



المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري

التقرير الخاص بتحليل نتائج

الشكاوى والاقتراحات

٢٠٢٢

لجنة إدارة الشكاوى و الاقتراحات

فبراير - ٢٠٢٣

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
2	المقدمة
2	تعريفات عامة
2	هدف التقرير
3	القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى والاقتراحات والشكر والثناء
4	إجراءات التعامل مع الطلبات
5	إجمالي الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والآراء
6	تحليل آراء صوت متلقي الخدمة
9	كفاءة وفاعلية وسائل الاتصال
10	الاستجابة لصوت متلقي الخدمة
11	التوصيات

المقدمة

بناء على قرار بموجب كتاب عطوفة المدير العام رقم م ع/خ/م/١/٩٣٩ بتاريخ ٢٠/٤/٢٠٢١ وتطبيقا لمنهجية (إدارة الشكاوى والاقتراحات الحكومية)، والحرص على قياس صوت متلقي الخدمة وتحديد احتياجاته باستخدام كل الوسائل الممكنة التي تساهم في تحسين الخدمات المقدمة، عملت لجنة إدارة الشكاوى والاقتراحات برئاسة مدير مديرية الجودة وعضوية ممثلين عن كل من مديرية تكنولوجيا المعلومات ومديرية التسويق والمبيعات ومديرية خدمة الجمهور ومديرية الجودة على التنسيق مع كافة الوحدات الإدارية ذات العلاقة، وفق المنهجية المشار إليها أعلاه، للإجابة عن كافة الشكاوي والاقتراحات التي تم وردت لها من خلال منصة بخدمتكم، أو من خلال صفحة المؤسسة على الفيس بوك أو من خلال صندوق الشكاوي 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: كتب شكر مقدمة 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:



صندوق الاقتراحات والشكاوي

تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوي المتوفر بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوي وإيداعه في صندوق خاص بالاقتراحات والشكاوي والموجود في مبنى خدمة الجمهور /جبل عمان.



صفحة Facebook

التواصل من خلال صفحة المؤسسة على الفيس بوك www.facebook.com/hudcjo



منصة بخدمتكم

الدخول على موقع المؤسسة الالكتروني من خلال الرابط <http://www.hudc.gov.jo> ومن ثم الضغط على زر (منصة بخدمتكم) في أعلى الصفحة، ومن ثم كتابة رقم الهاتف ورقم التحقق، وكتابة ما تودون كتابته بعد ذلك



