebook.com/hudcjo</a></p>	<p> استخدام النماذج الخاصة</p> <p>تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوي المتوفر بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوي وإيداعه في صندوق خاص بالاقتراحات والشكاوي والموجود في مبنى خدمة الجمهور /جبل عمان.</p>
<p> استخدام الهاتف</p> <p>الاتصال مباشرة عبر الرقم: 06/464649399 أو 0797798505، الهاتف المجاني 080022710 أو عبر تطبيق Whatsapp.</p>	<p> استخدام الموقع الإلكتروني</p> <p>الدخول على موقع المؤسسة الإلكتروني من خلال الرابط <a href="http://www.hudc.gov.jo/Default/Ar">http://www.hudc.gov.jo/Default/Ar</a> ومن ثم الضغط على زر ( منصة بخدمتكم ) في أعلى الصفحة، ومن ثم كتابة رقم الهاتف ورقم التحقق، وكتابة ما تودون كتابته بعد ذلك.</p>

وقد قامت اللجنة بتوثيق كافة الملاحظات والشكاوي والاقتراحات الواردة من المصادر المتعددة، وقد تم دراستها جميعا والرد عليها بالشكل الذي يضمن حقوق متلقي الخدمة من مختلف الشرائح التي تتعامل مع المؤسسة.

## إجراءات التعامل مع الطلبات

١. استلام الاقتراح أو الشكوى أو الاستفسار من وسائل الاتصال.
٢. تسجيل الاقتراح أو الشكوى في نموذج التوثيق المبدئي/ اليومي
٣. تصنيف الاقتراح أو الشكوى حسب التصنيف المعتمد بالمنهجية
٤. دراسة الاقتراح أو الشكوى.
٥. تحديد الجهة المعنية ومخاطبتها رسمياً للرد ضمن وقت محدد للإنجاز.
٦. متابعة الجهة المعنية للرد .
٧. الاتصال مع صاحب الاقتراح أو الشكوى ضمن الوقت المحدد للإنجاز  
وإذا تعذر الرد خلال تلك الفترة يتم التواصل معه لإبلاغه بالموعد المعدل لإجابة الشكوى .
٨. حفظ كل ما يتعلق بالردود في سجلات خاصة.
٩. إعداد تقارير سنوية و رفعها للإدارة العليا.



## تقييم الشكاوى والاقتراحات والثناء لعام ٢٠٢١

بلغ إجمالي عدد الشكاوى والمقترحات والاستفسارات والآراء التي وردت إلى أعضاء اللجنة (119)، خلال فترة انعقاد أول اجتماع للجنة الشكاوى والاقتراحات بتاريخ ٢٠٢١/٥/٢٧ إلى تاريخ ٢٠٢١/١٢/٣١.

يشير الجدول أدناه إلى توزيع الشكاوى والاقتراحات التي وردت للمؤسسة وفق وسيلة الاتصال

العدد	وسيلة الاتصال
56	صندوق الاقتراحات والشكاوى
	Facebook
58	منصة بخدمتكم
5	هاتف الرد المباشر/Whatsapp
<b>119</b>	<b>المجموع</b>

تم استثناء الشكاوى والاقتراحات الواردة عن طريق صفحة المؤسسة على Facebook، حيث لم يتم تزويد اللجنة بالتقرير الخاص بها.

من خلال مراجعته قسم خدمة الجمهور تبين بأن هناك استفسارات واردة عبر هاتف الرد المباشر بنسبة عالية، ويعود ذلك لكون هذه الوسيلة الأسهل في الاستخدام، إلا أنه لم يتم توثيقها بنموذج التوثيق المعتمد للجنة.

يبين جدول أدناه عدد الشكاوى والاستفسارات حسب الادارة

الوحدة الادارية المعنية	المجموع	استفسار	شكر وثناء	شكوى	اقتراح
إدارة شؤون المستفيدين	82	23	37	20	2
إدارة الاملاك	8	2	-	6	-
إدارة الدراسات والتصميم والعطاءات	12	-	-	12	-
إدارة الاشراف	5	-	-	5	-
المديرية المالية	4	-	-	3	1
مديرية الشؤون القانونية	3	-	-	3	-
مديرية مكتب المدير العام	2	1	1	-	-
مديرية الخدمات	3	-	-	3	-
<b>المجموع</b>	<b>119</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>52</b>	<b>3</b>

تتعلق الغالبية العظمى بالآراء الواردة للمؤسسة بإدارة شؤون المستفيدين كونها الجهة الرئيسية المعنية بتقديم الخدمات للمواطنين، في حين تتوزع بقية الآراء على إدارة الدراسات والتصميم والعطاءات فيما يتعلق بقضايا إفرار المشاريع والوحدات السكنية، و إدارة الأملاك حول استفسار عن البيع بالمزاد، وإدارة الإشراف المعنية بقضايا صيانة الشقق السكنية.

