



المملكة الأردنية الهاشمية

دائرة الموازنة العامة

تقرير تحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى
لعام 2021

إعداد: م. تحرير يوسف

إشراف : م. ليلى الجواسرة

قائمة المحتويات

| الموضوع | رقم الصفحة |
|----------------------------------------------------------|------------|
| 1. مقدمة | 1 |
| 2. تقرير إحصائي حول تقييم الاقتراحات والشكاوى للعام 2021 | 1 |
| 3. تحليل الاقتراحات والشكاوى والثناء | 3 |
| 4. الرضى عن إدارة الاقتراحات والشكاوى | 3 |
| 5. التوصيات | 4 |
| 6. ملحق: نموذج سجل الاقتراحات والشكاوى | 4 |

تقرير تحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى للعام 2021

1. المقدمة:

ضمن سعي دائرة الموازنة العامة للارتقاء بالخدمات التي تقدمها وتطويرها وإدارة العلاقة مع أصحاب العلاقة وتعزيزها، تقوم الدائرة باعتماد آلية للتعامل مع اقتراحات وشكاوى أصحاب العلاقة (موظفين، متلقي الخدمة، موردين، شركاء) متمثلة بمنهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى والتي تهدف إلى بيان وضبط الآلية التي يتم من خلالها إدارة الاقتراحات والشكاوى ويتم مراجعتها بشكل دوري.

وللاطلاع على واقع الحال تم إعداد تقرير بالاقتراحات والشكاوى والثناء الواردة لدائرة الموازنة العامة من أصحاب العلاقة من مختلف قنوات وسائل الاتصال المعتمدة والتي تم التعامل معها وفق الإجراءات الواردة في المنهجية أعلاه والتي نورد شرح مبسط حولها وكما يلي:

1. يتم استلام الاقتراحات والشكاوى بأحد القنوات التالية: صندوق الاقتراحات والشكاوى، الخط الساخن، الكتب الرسمية، البريد الإلكتروني للدائرة، الاستبانات، الاجتماعات، الصحافة والإعلام، الهاتف والفاكس، منصة بخدمتكم حيث تم اعتمادها لتكون النافذة الوحيدة لتلقي الشكاوى الكترونياً وذلك حسب الكتب والبلاغات الواردة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.
2. يقوم كل مستلم للاقتراحات/ الشكاوى حسب وسيلة ورودها وبناءً على المسؤوليات المحددة في المنهجية بتوثيقها في سجل التوثيق المبدئي وتحويلها إلى المدير العام فور استلامها ليتم تحويلها إلى لجنة الاقتراحات والشكاوى أو إلى المديرية/ الوحدة المعنية ليتم دراستها والرد عليها خلال المدة المحددة في المنهجية.
3. تقوم وحدة تطوير الأداء المؤسسي سنوياً في الربع الرابع من السنة بقياس درجة الرضى عن التعامل مع الاقتراحات والشكاوى كمحور من محاور مسوحات قياس رضى الموظفين/متلقي الخدمة/الشركاء/الموردين وذلك تمهيداً لإعداد تقرير لتحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى والثناء وتحديد المواضيع والمواقع التي يتكرر ورود الاقتراحات والشكاوى عليها ووضع التوصيات ضمن تقرير يرفع للإدارة العليا.

2. تقرير إحصائي حول تقييم الاقتراحات والشكاوى لعام 2021:

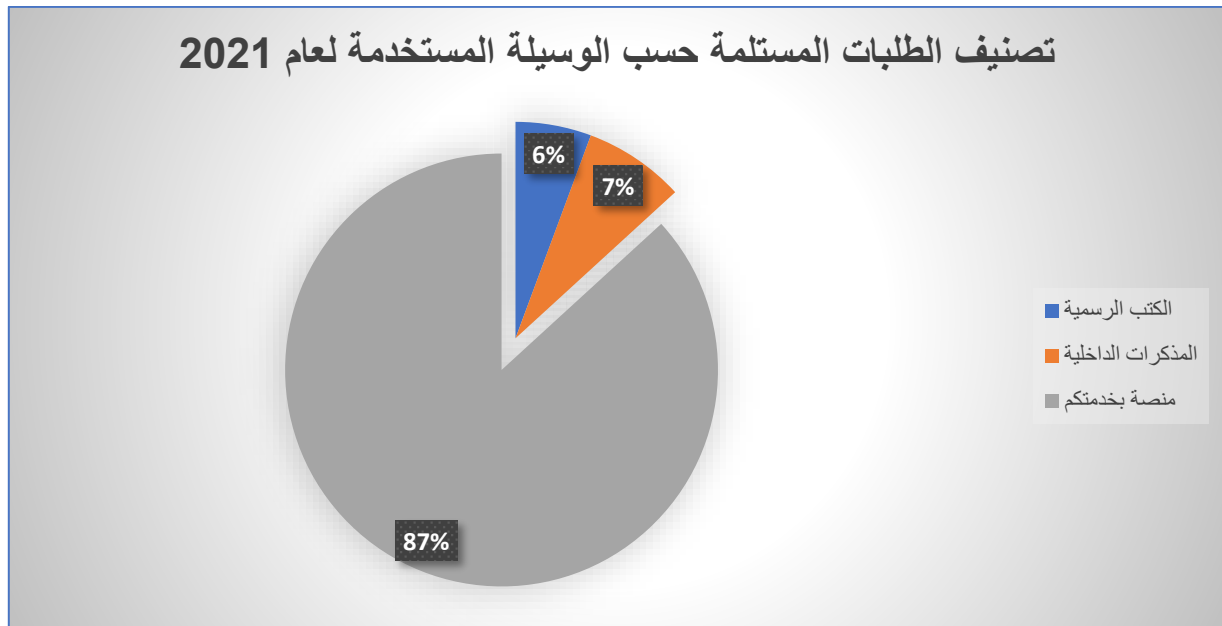
- خلال عام 2021 لم يتم استلام أي اقتراحات/ شكاوى من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى والبريد الإلكتروني للدائرة على الموقع الإلكتروني والخط الساخن، كما أنه لم يتم عقد الاجتماعات الدورية لمتلقي الخدمة بسبب الوضع الوبائي وأوامر الدفاع.
- تم استلام الاقتراحات والشكاوى والثناء من خلال الكتب الرسمية والمذكرات الداخلية ومنصة بخدمتكم والتي تظهر بوضوح في الشكل رقم (1) والجدول رقم (1) والتي تبين الأعداد المستلمة لعام 2021 وكما يلي:

تقرير تحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى للعام 2021

| الرقم | الوسائل المستخدمة | التصنيف | العدد | نسبة المغلقة | نسبة العالقة |
|-------|-------------------|------------------------|-------|--------------|--------------|
| .1 | الكتب الرسمية | شكوى | 0 | 0 | 0 |
| | | اقتراح | 0 | 0 | 0 |
| | | ثناء | 3 | %100 | 0 |
| | | المجموع | 3 | %100 | 0 |
| .4 | المذكرات الداخلية | شكوى | 0 | 0 | 0 |
| | | اقتراح | 6 | %83.3 | %16.7 |
| | | ثناء | 0 | 0 | 0 |
| | | المجموع | 4 | %75 | %25 |
| .5 | منصة بخدمتكم | اسأل الحكومة (استفسار) | 43 | %100 | 0 |
| | | شكوى | 2 | %100 | 0 |
| | | اقتراح | 1 | %100 | 0 |
| | | ثناء | 0 | 0 | 0 |
| | | المجموع | 46 | %100 | 0 |

جدول 1: أعداد الشكاوى والاقتراحات والثناء لعام 2021 حسب الوسائل المختلفة

- تم تصنيف الاقتراحات والشكاوى والاستفسارات الواردة عبر منصة بخدمتكم وعددها (46) بناء على الأهمية إلى منخفض الأهمية ومتوسط الأهمية ولم يرد إلى الدائرة أي شكوى أو اقتراح أو استفسار بالغ الأهمية حيث تم تصنيف 12 منهم بمتوسط الأهمية و 34 بمنخفض الأهمية.