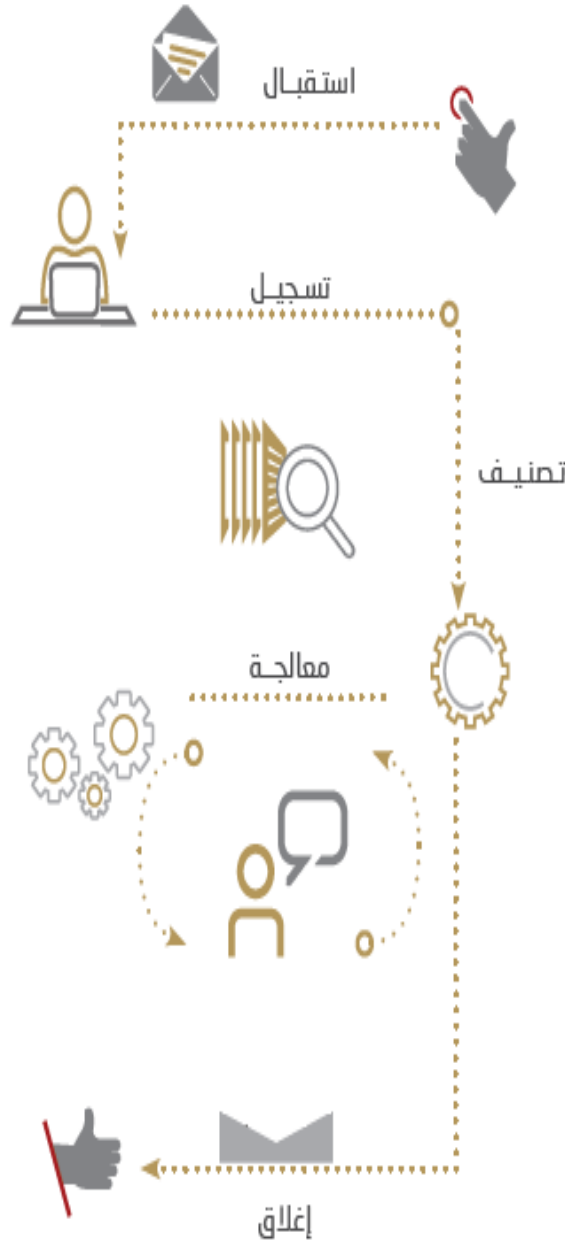
استخدام الهاتف

الاتصال مباشرة عبر الرقم: 06/464649399 أو 0797798505، وعبر تطبيق Whatsapp.

وقد قامت اللجنة بتوثيق كافة الملاحظات والشكاوي والاقتراحات الواردة من المصادر المتعددة، و تم دراستها 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 للانجاز.
٦. متابعة الجهة المعنية للرد .
٧. الاتصال مع صاحب الاقتراح أو الشكوى ضمن الوقت المحدد للرد.
- 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.



إجمالي الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والآراء التي وردت إلى المؤسسة خلال عام ٢٠٢٢

بلغ إجمالي عدد الشكاوى والمقترحات والاستفسارات والآراء التي وردت إلى المؤسسة خلال عام ٢٠٢٢ (12152)، وقد توزعت حسب وسيلة الاتصال ونوع صوت متلقي الخدمة كما يلي:

النسبة المئوية	المجموع	الهاتف		منصة بخدمتكم	صفحة Facebook	صندوق الاقتراحات والشكاوى	وسيلة الاتصال
		Whatsapp	هاتف الرد المباشر				نوع صوت متلقي الخدمة
97.3%	2088	1021	1022	13	32	-	استفسارات
1.5%	33	-	-	-	-	33	شكر وثناء
1%	21	-	-	14	4	3	شكاوى
0.24%	5	-	-	2	-	3	اقتراحات
	2147	1021	1022	29	36	39	المجموع
100		47.5%	47.6%	1.4%	1.7%	2%	النسبة المئوية

تشير البيانات إلى أن أعلى نسب من البيانات جاءت من هاتف الرد المباشر و تطبيق Whatsapp نوع الاستفسار؛ ويعود ذلك لكونها الوسيلة الأسهل في الاستخدام لمتلقي الخدمة، وتم توثيق هذه الوسيلة من قبل موظفة الاستقبال بإدارة شؤون المستفيدين.

تصنيف الشكاوى والاستفسارات حسب الوحدة الإدارية

تأتي إدارة شؤون المستفيدين بالمرتبة الأولى من حيث أن غالبية الشكاوى والاستفسارات تتعلق بعملها؛ كونها الجهة الرئيسية المعنية بتقديم الخدمات للمواطنين، في حين تتوزع بقية الشكاوى على إدارة الإشراف المعنية بقضايا صيانة الشقق السكنية، و إدارة الدراسات والتصميم والعطاءات فيما يتعلق بقضايا إفرار المشاريع والوحدات السكنية.

يبين الجدول عدد الشكاوى والاستفسارات حسب الادارة باستثناء الواردة عبر هاتف Call Center:

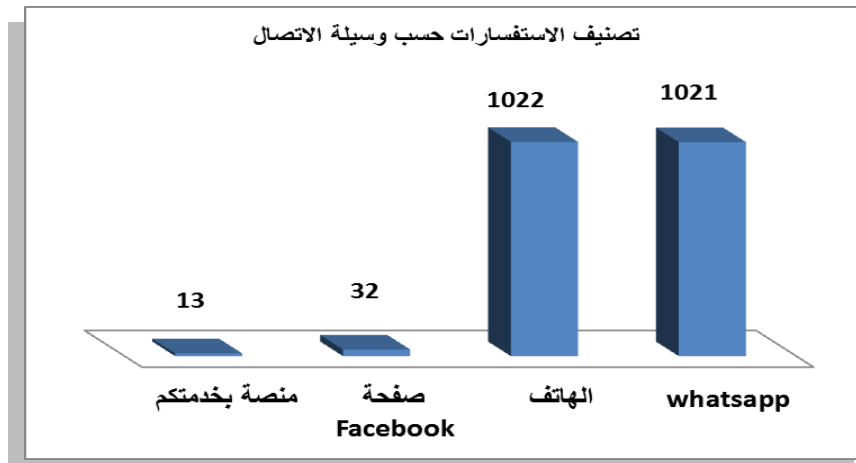
النسبة المئوية	اقتراح	شكر وثناء	استفسار	شكوى	الوحدة الادارية المعنية
92%	3	33	45	15	إدارة شؤون المستفيدين
5%	1	-	-	4	إدارة الإشراف
2%	1	-	-	1	المديرية المالية
1%	-	-	-	1	إدارة الدراسات والتصميم والعطاءات / قسم الإفرار
100%	5	33	45	21	المجموع

تحليل آراء صوت متلقي الخدمة

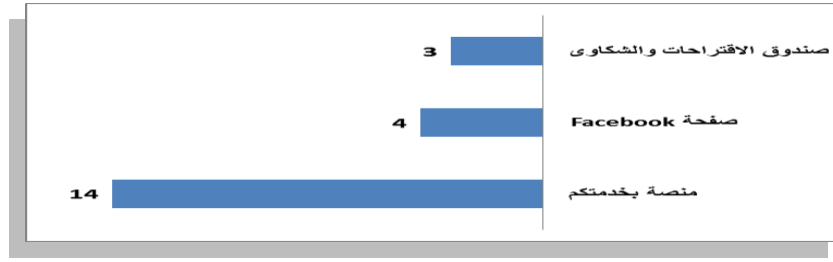
١. الاستفسارات

وردت معظم الاستفسارات من خلال الهاتف Call Center وتليه صفحة Facebook حيث تركزت العديد من الاستفسارات على مايلي:

- موعد تسليم سندات التسجيل لبعض المشاريع.
- موعد تأهيل قطع أراضي بمشاريع مختلفة.
- تعويض فرق المساحة للشقق السكنية.
- أمور مالية كالرصيد المتبقي، دفع أقساط متراكمة، الاعفاء لحالات الوفاة، تأمينات مستردة.
- هل يوجد مساكن للبيع أقساط ميسره أو طلب مساكن مجانية.
- المشاريع القادمة للمؤسسة من اراضي واسكانات في مختلف محافظات المملكة.



٢. الشكاوى: بلغ إجمالي عدد الشكاوى الواردة للمؤسسة (21) شكوى، (14) شكوى وردت من خلال منصة بخدمتكم، (3) منها وردت من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى، (4) شكاوى من خلال صفحة Facebook.



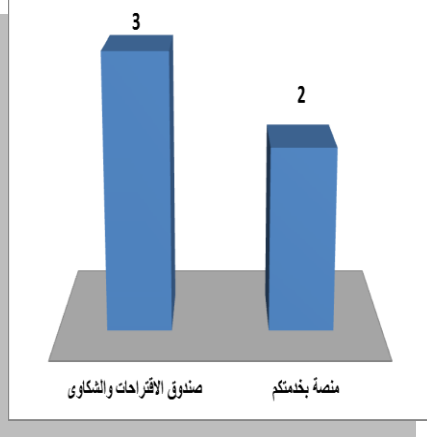
وتم تصنيف الشكاوى كالتالي:

نوع الشكاوى	العدد	البيان	الجهة المعنية		الاجراء
			داخل المؤسسة	شريك خارجي	
إجراءات	1	اختلاف بتقييم الشقة بين المؤسسة ودائرة الاراضي/ مشروع ابو علندا	قسم الإفراز	دائرة الاراضي والمساحة	تم التواصل مع المستفيد انه كما تم اخبارك ومن خلال تواصلك المستمر مع المهندسين المعنيين في المؤسسة ان المشكلة بسبب الاختلاف بتقييم الشقق من حيث المؤسسة ودائرة الاراضي والمؤسسة سارية بمعالجة هذا الاختلاف مع دائرة الاراضي والمساحة.
	1	تم اعادة الاجراءات ونفس الخطوات لشهادة التخصيص ومخطط الموقع يجب توحيد المعاملات في مكتب واحد	خدمة الجمهور		تبين بان التكرار تم عند ختم امر القبض من التدقيق والرقابة والدفع لدى الصندوق وتم الاتفاق بان يتم التنسيق بين قسمي خدمة الجمهور والرخص وخدمة المراجع دون حاجة تنقله بين المياني والمكاتب
	1	لماذا لم يتم الاعفاء عن تسديد ثمن العقار مع صاحبه قد توفي	بدون اجراء عبر الفيس بوك		
صيانة في المشاريع	3	صيانة شقة بضاحية الاميرة ايمان تعاني من تسريب مياه من شقة مملوكة للتربية بالمشروع.	ادارة الاشراف	وزارة التربية والتعليم	تم التواصل مع المستفيد: انتهت فترة الصيانة بالمؤسسة كون المشروع مسلم من فترة طويلة .. وفي حال كانت المشكلة مع شقة مملوكة لوزارة التربية يجب التواصل مع وزارة التربية او صاحب الشقة لحل المشكلة.
تكلفة الرسوم	1	الرسوم المطلوبه مرتفعه جدا مقارنة مع دائرة الاراضي	خدمة الجمهور		تم اعلامه بان رسوم الخدمات محددة بنظام بدل خدمات المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري رقم (72) لسنة 2014
	1	دفع ذمة سابقة على عقار في مشروع شواهد جرش بقيمة (72) د لاتمام معاملة التنازل عن نصف المنزل للزوج	م. المالية قسم الايرادات		لم يتم دفع المبلغ المذكور وبقيت الذمة على صاحبها وانما قامت بدفع رسوم متعلقة بفضلة التوسعة
	2	غلاء الاسعار وسوء الشقق وعدم المصداقية في التعامل	بدون اجراء عبر الفيس بوك		
سندات تسجيل	5	التأخير بتسليم سندات تسجيل	قسم الافراز	البلديات التابعة للمشروع	تم الرد أنه هناك مشاريع تم الانتهاء منها ويتم تسليمهم سندات التسجيل ويوجد بعض المشاريع ما زالت قيد الاجراء والمؤسسة تعمل اقصى جهدها لالانتهاء من كافة الامور العالقة التي تعيق عملية الافراز.
	4	عدم وجود شفافية بتاهيل مشروع الاميرة ايمان6	لجنة التاهيل		تم التواصل معه: انه يتم التاهيل والاختيار بين المتقدمين تبعا لأسس محددة يتم من خلالها التنافس بين المتقدمين حسب العلامات تم اختيار اسماء المتقدمين بعد اجتيازهم مراحل التاهيل وحصلوا على اعلى العلامات والقرعة تتم لتوزيع القطع عليهم فقط .. اما عن أسباب عدم تاهلك فيمكنك مراجعة المؤسسة قسم التاهيل واحضار الأوراق الثبوتية والتأكد من صحة الاجراءات المتبعة والتي تتم بكل شفافية ومصداقية.
فرق المساحة	1	فرق المساحة بمشروع خادم الحرمين	قسم التسويق		تم التواصل معه: كما تعلم بان الرديات المستحقة للعمارات المفردة تتم حسب الدور واذا كنت ممن انهو سندات التسجيل فعليك مراجعة المؤسسة / قسم التسويق والمبيعات لمعرفة دورك للاستحقاق .
أخرى	1	حل مشاكل تنظيم وعطاء المخالفات	بدون اجراء عبر الفيس بوك		

يتم تحويل الشكاوى الى الادارة ذات العلاقة، ويؤخذ الاجراء المناسب للشكاوى وابلغ المشتكي بالنتيجة.