## تحليل آراء صوت متلقي الخدمة

توزعت آراء متلقي الخدمات التي وردت للمؤسسة حسب النوع كما يلي:

النسبة المئوية	العدد	هاتف الرد المباشر Whatsapp	منصة بخدمتكم	صندوق الاقتراحات والشكاوى	نوع صوت متلقي الخدمة
21.8%	26	0	26	0	استفسارات
31%	38	0	1	37	شكر وثناء
43.6%	52	4	31	17	شكاوى
3.4%	3	1	0	2	اقتراحات
<b>100%</b>	<b>119</b>	<b>5</b>	<b>58</b>	<b>56</b>	<b>المجموع</b>

تشير البيانات إلى أن أعلى نسب من البيانات جاءت من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى نوع شكر وثناء بعدد 37، وتليها الشكاوى من منصة بخدمتكم وعددها 31

### الاستفسارات

وردت معظم الاستفسارات من خلال (منصة بخدمتكم) حيث تركزت الغالبية العظمى من الاستفسارات على القضايا المتصلة بمبادرة "سكن كريم لعيش كريم" وخاصة في المجالات التالية:

• متى يمكن الحصول على سند تسجيل للشقة / قطعة الأرض.

• متى يمكننا الحصول على تعويض فرق المساحة للشقق السكنية.

كذلك شملت الاستفسارات أسئلة تتعلق بمدى توفر قطع أراضي سكنية وخاصة في مدينة عمان، وعن تفاصيل المشاريع ضمن البرنامج الوطني.

بلغ عدد الاستفسارات الإجمالي المقدمة للمؤسسة (26) استفسار بنسبة حوالي (21.8%) من إجمالي آراء متلقي الخدمة التي وردت للمؤسسة

تمحورت الاستفسارات حول البنود الرئيسية التالية:

• سؤال عن بعض مشاريع البرنامج الوطني.

• قطع الاراضي لموظفي القطاع العام.

• الية تأهيل المستفيدين.

• اجراءات نقل الملكية .





- امكانية الحصول على (مسكن).

## الشكر والثناء

تقوم المؤسسة بتقديم خدمات متميزة من خلال موظفيها وبالأخص موظفي مبنى خدمة الجمهور/إدارة شؤون المستفيدين. حيث أشاد المراجعين من متلقي الخدمة بحسن الاستقبال والمعاملة الجيدة والتعاون والسرعة في تقديم الخدمة بموجب (38) شكر وثناء عبر صندوق الاقتراحات والشكاوى الموجود في قاعة مبنى خدمة الجمهور، و واحد منها عبر منصة بخدمتكم.

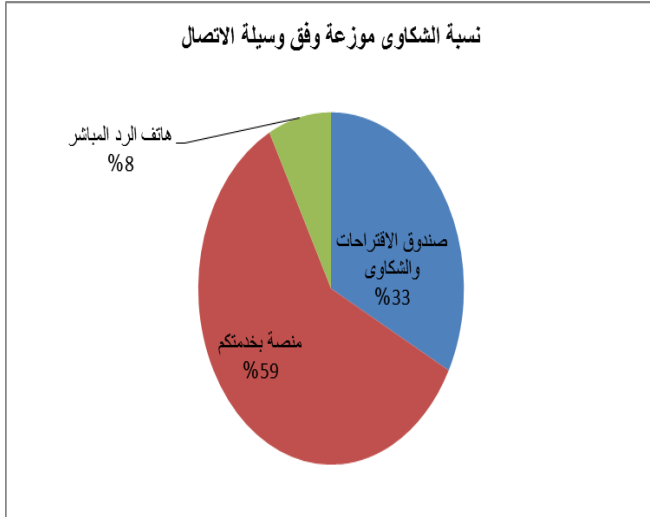
والبعض منها موجه لموظفين محددين من العاملين في قاعة خدمة الجمهور أبرزهم موظفة الاستقبال السيدة هبه عربيات والسيد نضال حياصات و لجميع موظفي قسم خدمة الجمهور ممثلة برئيس القسم و لموظفي قسم المبيعات.

