|  |  |
| --- | --- |
| **الإجراءات المتعلقة بالاقتراحات والشكاوي** | **المنهجية -الاليه-نطاق التطبيق-التعريفات****الترميز للنقاط (1-13 )** |

**أولا: تهدف هذه الإجراءات** إلى تنظيم عملية التعامل مع المقترحات والشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة بكلأمانه وعدالة وشفافية كما تهدف إلى الاستفادة من اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة من اجل التحسين والبناء والتطوير على مستوى الخدمات والعمليات المقدمة من قبل دائرة الموارد البشرية خاصة والجامعة عامة وبشكل مستمر. والعمل على رفع مستوى رضا العاملين في ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات العاملين وذلك وفق أفضل المعايير العالمية.

**ثانياً : طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى** يمكن لصاحب الاقتراح أو الشكوى إتباع أي من الطرق التالية لتقديمالاقتراحات و/ أو الشكاوي: ـ

1-2 تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوى المتوفر بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوي وإيداعه في الصندوق الخاص بالاقتراحات والشكاوى.

1-2 تقديم الاقتراحات والشكاوي عن طريق تعبئة النموذج الخاص المتوفر على موقع الجامعة الالكتروني [**www.ju.edu..jo**](http://www.ju.edu..jo) **.**

3-2 تقديم الشكوى او الاقتراح عن طريق إرسال بريد الكتروني الى العنوان hr@ju.edu.jo

ثالثا: إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي:

 1-3 يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي كل أسبوعين عمل في حال وجود أي نموذج، أو كلما دعت الحاجة لذلك .

2-3 يتم فتح صناديق المقترحات والشكاوى من قبل أعضاء اللجنة المفوضين بذلك

 3-3 يتم تنظيم محضر خاص متسلسل فور الانتهاء من كل عملية فتح للصناديق

 4-3 ترسل الاقتراحات والشكاوي مع نسخة موقعة من قبل اعضاء اللجنة المعنيين على المحضر إلى رئيس لجنة الاقتراحات والشكاوي

5-3 يتم إتباع نفس الإجراءات بخصوص الاقتراحات والشكاوى المقدمة من خلال موقع الجامعة الالكتروني أو البريد الإلكتروني .

رابعا : **التعريفات**

**1-4** موظفو الصف **الأول:** هم موظفين و مسئولين خدمة المتعاملين ، والذين بدورهم يقومون بتقديم الخدمات للمتعاملين وجهالوجه**.**

**2-4** التغذية الراجعة : عبارة عن معلومات أو ملاحظات يعبر عنها العاملون بناءً على تجربته عند حصولهم على الخدمات المتاحة لهم.

3-4 الرقم المرجعي: الرقم التسلسلي لمقدم الشكوى/المقترح .

4-4 **المتعاملين** : العاملين في الجامعة (الكادر التدريسي والاداري ) والذين يتعاملون بنظام الشكاوي والمقترحات والذين من خارج الجامعة.

خامسا:  **نطاق التغطية** تغطي وتشمل هذه الإجراءات التفاعل اليومي لموظفي الصف الأول مع المتعاملين وإجراءات استلام والتعامل مع الشكاوى والمقترحات وأنواع قنوات الاتصال بالإضافة إلى عمل تصنيف لكل من الشكاوى والمقترحات التي تهدف إلى تطوير كفاءة الموظفين و لتعزيز وجودة إدارة الشكاوى والمقترحات ، كما تشمل هذه الإجراءات على مؤشرات أداء معالجة الشكاوى بهدف قياس مستويات رضا المتعاملين. وحيث أنه توجد العديد من الحالات التي تستقبلها الجامعة مثل الشكاوى ، البلاغات ،الاقتراحات و الشكر وغيرها من الحالات التي يتم التعامل معها ، أو يتم التعامل معها والتي لا توثق في النظام مما يؤثر على قياس المؤشرات الأداء ولا يتم الاستفادة من التغذية الراجعة لهذه الطلبات والتي تصب جميعها في مجال تحسين الخدمات المقدمة من قبل الجامعة الأردنية.

