



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 أجل التحسين والبناء والتطوير على مستوى الخدمات والعمليات المقدمة من قبل الدائرة وبشكل مستمر.

طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى:

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

- تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوى المتوفر بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوى وإيداعه في الصندوق الخاص بالاقتراحات والشكاوى.
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح عن طريق موقع المركز الإلكتروني (WWW.SDC.COM.JO).
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح عبر البريد الإلكتروني: scc@sdcc.com.jo
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح عن طريق نظام إدارة الشكاوى الحكومية (<http://www.mopds.gov.jo/ar/Pages/CMU.aspx>)

إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى:

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

إجراءات التعامل مع نماذج الاقتراحات والشكاوى:

1. تقوم اللجنة بفرز النماذج وفقاً لما يلي:
 - اقتراح
 - شكوى
 - ثناء
2. يتم دراسة الشكوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى.
3. يتم التحقق من استيفاء محتوى الشكوى أو المقترح أو الثناء للشروط المطلوبة من حيث البيانات الأساسية والموضوع والاختصاص.
4. يتم تسجيل الشكوى أو المقترح أو الثناء في سجل الشكاوى وتفرغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي.
5. تصنيف الشكوى أو المقترح أو الثناء وفق نظام التصنيف المعتمد بمنهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى لدى الجهات الحكومية.
6. تحديد الجهة المعنية بالشكوى أو المقترح أو الثناء.
7. إرسال المقترح أو الشكوى أو الثناء إلى الجهة المعنية.
8. الاتصال بمقدم الشكوى أو المقترح أو الثناء لإبلاغه باستلام شكواه أو مقترحه أو ثنائه، وشكراً على التقدم به، وإن الموضوع قيد الدراسة، وإبلاغه بالفترة الزمنية المتوقعة للإجابة على المقترح أو الشكوى.
9. متابعة الرد على الشكوى أو المقترح أو مع الجهة المعنية خلال الفترة المتوقعة للإجابة.
10. في حال كانت الشكوى أو المقترح أو الثناء متعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى 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. الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطائها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها للاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.
13. يتم الرد خطياً على شكاوى متلقي الخدمة بعدم التزام الدائرة بتقديم الخدمة وفق المعايير المعلن عنها خلال أسبوع من تاريخ تقديمها.
14. سيتم معاملة الشكاوى والمقترحات بكل جدية وشفافية وحيادية.