٣. اقتراحات

وردت (5) آراء يمكن تصنيفها ضمن المقترحات، وتم تحويل هذه الاقتراحات إلى الإدارات ذات العلاقة لدراسة إمكانية تطبيقها، والتي تضمنت:



- اقتراح تمويل قروض بناء لمشاريع الاراضي بالمؤسسة.
- اقتراح زيادة نظام الحماية والامن للشقق الفارغة في مشروع ابو عندا.
- اقتراح تقديم قروض بناء للمستفيدين من قطع اراضي.
- اقتراح تعيين موظف مفوض لإتمام معاملات سندات التسجيل سكن كريم/ الزرقاء في مبنى مؤسسة الموارد في الزرقاء لتقليل المشقة والتكاليف والزيارات على المراجع.
- أرشفة ملفات المؤسسة الخاصة ببيع قطع الاراضي.

٤. 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، حيث ورد (33) كتاب شكر وثناء من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى، بعضها مقدم لكافة موظفي المؤسسة أو لكافة موظفي إدارة شؤون المستفيدين، والبعض الآخر موجه لموظفين محددين من العاملين في قاعة خدمة الجمهور.

من رسائل الشكر:

- شكر للمؤسسة الافضل في التعامل من حيث الخدمة والاحترام والمهنية.
- شكر لحسن التعامل من قسم الإيرادات و خدمة الجمهور .
- شكر لموظفي المؤسسة ويخص قسم المبيعات وعلى رأسهم المدير صاحب الخلق الرفيع السيد طارق حماشا
- شكر وتقدير لموظفي المؤسسة على التعاون وسرعة الانجاز وبالأخص نضال حياصات، خالد النصور .
- شكر لحسن المعاملة والاهتمام بإنجاز المعاملات وحل المشاكل .
- شكر للمهندسة فاطمة ابو صيام للجهود في اتمام سندات اسكان الشواهد .
- شكر لموظفي المؤسسة ويخص السيدة فاتنة غالب لحل مشكلة على النظام في نفس اليوم تتعلق بسعر الارض بمهنية واحتراف بالعمل .
- شكر لكل من مها عربيات و م. رلا الجندي للتعاون الرائع .
- شكر للسيدة أروى عطيه لحسن المعاملة وتقدير المراجع .

كفاءة وفاعلية وسائل الإتصال

لا تزال وسيلة الإتصال الأسهل والأكثر كفاءة هي الإتصال الهاتفي من خلال Call Center :06/464649399 أو 0797798505، عبر تطبيق Whatsapp؛ وذلك لسهولة استعمالها ولتوفر الهواتف لدى كافة المواطنين، حيث أن (95%) من آراء متلقي الخدمات وصلت للمؤسسة من خلال الهاتف. وحيث أن الإتصالات الهاتفية هي أحد المجالات التي يدقق عليها المتسوق الخفي المكلف من قبل مركز الملك عبد الله الثاني للتميز وذلك ضمن إطار تقييم مشاركة المؤسسة في جوائز التميز، نوكد بضرورة إيلاء موضوع Call Center اهتماما أكبر، وذلك في مجال توثيق المكالمات الهاتفية الواردة إضافة إلى أن يتم تكليف موظفين ذوي معرفة جيدة بطبيعة خدمات المؤسسة بالرد على صوت متلقي الخدمة الوارد من خلال الرد على الهاتف او الرد على رسائل Whatsapp والتي ترد غالبية آراء متلقي الخدمة من خلالهما.