**سادساً:** **تفعيل مركز اتصال** جامعي يقدم خدماته لجميع الجهات و على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وذلك عبر العديد من قنوات الاتصال متضمنة رقم الهاتف والفاكس والبريد الالكتروني وغيرها من القنوات ، باللغتين العربية والانجليزية. ويتلقى المركز اتصالات العاملين ، حيث يتم الإجابة على جميع استفساراتهم ويقدم لهم المعلومات المطلوبة ويستقبل ويسجل الشكاوى والمقترحات وعليه يتم تزويد العاملين بالرقم المرجعي **.**

**سابعاً: توثيق الية العمل** من خلال إعداد التقارير الدورية الربع سنوية: تقدم الجهة المسؤولة عن الصندوق تقرير ربعي إلى الإدارة العليا في الجامعة يتضمن تحليل إحصائي للشكاوى والاقتراحات تصنف في جداول وفق ما يلي:

1-7 عدد الشكاوى والاقتراحات الواردة مصنفة وفقا للموضوعات، الجهات المعنية بالشكوى والاقتراح .

2-7 عدد الشكاوى والاقتراحات المستبعدة ومبررات الاستبعاد.

3-7 موضوعات الشكوى والاقتراحات ونسبة تكرارها.

4-7 نسبة التراجع أو الزيادة في أعداد الشكاوى والاقتراحات المقدمة.

5-7الوقت المستغرق لمعالجة الشكاوى والاقتراحات حسب التصنيف.

حيث يتم مناقشة محتوى التقرير في اجتماع مع الجهة العليا أو اللجنة المسؤولة في الجامعة .

 أما التقرير السنوي: تقدم الجهة المسؤولة عن الصندوق تقريراً سنويا شاملا إلى الإدارة العليا يتضمن تحليل إحصائي للشكاوى والاقتراحات تصنف وفق ما يلي:

6-7 عدد الشكاوى والاقتراحات الواردة مصنفة وفقا للموضوعات.

7-7 الجهات المعنية بالشكوى والاقتراح .

8-7 نتائج معالجة الشكوى والاقتراحات .

9-7 مراحل المتابعة وحالة الإنجاز لكل مرحلة (تم الانجاز، قيد الانجاز، لم تنجز).

10-7 الردود التي تلقتها الجهة المسؤولة ودرجات الاستجابة من الدوائر والأقسام مع المقترحات والتوصيات .

11-7 تحليلاً كليا للشكاوى والاقتراحات وتبويبها من حيث تركزها على دائرة أو موظفمعين على أسباب الشكاوى ودوافعها بهدف العمل على معالجة جذور ومسببات الشكوى وإزالتها.

 12-7 تحديد نسبة النمو والتراجع لكل تصنيف وانحرافه عن المستوى المطلوب وبيان مدى فعالية الإجراءات وتقاس من خلال مدى تكرارها، نسبة الاقتراحات المجدية التي تم الاخذ بها ضمن فترة زمنية محددة، ويقدم التقرير السنوي إلى الإدارة العليا للاطلاع عليه واتخاذ ما يلزم.

**ثامناً:** نشر نظام واجراءات الشكاوى والاقتراحات من خلال الوسائل المبينة أدناه:

 1-8 وضع منشورات توضح أماكن تقديم الشكاوى وآلية التعامل معها في منصات خدمات المتعاملين. في جميع جهات الجامعة وكذلك النماذج و الطلبات.

 2-8 الكتيبات أو دليل ارشادي لنظام الشكاوي والمقترحات

 3-8 الحملات الدعائية على الوسائل الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي.

تاسعا: الية استقبال الشكاوي / المقترح:

1-9 أهمية تشكيل فريق عمل مختص بالشكاوى والمقترحات يتبع الإدارة العليا في جميع جهات الجامعة ، على أن يكون فريق العمل مختص في التعامل مع الشكاوى والمقترحات ، مدربين ومؤهلين باحترافية ويضمن شروط تحددها إدارة الجامعة لضمان الشفافية والعدالة .

 2-9ربط نظام الشكاوي والاقتراحات الكترونيا بأنظمة مع موظفي الصف الاول بنظام يَمكن الموظفين من تسجيل تخزين ، اضافة ، تصنيف ، معالجة وإغلاق الشكاوي /المقترح ، بالإضافة الى القدرة على تقييم معالجة الشكاوي و استخراج التقارير من خلال تطبيقات ذكيه تضمن المرونة بالعمل.