## الشكاوى

بلغ إجمالي عدد الشكاوى الواردة للمؤسسة (52) شكوى، (17) منها وردت من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى الموجود في قاعة خدمة الجمهور / إدارة شؤون المستفيدين، (31) شكوى وردت من خلال منصة بخدمتكم، (4) شكاوى من خلال الهاتف.

شملت الشكاوى عدة موضوعات أبرزها:

- تأخير للحصول على مخطط تنظيمي.
- الجو حار بالصالة.
- القاطع الزجاجي يمنع سماع الموظف بوضوح.
- تشققات ورطوبة وتكسر البلاط وعدم استوائه ومشاكل في تمديدات الكهرباء وطف المياه بالرغم من وجود ماتور/ شقة في مدينة الشرق المرحلة الثانية.
- انتظار قواشين لبعض من المشاريع.
- دفع ذمة قديمة مستحقة على العقار بالرغم من تسديده للمستحقات المترتبة عليه.
- التنقل بين المباني والصعود الدرج الى الطابق الثاني/ نقل الختم من المبنى الثاني الى موقع خدمة الجمهور وضع مدقق في نفس المبنى (خدمة الجمهور) لتسهيل اجراءات المعاملات.
- وجود إزاحات في مشروع المرفق المرحلة الثانية.
- عدم تزويد دائرة الاراضي والمساحة وبلدية المرفق بالمخططات التنفيذية لمعالجة الازاحات في مشروع المرفق المرحلة الثانية.
- إفراز مشروع جبل طارق • المياه العادمة في مشروع ابو علندا • الارتداد عن الشارع • رديات جبل طارق



يتم تحويل الشكوى الى الادارة ذات العلاقة، ويؤخذ الاجراء المناسب للشكوى وابلغ المشتكى بالنتيجة.

### اقتراحات

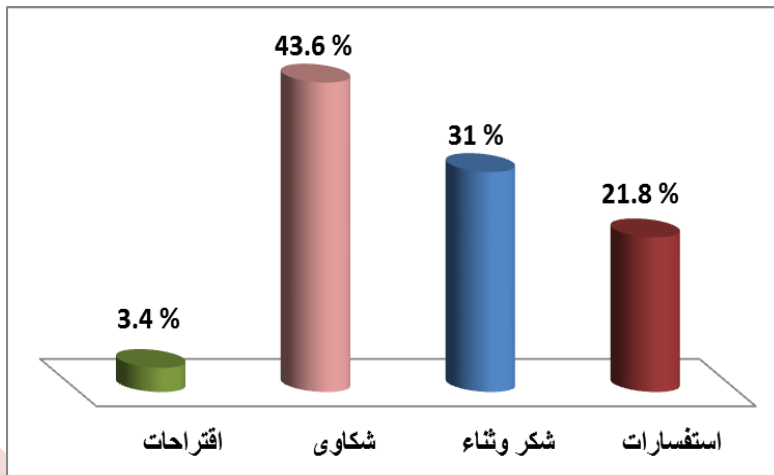
وردت (3) آراء يمكن تصنيفها ضمن المقترحات أو الطلبات، وتم تحويل هذه الاقتراحات إلى الإدارات ذات العلاقة لدراسة إمكانية تطبيقها، والتي تضمنت:

- اقتراح من مواطن بخصوص برنامج مزايا موظفي القطاع العام ب تقديم الطلب في المحافظات و تقليل خدمة الموظف لتكون ٣ سنوات وليس خمسة سنوات.
- اقتراح لتوفير و وجود صراف آلي، وتمت مخاطبة مقدم المقترح أنه تتوفر خدمة الدفع بواسطة الفيزا.
- اقتراح حول نقل موظف التدقيق والرقابة إلى المبنى خدمة الجمهور بدل المبنى الثاني لمراعاة كبار السن والسرعة في الاجراء بدل التأخير غير المبرر، وقد تمت الاستجابة لهذا المقترح بنقل مكاتب التدقيق والرقابة من الطابق الثالث الى الارضي لتقليل المشقة.

### كفاءة وفاعلية وسائل الإتصال

بين تحليل البيانات ان الغالبية العظمى من آراء متلقي الخدمة هي شكاوى بنسبة %43.6 ومن ثم شكر وثناء بنسبة %31 ثم استفسارات خلال منصة بخدمتكم بنسبة%21.8، وأن نسبة محدودة جداً من هذه الآراء تمثل الاقتراحات بنسبة %3.4.