الهاتف		منصة بخدمتكم	Facebook	صندوق الاقتراحات والشكاوى	وسيلة الإتصال
Whatsapp	هاتف الرد المباشر				
1021	1022	29	36	39	المجموع
47.5%	47.6%	1.4%	1.7%	2%	النسبة المئوية

بيّن تحليل البيانات أن الغالبية العظمى من آراء متلقي الخدمة هي استفسارات، وان نسبة محدودة جدا من هذه الآراء تمثل صوت متلقي الخدمة (شكوى، اقتراح، شكر وثناء)، مثل الشكاوى من خلال منصة بخدمتكم، و نسبة محدودة جداً من هذه الآراء تمثل الاقتراحات.

نوع صوت متلقي الخدمة	استفسارات	شكر وثناء	شكاوى	اقتراحات
المجموع	2088	33	21	5
النسبة المئوية	97.3%	1.5%	1%	0.24%

وفيما يتعلق بالآراء التي عبرت عن الشكر والثناء لمقدمي الخدمة في المؤسسة فقد جاءت غالبيتها العظمى من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى الموجود في قاعة خدمة الجمهور في المؤسسة، نظرا لكونها قد صدرت من مواطنين حضروا إلى قاعة خدمة الجمهور وتلقوا الخدمة مباشرة من الموظفين العاملين في هذه القاعة.

الاستجابة لصوت متلقي الخدمة

- توفر الاتصالات الهاتفية ردوداً فورية على أسئلة واستفسارات المواطنين.
- تضمن نموذج الشكاوى/الاقتراح الورقي المعتمد من قبل المؤسسة عبارة (سيتم الاتصال بكم ومتابعة ملاحظتكم خلال أسبوعين)، وهو بذلك حدّد بشكل عام الفترة الزمنية القصوى للرد على آراء متلقي الخدمة وباللغة أسبوعين.
- أظهرت البيانات المتعلقة بمدة الرد على صوت متلقي الخدمة التزاماً في فترة الرد، مثل منصة بخدمتكم حيث سجلت العديد من الحالات ردوداً تمت خلال نفس اليوم الذي وردت فيه الشكاوى والاستفسارات، كذلك صندوق الشكاوى والاقتراحات يوفر ردوداً فورية على شكاوى واستفسارات المواطنين، وأن الفترة القصوى للرد هو يومان.
- بلغ متوسط زمن الرد على كافة الآراء الواردة من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى (2.8) يوم
- بلغ متوسط فترة الرد على كافة الآراء الواردة من خلال منصة بخدمتكم (1.3) يوم
- بلغ متوسط فترة الرد على الشكاوى الواردة من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى (2.4) يوم.
- بلغ متوسط فترة الرد على الشكاوى الواردة من خلال منصة بخدمتكم (1.4) يوم.
- بلغ المعدل العام لزمن الرد على كافة الآراء (استفسارات، شكاوي، مقترحات....) التي وصلت المؤسسة عن طريق صندوق الاقتراحات والشكاوى و منصة بخدمتكم (يومين).
- الآراء التي وصلت عبر صفحة Facebook لم يتم الرد عليها.

التوصيات

١. إيلاء موضوع Call Center اهتماما أكبر، وذلك في مجال توثيق المكالمات الهاتفية الواردة إضافة إلى أن يتم تكليف أكثر من موظف من ذوي معرفة جيدة بطبيعة خدمات المؤسسة بالرد على صوت متلقي الخدمة الوارد من خلال الرد على الهاتف و الرد على رسائل Whatsapp والتي ترد غالبية آراء متلقي الخدمة من خلالهما.
٢. أن يتم تكليف موظفين اكفاء لمتابعة الشكاوي والاستفسارات الواردة عبر صفحة المؤسسة Facebook وتسجيل جميع البيانات المطلوبة وتوثيقها ومعالجتها.
٣. إعادة تفعيل وسيلة الاتصال (البريد الالكتروني) الخاص بالمؤسسة general@hudc.gov.jo لاستقبال استفسارات المواطنين.
٤. إعادة تفعيل صندوق الاقتراحات والشكاوى في مبنى صاحبة الحسين.