3-9 أن يتم اختيار مكان مناسب وسهل الوصول لتقديم الشكوى/ المقترح في حالة الحضور الشخصي و توفير جميع قنوات تقديم الشكاوى/ المقترح وذلك من خلال الموقع الإلكتروني ، تطبيق الهاتف الذكي ، صندوق الشكاوى وغيرها .

4-9 ضرورة تثقيف العاملون والمتعاملون بهذه الاجراءات لكي يكونوا على دراية كافية بكيفية تقديم الشكوى / المقترح وأماكن وقنوات تقديمها 3.6.7

 عاشراً: اليه تسجيل الشكوى / المقترح يجب عند تسجيل الشكوى/ المقترح مراعاة ما يلي :

 1-10 التأكد من أن الشكوى/ المقترح تقع ضمن اختصاص ومسؤوليه الجامعة قبل تسجيلها، وفي حال لم تكن ضمن الاختصاص يتوجب على الموظف المختص توجيه المتعامل للجهة المختصة إن أمكن.

2-10على الموظف المختص من موظفين الصف الاول الاستفسار والاستيضاح عن جميع المعلومات من المتعامل حسب طبيعة ونوع الشكوى /المقترح ويتم إعلام المتعامل بالإجراءات والمدة الزمنية المطلوبة لحل الشكوى/ او الاخذ بالمقترح .

3-10يتم البدء بتسجيل الشكوى/ المقترح ، وذلك من خلال نظام بتسجيل الشكوى/ المقترح المعتمد والتأكد من وصول رقم الحالة لمقدم الشكوى/المقترح بالطرق المتاحة للتمكن من متابعة طلبه.

 4-10 عند تسجيل شكوى / مقترح جديده يتوجب على الموظف تزويد المتعامل بالرقم المرجعي للشكوى/ المقترح ليتسنى للمتعامل متابعة الشكوى و في حال رغبة المتعامل بمتابعة شكوى قائمة ، يقوم موظف وحدة الشكاوى بمراجعة النظام باستخدام الرقم المرجعي الخاص بالشكوى.

5-10 يتم تصنيف الشكوى/ المقترح وذلك لسهولة التعامل معها وضمان وصولها للقسم أو الجهة المختصة مما له أثر كبير في سهولة استخراج التقارير وإمكانية تحديد الخدمات التي تتركز عليها أغلب الشكاوى / المقترحات وإمكانية تحديد الثغرات ومجالات التحسين ويمكن تصنفيها كما يلي:

1-5-10تصنيف حسب درجة تعقيد الشكوى/ المقترح

 درجة تعقيد الشكوى/ المقترح مرتبط بالإجراءات التي تلزم للتعامل مع الشكوى/ المقترح أو للحل أو المدة الزمنية لحل الشكوى/ المقترح ، فإن تداخل اجراءات التعامل مع الشكوى /المقترح وكثرتها يؤدي إلى زيادة تعقيدها وبالتالي زيادة المدة الزمنية المطلوبة لحل الشكوى/ المقترح . وفيما يلي بعض التصنيفات الإرشادية لتصنيف الشكاوى / المقترح حسب تعقيدها: تعتبر هذه التصنيفات إرشادية ، للتوضيح وليست على سبيل الحصر في الجامعة وحسب الانظمة والتعليمات المعمول بها حسب الاصول

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| التصنيفتصنيف حسب تعقيد الشكوى/ المقترح | الوصف | مؤشرات اداء الاغلاق |
| معقده | وهي عبارة عن الشكاوى / المقترحات التي تتطلب اجراءات مطولة لحلها أو في حالة تعدد مقدمي الخدمة ، ومنها الشكاوى/ المقترحات المتداخلة اجراءاتها مع أكثر من جهة أو الشكاوى التي تتطلب دراسة أو تشكيل لجنة فنية لحلها . | حالات يتم أغلاقها خلال 30 يوم من تقديم الشكوى  |
| الحرجة | وهي الشكاوى/ المقترحات على الخدمات التي تشترك في تقديمها أكثر من جهة ويصعب تحديد الجهة المسؤولة والتي تتسم اجراءات واضحة حسب الأنظمة والتعليمات. | حالات يتم أغلاقها خلال ثلاث أيام من تقديم الشكوى |
| الروتينية | هي عبارة عن الشكاوى/المقترحات على الخدمات وتقع ضمن اختصاصات الجهة نفسها والتي تتسم اجراءات واضحة حسب الأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجامعة الاردنية |  |