شكل 1: تصنيف الطلبات المستلمة حسب الوسيلة المستخدمة لعام 2021

تقرير تحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى للعام 2021

3. تحليل الاقتراحات والشكاوى والثناء:

• الاستفسارات:

وردت معظم الاستفسارات التي تم توثيقها من خلال منصة بخدمتكم وكانت موجهة من قبل المواطنين، حيث تركزت الغالبية العظمى من الاستفسارات لعام 2021 على القضايا التالية:

1. موعد إقرار الموازنة العامة.
2. موعد صدور جدول التشكيلات.
3. وجود مخصصات للتعيين في الوزارات والجامعات المختلفة.
4. موعد مباشرة العمل للأشخاص المنسبين للتعيين وتم إيقاف مباشرتهم وفقاً لأوامر الدفاع خلال جائحة كورونا.

• الشكاوي:

بلغ عدد الشكاوى الواردة للدائرة (2) شكوى وردت من خلال منصة بخدمتكم حيث تضمنت الشكاوى ما يلي:

1. مشكلة المباشرة في العمل للأشخاص المنسبين للتعيين وتم إيقاف مباشرتهم وفقاً لأوامر الدفاع خلال جائحة كورونا، وهي شكاوى لا تخص دائرة الموازنة العامة بشكل مباشر.

• اقتراحات:

1. ورد اقتراح واحد عبر منصة بخدمتكم يزعم بتوفير حلول شاملة لحل مشكلة العجز وهي لا تخص دائرة الموازنة العامة بشكل خاص.
2. قدم موظفو الدائرة 6 اقتراحات لتحسين وتطوير العمل أو لحل مشكلات منها: إنشاء كراج لحل مشكلة الاصطفاف، تدقيق وتعديل الكتب الكترونيًا لتوفير الجهد والوقت، تحسين أسس المكافآت الشهرية ومكافأة نهاية الخدمة، عقد اتفاقية شراكة مع معهد الإدارة العامة لتدريب متلقي الخدمة، تفعيل الزيارات الميدانية للمشاريع الرأسمالية، تخصيص غرفة للمراسلين.

• الثناء:

بلغ عدد كتب الثناء الوارد للدائرة (3) كتب شكر وردت من خلال كتب رسمية وكما يلي:

1. ورد 3 كتب شكر للدائرة للموظفين موسى جرادات وكرم البطوش ومحمد أبو العينين نظراً للجهود المتميزة في تقديم الخدمة أو أداء الأعمال أو المشاركة في برنامج تدريبي.

4. الرضى عن إدارة الاقتراحات والشكاوى:

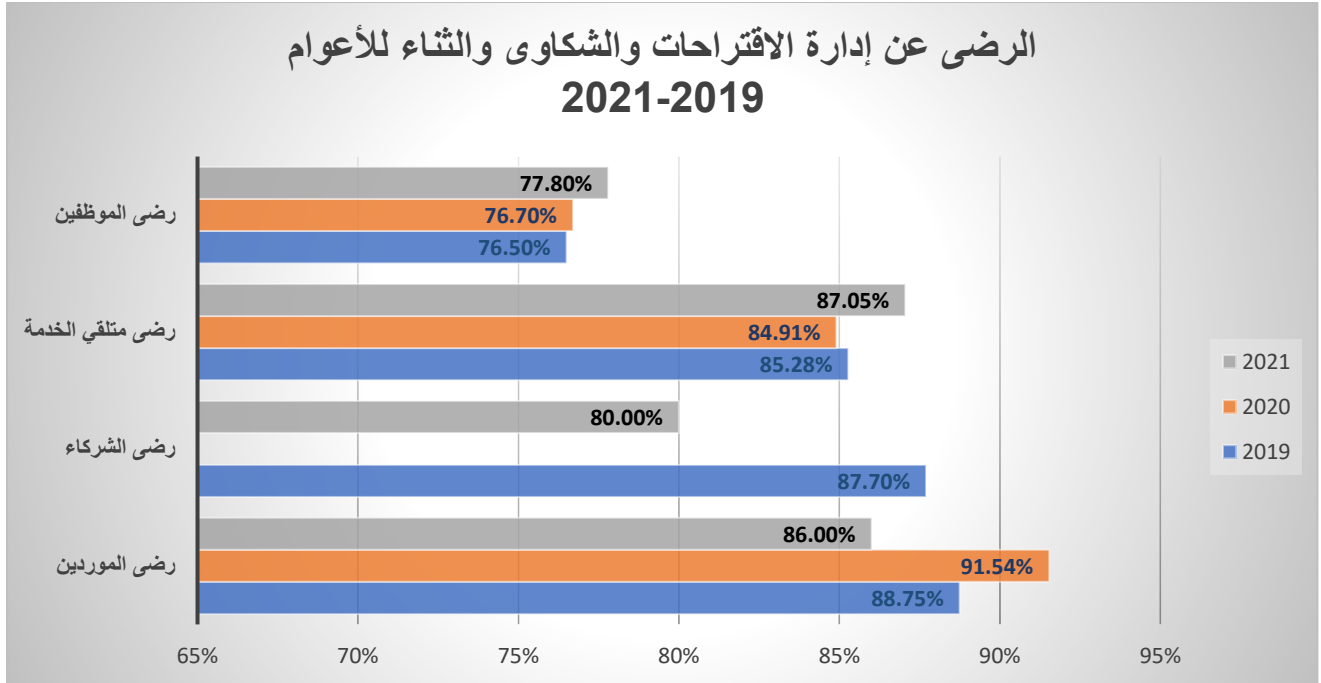
- استناداً للمسوحات التي تقوم بها وحدة تطوير الأداء المؤسسي في الدائرة، فإن نتائج الرضى عن إدارة الاقتراحات والشكاوى للأعوام 2019-2021 كانت على النحو التالي:

| 2021 | 2020 | 2019 | |
|--------|--------|--------|------------------|
| %77.8 | %76.7 | %76.5 | رضى الموظفين |
| %87.05 | %84.91 | %85.28 | رضى متلقي الخدمة |
| %80 | — | %87.7 | رضى الشركاء |
| %86 | %91.54 | %88.75 | رضى الموردين |

جدول 2: الرضى عن إدارة الاقتراحات والشكاوى والثناء للأعوام 2016-2018

تقرير تحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى للعام 2021

- بالنسبة لقياس رضى الشركاء عن إدارة الاقتراحات والشكاوى، فلا يتوفر قياس لعام 2020 بسبب الوضع الوبائي، حيث تم تنفيذ أهم المسوحات والتي تمثل قياسات لمؤشرات استراتيجية.



شكل 2: الرضى عن إدارة الاقتراحات والشكاوى والثناء للأعوام 2021-2019

5. التوصيات:

1. تعميم منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى على الموظفين للتوعية بها وأهمية تقديم كل ما هو ضروري لتحسين وتطوير عمليات وخدمات الدائرة.
2. تعميم منهجية الابداع والابتكار على الموظفين من أجل تحفيزهم لابداع وابتكار حلول للمشاكل او لتحسين العمليات والخدمات.
3. التزام المعنيين بإجراءات تطبيق المنهجية حسب المسؤوليات الواردة فيها (مثل: مسؤولي الخط الساخن/ مكتب المدير العام، الكتب الرسمية/ مدراء القطاعات المعنيين وغيرها مما ورد في المنهجية) بتعبئة السجلات الخاصة بتقديم الشكاوى والاقتراحات لغاية التأكد من معالجة الشكاوى المتكررة بحيث يتوفر سجل مرجعي للآخرين.
4. أن يتم متابعة البريد الوارد من خلال البريد الإلكتروني الرسمي للدائرة gbd@gbd.gov.jo/info@gbd.gov.jo من قبل وحدة تطوير الأداء المؤسسي.

6. ملحق:

نموذج سجل الاقتراحات والشكاوى