كما تبين أن متلقي الخدمة الذي لديه شكوى معينة يلجأ في الغالب إلى القدوم إلى مكاتب المؤسسة لتقديمها خطياً من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى، نظراً للانطباع السائد بأن المكالمات الهاتفية لن تكون فعالة أو مؤثرة في حال وجود مشكلة تتطلب المعالجة، وفيما يتعلق بالآراء التي عبرت عن الشكر والثناء لمقدمي الخدمة في المؤسسة فقد جاءت كلها من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى الموجود في قاعة خدمة الجمهور في المؤسسة، نظراً لكونها قد صدرت من مواطنين حضروا إلى قاعة خدمة الجمهور وتلقوا الخدمة مباشرة من الموظفين العاملين في هذه القاعة.



يشير الرسم البياني إلى  
توزيع آراء متلقي الخدمة  
وفق تصنيف الطلبات

## الاستجابة لصوت متلقي الخدمة

تضمن نموذج الشكوى/الاقتراح الورقي المعتمد من قبل المؤسسة عبارة (سيتم الإتصال بك ومتابعة ملاحظتك خلال أسبوعين)، وهو بذلك حدّد بشكل عام الفترة الزمنية القصوى للرد على آراء متلقي الخدمة والبالغة أسبوعين.

أظهرت البيانات المتعلقة بمدة الرد على صوت متلقي الخدمة تفاوتاً في فترة الرد، ففي الوقت الذي توفر الإتصالات الهاتفية ردوداً فورية على أسئلة وإستفسارات المواطنين، تستغرق الردود على آراء متلقي الخدمة الواردة من خلال وسائل التواصل الأخرى أوقاتاً أطول تُقاس بالأيام في غالبية الحالات وقد تصل فترة الرد إلى أسابيع في عدد قليل من الحالات.

بلغ متوسط زمن الرد على كافة الآراء الواردة من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى (4.7) يوم، فيما بلغ متوسط فترة الرد على الشكاوى الواردة من خلال منصة بخدمتكم (0.9) يوم.

متوسط الرد على كافة الشكاوي الواردة للمؤسسة (15.7) يوم، ويرجع سبب إرتفاع متوسط الفترة الزمنية المتعلقة بهذه الحالات إلى ان هذه الفترة لا تمثل فترة الرد بقدر ما تمثل فترة الإجراء التصحيحي المتخذ لمعالجة هذه الحالات .

بلغ المعدل العام لزمن الرد على كافة الآراء ( إستفسارات، شكاوي، مقترحات....) التي وصلت المؤسسة (6.36) يوم. بلغ عدد الآراء التي لم يتم الرد عليها (1).

تصنيف الطلبات / بالأيام			متوسط زمن الرد على كافة الآراء الواردة من خلال:
اقتراحات	شكاوى	استفسارات	
2.5	6.9	-	صندوق الاقتراحات والشكاوى
-	-	-	صفحة المؤسسة على Facebook
0	.9	0.9	منصة بخدمتكم
0	39.3	-	هاتف الرد المباشر/ تطبيق Whatsapp
2.5	15.7	0.9	متوسط زمن الرد حسب تصنيف الطلبات
6.36 يوم			متوسط زمن الرد على كافة الآراء الواردة من مختلف الوسائل ولكافة التصنيفات

## التوصيات

١. إعادة تشكيل لجنة ادارة الاقتراحات والشكاوى لتفعيل اعمالها ورفع أدائها من خلال اعضاء من الوحدات الادارية ذات العلاقة باستفسارات وشكاوى متلقي الخدمة.
٢. أن يتم تكليف موظفين اكفاء لمتابعة الشكاوي والاستفسارات الواردة عبر صفحة المؤسسة Facebook وعبر هاتف الرد المباشر، وتسجيل جميع البيانات المطلوبة وتوثيقها ومعالجتها.
٣. أن يتم التشديد على كافة الوحدات الإدارية المعنية بضرورة الرد السريع على الاستفسارات، الشكاوى، الاقتراحات المقدمة من متلقي الخدمة والتي تحولها إليها لجنة إدارة الاقتراحات والشكاوى.
٤. وضع جدول زمني للمواعيد المتوقعة لإنجاز إفراز المشاريع والإعلان عن ذلك من خلال الموقع الإلكتروني للمؤسسة.