2-5-10تصنيف حسب اهمية الشكوى/ المقترح

يجب أن تصنف خطورة وأهمية الشكوى/ المقترح حسب طبيعة الخدمات التي تقدمها الجهة المختصة في الجامعة وحسب الانظمة والتعليمات المعمول بها حسب الاصول. ويكون التصنيف من اختصاص الجهة وذلك بناءً على الخدمات التي تقدمها وعليه يتم تحديد مدى خطورة و أهمية الشكوى/المقترح حيث أن ذلك يساهم في تحديد أولويات البدء بحل وغالبا ما تكون الشكاوى/ المقترح شديدة الأهمية أو الخطورة والتي لها تأثير على صحة الإنسان وسلامته بالإضافة إلى مدى تأثير الشكوى على البيئة المحيطة من عاملين ومتعاملين وافراد ، بحيث يكون التصنيف كالاتي: شكوى او مقترح مرتـفعة الأهمية - شكوى او مقترح متوسطة الأهمية – شكوى او مقترح منخفضة الأهمية يتـم التـعامل معها بشكل فوري ومباشر و يتم التعامل بأسرع وقت استنادا لدرجة الأهمية يتم التعامل مع الشكوى وحلها حسب مؤشر الأغلاق المتفق عليه

3-5-10 تصنيف الشكاوى والمقترحات حسب الإجراء

 يتطلب هذا النوع تمكين موظفي الصف الأول من الاستجابة لحل الشكاوى / المقترحات من أول اتصال من خلال: معرفة و خبرة الموظف المختص , استخدام قسم الأسئلة الشائعة - الرجوع إلى قاعدة البيانات وانظمة وتعليمات الجامعة وفي حال رضا المتعامل عن الحل يتم إغلاق الشكوى /المقترح .اما في حال عدم رضا المتعامل عن الحل يتم تحديث الشكوى/ المقترح في النظام وتسجيلها ضمن الشكاوى التي تتطلب معالجة ليتم معالجتها من قبل القسم المختص.

الحادي عشر: مؤشرات الأداء نظرا لأهمية إدارة الشكاوى /المقترحات وضمان جودتها فإنه يتطلب على القسم المعني اعداد مؤشرات الأداء الرئيسية والتي يتم من خلالها متابعة الشكاوى/ المقترحات وإدارتها، وتم تقسيم مؤشرات الأداء إلى مؤشرات رئيسية يتوجب اعتمادها وتطبيقها، كما توجد مؤشرات أخرى تخصصية مرتبطة بتصنيف الجهة الحكومية وذلك حسب طبيعة الخدمات التي تقدمها الجهة أو طبيعة الشكاوى الواردة لها ، والتي تساهم في رفع جودة إدارة الجهة لنظام إدارة الشكاوى و التميز في خدمة المتعاملين ، ويتوجب على الجامعة اعداد مؤشرات الأداء الخاصة بعد اعداد تصنيف معتمد للشكاوى/ المقترحات ووضع المؤشرات الخاصة بإدارة الشكاوى / المقترحات ومعالجتها وإغلاقها بما تضمن تحقيق الأهداف المرجوة ، حيث سيتم ضمان تطبيقها من خلال تقارير وإحصائيات يمكن قياسها من خلال

1-11 **تقارير ونتائج مركز الاتصال الموحد في الجامعة** والموقع الالكتروني وصناديق الشكاوي والاقتراحات

**2-11** **قياس رضا المتعاملين/العاملين**  : يهدف نظام الشكاوى في المستوى الأول إلى رضا المتعاملين ، حيث تعد الشكاوى المقدمة من المتعاملين من أهم مصادر التغذية الراجعة التي تعكس رضاهم عن الخدمات المقدمة وآلية التعامل مع الشكاوى/ المقترحات وحلها ، الهدف من قياس رضا المتعاملين تحسين آلية التعامل مع الشكاوى/ المقترحات وإغلاق الحالات ومن ناحية أخرى ضمان التحسين المستمر لعملية إدارة الشكاوى والمقترحات من خلال استبيانات رضا العاملين والمتعاملين التي تعبا الكترونيا او توضع في صندوق الشكاوي والاقتراحات.

