



مركز إيداع الأوراق المالية  
Securities Depository Center

التقرير الخاص بتحليل نتائج الشكاوى والاقتراحات والثناء  
للعام 2016

لجنة الاقتراحات والشكاوى  
2017

## المحتويات

2	المقدمة
2	منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى في مركز إيداع الأوراق المالية
2	الهدف العام
2	طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى
3	إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي
3	إجراءات التعامل مع نماذج الاقتراحات والشكاوى
4	نظام خدمة الجمهور الخاص بالشكاوى والاقتراحات والثناءات
4	قنوات الاتصال
4	تصنيف الشكاوى والاقتراحات والثناءات
6	تقرير إحصائي حول نماذج تقديم شكوى أو اقتراح أو ثناء

## المقدمة

يحرص مركز إيداع الأوراق المالية على تقديم خدمات ذو مستويات مرتفعة لكل من جمهور الباحثين والمتعاملين بالأوراق المالية من حيث الرضا العام عن الخدمات المقدمة في المركز. وضمن هذا التوجه تم تفعيل نظام لتحسين الخدمات يُعنى بإدارة الاقتراحات والشكاوى. حيث يمكن لصاحب الاقتراح أو الشكوى إتباع أي من الطرق التالية لتقديم الاقتراحات و/ أو الشكاوي من خلال تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوى المتوفر بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوي وإيداعه في الصندوق الخاص بالاقتراحات والشكاوى. أو تقديم الشكوى أو الاقتراح عن طريق تعبئة النموذج الخاص المتوفر على موقع المركز الإلكتروني ([www.sdc.com.jo](http://www.sdc.com.jo)) أو عن طريق إرسال بريد الكتروني الى العنوان ([scc@sd.com.jo](mailto:scc@sd.com.jo)) أو تقديم الشكوى أو الاقتراح عن طريق نظام إدارة الشكاوي الحكومية (<http://www.moppsd.gov.jo/ar/Pages/CMU.aspx>).

وللاطلاع على واقع الحال تم إعداد تقرير بالشكاوى والاقتراحات والثناءات وذلك للعمل على التقليل والحد من الشكاوي والترحيب بأي من المقترحات التي من شأنها رفع مستوى رضا متلقو الخدمة سواء من الأفراد أو من أعضاء المركز من الشركات المساهمة العامة أو الوسطاء أو أمناء الحفظ.

يشتمل هذا التقرير على تحليل الشكاوى والاقتراحات المقدمة لمركز إيداع الأوراق المالية الأردني، بحيث يمكن الاطلاع على بيانات رقمية ووصفية عن ماهية الشكاوى والاقتراحات والثناءات المقدمة سواء عن طريق الموقع الإلكتروني عبر زيارة موقع المركز وتعبئة النموذج المخصص لذلك، أو من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى والكائن في مقر المركز في المواقع المخصصة لخدمة الجمهور. بالإضافة إلى الاطلاع على منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى في مركز إيداع الأوراق المالية وما تتضمنه من طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى، وإجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي والتعامل مع النماذج المتوفرة بها.

## منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى في مركز إيداع الأوراق المالية

### الهدف العام

تهدف هذه الاجراءات إلى تنظيم عملية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة بكل عدالة وشفافية كما تهدف إلى الاستفادة من اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة من اجل التحسين والبناء والتطوير على مستوى الخدمات والعمليات المقدمة من قبل الدائرة وبشكل مستمر.

### طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى

يمكن لصاحب الاقتراح أو الشكوى إتباع أي من الطرق التالية لتقديم الاقتراحات و/ أو الشكاوي: .

- تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوى المتوفر بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوي وإيداعه في الصندوق الخاص بالاقتراحات والشكاوى.
- تقديم الشكوى أو الاقتراح عن طريق تعبئة النموذج الخاص المتوفر على موقع المركز الإلكتروني ([www.sdc.com.jo](http://www.sdc.com.jo))
- تقديم الشكوى أو الاقتراح عن طريق إرسال بريد الكتروني الى العنوان ([scc@sd.com.jo](mailto:scc@sd.com.jo))
- تقديم الشكوى أو الاقتراح عن طريق نظام إدارة الشكاوي الحكومية (<http://www.moppsd.gov.jo/ar/Pages/CMU.aspx>)

## إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي

1. يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي كل عشرة أيام في حال وجود أي نموذج، أو كلما دعت الحاجة لذلك.
2. يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي من قبل أعضاء اللجنة المفوضين بذلك.
3. يتم تنظيم محضر خاص متسلسل فور الانتهاء من كل عملية فتح للصناديق.
4. ترسل الاقتراحات والشكاوي مع نسخة موقعة من قبل عضوي اللجنة المعنيين على المحضر إلى رئيس لجنة الاقتراحات والشكاوي.
5. تتبع نفس الإجراءات بخصوص الاقتراحات والشكاوي المقدمة من خلال موقع المركز الإلكتروني او البريد الإلكتروني أو نظام إدارة الشكاوي الحكومية.