 **الثاني عشر:** التقارير الخاصة بالشكاوى/ المقترحات يتوجب على الجامعة معرفة أهمية إعداد التقارير الخاصة بإدارة الشكاوى والمقترحات والتي يستند عليها وضع الحلول والمقترحات التحسينية، والتي تتمكن الإدارة من خلالها معرفة فرص التحسين وتحديد الخدمات والإجراءات التي تتركز عليها شكاوى واحتياجات العاملين و المتعاملين مع الجامعة **الاردنية.**

**كالاتي:**

1-12 **تقرير ربع سنوي** يتطلب إعداد تقرير دوري كل ثالثة أشهر أو حسب ما تراه الجهة مناسبا لطبيعة عملها ، ومن ثم رفع هذه التقارير إلى الإدارة العليا على أن يتضمن عرضا رقميا إحصائيا لإعداد الشكاوى / المقترحات الواردة ، وتصنيفها ، و الوقت المستغرق للإنجاز

 2-12 تقرير سنوي يعد القسم المعني بإدارة الشكاوى والمقترحات( موظفي الصف الأول) تقريرا ً سنويا ً شاملا ً يرفعه إلى رئيس الجامعة تقريرا ً رقميا ً وتحليليا يتضمن عدد الشكاوى والمقترحات الواردة مصنفة وفقا أنواعها وعدد الحالات قيد المتابعة ، ودرجات المتابعة، والردود التي تلقتها ودرجات الاستجابة من الأقسام أو الجهات ذات الاختصاص والعلاقة في الجامعة. أنه من المهم أن يتضمن التقرير على مقترحات وتوصيات ناتجة عن تحليل الشكاوى والمقترح ، وذلك لاتخاذ القرار المناسب حيث أن الهدف من التحليل العمل على معالجة جذور مسببات الشكوى .

 3-12 التـقاريـر الخاصة يقوم موظفي الصف الأول بإعداد تقارير خاصة حول حالات معينة أو نظرا لتكرار بعض الشكاوى على نفس الموظف أو الخدمة، أما بشأن بعض الشكاوى ذات الطبيعة الخاصة مثل خطورتها أو أنها لا تحتمل التأجيل فيتم عمل تقرير بشأنها وإرسالها لإدارة الجامعة، كما يجب على الإدارة العليا مراقبة أداء وآلية اعداد التقارير وآلية الشكاوى والمقترحات بشكل عام وبشكل مستمر من خلال الاطلاع على عينة عشوائية من طلبات الشكاوى **والمقترحات** واستبيانات رضا العاملين والمتعاملين مع الجامعة الأردنية.

 الثالث عشر : المقترحات في ادارة الشكاوي والمقترحات في الجامعة الاردنية: إن العاملين في الجامعة الاردنية والمتعاملون معها هم محور الاهتمام وأساس تطوير الخدمات المقدمة من الجامعة الاردنية ، وإن من المصادر المهمة لتحسين هذه الخدمات ا والوصول بها إلى مستويات استثنائية هي مقترحات العاملين و المتعاملين ومعرفة احتياجاتهم حيث أن هذه الاحتياجات تعتبر المحرك الرئيسي لتطوير الخدمات وذلك كونهم المتأثرين بالتعامل مع الجهات المختلفة للحصول على الخدمات ، ومن أجل تعزيز تفاعل المتعاملين ومنحهم الفرصة لطرح الأفكار والمقترحات من خلال تحسين الخدمات أو طرق الحصول على الخدمة ، يتطلب ذلك من الجامعة الاردنية المبادرة في تفعيل قنوات التواصل معهم والاخذ بالمقترحات وتوثيقها ودراستها من قبل الأقسام المختصة والاستفادة من المخرجات، ومن الجانب الآخر على الجامعة الاردنية / الادارة العليا توجيه الشكر لمقدمين المقترحات أو تكريمهم ، وذلك لجهودهم المبذولة وللتحفيز على تقديم المزيد من الأفكار من قبل مقدم المقترح سواء كان موظف أو متعامل أو شخص اعتباري يتعامل مع الجامعة الاردنية ، مما له الأثر في المساهمة لتطوير الخدمات ودفع عجلة التحسين في مجال خدمة المتعاملين.  **وفق نموذج تقييم معد لذلك.**