## إجراءات التعامل مع نماذج الاقتراحات والشكاوي

1. تقوم اللجنة بفرز النماذج وفقا لما يلي:
  - أ. اقتراح
  - ب. شكوى
  - ج. ثناء
2. يتم دراسة الشكوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوي.
3. يتم التحقق من استيفاء محتوى الشكوى او المقترح او الثناء للشروط المطلوبة من حيث البيانات الاساسية والموضوع والاختصاص.
4. يتم تسجيل الشكوى او المقترح او الثناء في سجل الشكاوي وتفرغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوي وحسب رقمها التسلسلي.
5. تصنيف الشكوى او المقترح او الثناء وفق نظام التصنيف المعتمد بمنهجية ادارة الاقتراحات والشكاوي لدى الجهات الحكومية.
6. تحديد الجهة المعنية بالشكوى او المقترح او الثناء.
7. ارسال المقترح أو الشكوى أو الثناء الى الجهة المعنية.
8. الاتصال بمقدم الشكوى او المقترح او الثناء لإبلاغه باستلام شكواه او مقترحه او ثنائه، وشكرة على التقدم به، وان الموضوع قيد الدراسة، وإبلاغه بالفترة الزمنية المتوقعة للإجابة على المقترح او الشكوى.
9. متابعة الرد على الشكوى او المقترح او مع الجهة المعنية خلال الفترة المتوقعة للإجابة.
10. في حال كانت الشكوى او المقترح او الثناء متعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوي يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة الموضوع بخصوصه.
11. إذا تم اعتماد المقترح يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه كتاب شكر.
12. الشكاوي من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقما متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها للاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوي وتحفظ.
13. يتم الرد خطياً على شكاوي متلقي الخدمة بعدم التزام الدائرة بتقديم الخدمة وفق المعايير المعلن عنها خلال أسبوع من تاريخ تقديمها.
14. يتم معاملة الشكاوي والمقترحات بكل جدية وشفافية وحيادية.

## نظام خدمة الجمهور الخاص بالشكاوى والاقتراحات والثناء

وهو نظام شكاوى واقتراحات وثناءات متكامل يخدم متلقي الخدمة من الجمهور وأعضاء المركز من الشركات المساهمة العامة أو الوسطاء أو أمناء الحفظ وجميع متلقي الخدمة على اختلاف فئاتهم، بحيث يمكنهم من تقديم الشكاوى والاقتراحات والثناءات وحفظها وأرشفتها. كما يمكن أعضاء لجنة الشكاوى والاقتراحات في مركز إيداع الأوراق المالية من تسجيل الإجراءات المتخذة على هذه النماذج من خلال فتح ملف إلكتروني لها وتتبع سير الإجراءات ابتداءً من وصولها وانتهاءً باتخاذ الاجراء المناسب عليها.

إضافة إلى ما سبق، يوفر النظام إمكانية تخزين النماذج التي يتم استقبالها من خلال الموقع الإلكتروني وتسجيل بياناتها من خلال فتح ملف الكتروني لها يضم معلومات مفصلة عن موضوع الشكوى ونوعها وتاريخ ورودها والجهة الواردة منها بالإضافة إلى تسجيل بيانات المشتكي حيث تضم المعلومات الأساسية والمهنة وبيانات الاتصال والتي تضم رقم الهاتف والعنوان والبريد الإلكتروني وكامل المعلومات المتعلقة بالمشتكي. كما يوفر النظام خاصية الأرشفة الإلكترونية حيث يتيح إمكانية تخزين وأرشفة النموذج وأي مرفقات أخرى إن وجدت.

وبعد تسجيل النموذج يتم دراسته من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوي وتحويلها للدائرة المعنية وبيان الرأي فيها واعتمادها، كما يتيح النظام إمكانية الاستفسار عن عدد النماذج المستلمة وتصنيفاتها والإجراء المتخذ بشأنها وعن ومدى سرعة انجازها.

## قنوات الاتصال

عمل المركز على نشر نموذج تقديم شكوى أو اقتراح أو ثناء على موقعه الإلكتروني أو من خلال صندوق الشكاوى والاقتراحات أو عن طريق نظام إدارة الشكاوي الحكومية أو من خلال البريد الإلكتروني، وذلك لقياس حجم الشكاوى المستلمة من متلقي الخدمة من جمهور المستثمرين وأعضائه.

وقد تم الحصول على النماذج التي تم تعبئتها من الموقع الإلكتروني للمركز حيث تضمن النموذج الخاص بتقديم شكوى أو اقتراح أو ثناء المعلومات التالية:

1. بيانات شخصية .
2. نوع النموذج.
3. موضوع النموذج (شكوى أو اقتراح أو ثناء) وتفاصيله.

## تصنيف الشكاوى والاقتراحات والثناء

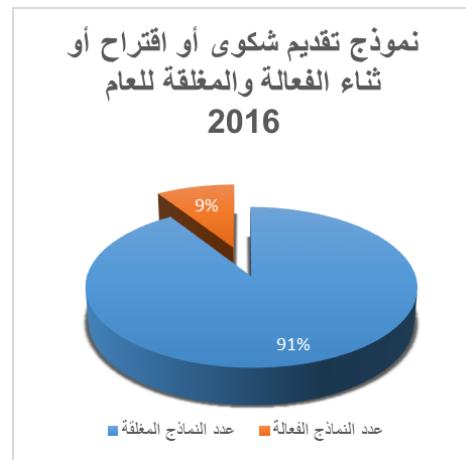
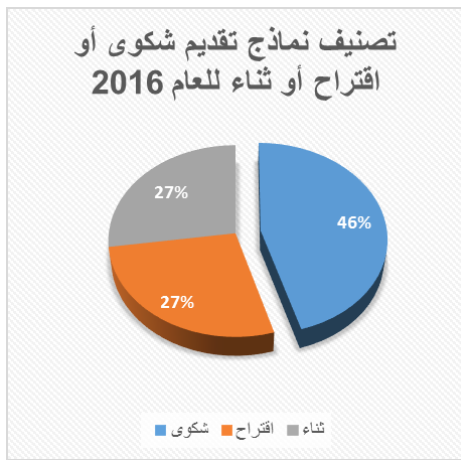
تم تصنيف نماذج الشكاوى والاقتراحات والثناءات سواء الورقية أو الإلكترونية (من خلال موقع المركز الإلكتروني أو نظام إدارة الشكاوي الحكومية أو البريد الإلكتروني) بحسب التصنيف التالي:

الوصف	التصنيف
كثيبه	شكوى مستبعدة
شخصية	
عدم الاختصاص	
غير محددة	
أخرى	
غير محدد	مقترح مستبعد
غير قابل للقياس	
غير قابل للتحقق	
غير واقعي	
التكلفة	
أخرى	

الوصف	التصنيف
مقدم الخدمة	الشكوى
الإجراءات	
ملائمة مكان الخدمة	
التكلفة	
تعدد الجهات	
الأمانة	
الوقت	
الأمانة الإرشادية	
الانتشار	
أخرى	
مقدم الخدمة	المقترح
الإجراءات	
ملائمة مكان الخدمة	
التكلفة	
تعدد الجهات	
الأمانة	
الوقت	
الأمانة الإرشادية	
الانتشار	
أخرى	
مقدم الخدمة	الشأن
الإجراءات	
ملائمة مكان الخدمة	
التكلفة	
تعدد الجهات	
الأمانة	
الوقت	
الأمانة الإرشادية	
الانتشار	
أخرى	

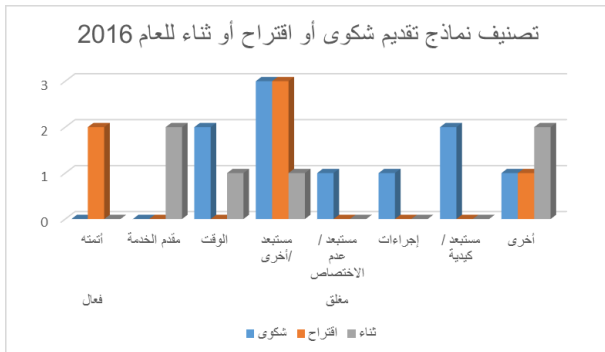
## تقرير إحصائي حول تقييم الشكاوى والاقتراحات والثناء

عدد النماذج						تصنيف النموذج
نسبة إجمالي عدد النماذج	إجمالي عدد النماذج	نسبة النماذج العالقة	النماذج العالقة	نسبة النماذج المغلقة	النماذج المغلقة	
46%	10	0%	0	100%	10	شكوى
27%	6	33.4%	2	66.6%	4	اقتراح
27%	6	0%	0	100%	6	ثناء
<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>9%</b>	<b>2</b>	<b>91%</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>



وبحسب التصنيف المعتمد لنماذج تقديم شكوى أو اقتراح أو ثناء، فقد كانت الغالبية العظمى من الشكاوى وعددها (3) تتركز حول وقت وإجراءات الخدمة وذلك بنسبة (30%) من المجموع الكلي لنماذج الشكاوى المستلمة، في حين تم استبعاد عدد (6) شكاوي بما نسبته (60%) وذلك بسبب عدم الاختصاص أو كيدية أو لا يوجد بيانات مدخلة. أما فيما يتعلق بنماذج الاقتراحات فقد كانت مواضيع الاقتراحات متفرقة. وفيما يخص نماذج الثناء، فقد تركزت على مقدم الخدمة.

الجدول والشكل التاليين يبينان جميع النماذج المستلمة وتصنيفها.



الحالة	التصنيف	شكوى	اقتراح	ثناء
مغلق	مقدم الخدمة	0	0	2
	الوقت	2	0	1
	مستبعد / أخرى	3	3	1
	مستبعد / عدم الاختصاص	1	0	0
	إجراءات	1	0	0
	مستبعد / كيدية	2	0	0
	أخرى	1	1	2
فعال	أتمته	0	2	0