



مركز إيداع الأوراق المالية
Securities Depository Center

التقرير الخاص بتحليل نتائج الشكاوى والاقتراحات والثناء
للعام 2018

لجنة الاقتراحات والشكاوى

المحتويات

2	المقدمة
2	حول منصة "بخدمتكم"
3	منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى في مركز إيداع الأوراق المالية
3	الهدف العام
3	طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى
3	إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي
3	إجراءات التعامل مع الطلبات من خلال منصة "بخدمتكم"
4	إجراءات التعامل مع نماذج الاقتراحات والشكاوى
4	نظام خدمة الجمهور الخاص بالشكاوى والاقتراحات والثناء
5	قنوات الاتصال
5	تصنيف الشكاوى والاقتراحات والثناء
7	إنجازات لجنة الاقتراحات والشكاوي خلال العام 2018
8	تقرير إحصائي حول تقييم الشكاوى والاقتراحات والثناء للعام 2018

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 المحددة لتقديم الاقتراحات و/ أو الشكاوى من خلال تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوى المتوفر بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوى وإيداعه في الصندوق الخاص بالاقتراحات والشكاوى. أو تقديم الشكوى أو الاقتراح عن طريق تعبئة النموذج الخاص المتوفر على موقع المركز الإلكتروني أو عن طريق إرسال بريد إلكتروني أو تقديم الشكوى أو الاقتراح عن طريق نظام إدارة الشكاوى الحكومية.

ولغايات إتاحة فرصة للمواطنين لإيصال صوتهم من خلال تقديم الأسئلة والاقتراحات وإرسال الشكاوى والإبلاغ عن أية ممارسات تعتبر مخالفات، تم توفير منصة إلكترونية – منصة "بخدمتكم" لاستقبال شكاوى المواطنين، وحماية مقدمي الطلبات عن المخالفات والتواصل مع الحكومة والتعبير عن آرائهم وأفكارهم وقضاياهم، والتفاعل معها، وقد تم تضمين أية نماذج خاصة بالمركز قد وردت من خلال المنصة. مشيرين إلى أنه تم إطلاق المنصة خلال شهر كانون أول من العام 2018.

وللاطلاع على واقع الحال تم إعداد تقرير بالشكاوى والاقتراحات والثناءات وذلك للعمل على التقليل والحد من الشكاوى 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.

يشمل هذا التقرير على تحليل الشكاوى والاقتراحات المقدمة لمركز إيداع الأوراق المالية الأردني خلال العام 2018، بحيث يمكن الاطلاع على بيانات رقمية ووصفية عن ماهية الشكاوى والاقتراحات والثناءات المقدمة سواء عن طريق الموقع الإلكتروني عبر زيارة موقع المركز. بالإضافة إلى الاطلاع على منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى في مركز إيداع الأوراق المالية وما تتضمنه من طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى، وإجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى والتعامل مع النماذج المتوفرة بها.

حول منصة "بخدمتكم"

تم إطلاق منصة "بخدمتكم" التفاعلية للتواصل المباشر مع المؤسسات والتي من ضمنها مركز إيداع الأوراق المالية بصيغ متعددة من أبرزها (إسأل الحكومة، اقتراح، ثناء، شكوى والإبلاغ)، من خلال تطبيق "بخدمتكم" والقنوات الأخرى. وحيث أن المنصة تهدف إلى توفير قناة لسماع صوت المواطن، وأداة للتخطيط المبني على المعلومات، إضافة لتعزيز المساءلة والشفافية، وتوظيف المخرجات في عملية التطوير وتقييم الأداء المؤسسي والفردى في كافة الدوائر. وعن آلية استخدامها سيكون عن طريق بوابة الحكومة الإلكترونية ومركز الإتصال الوطني، وكذلك عبر صفحة الفيسبوك الخاصة بإدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات. مشيرين إلى أنه تم تعيين ضباط ارتباط رئيسيين ضمن الدوائر الرئيسية وفرعيين ضمن الدوائر التابعة لغايات متابعة طلبات المواطنين والتعامل معها، وتمكينهم من خلال منحهم صلاحيات للتواصل المباشر مع المعنيين وتوفير الاحتياجات اللازمة لهم.

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 الشكاوى 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 الشكاوى أو الاقتراح عن طريق تعبئة النموذج الخاص المتوفر على موقع المركز الالكتروني (www.sdc.com.jo)
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح عن طريق إرسال بريد الكتروني الى العنوان (scc@sd.com.jo)
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح عن طريق نظام إدارة الشكاوي الحكومي (<http://www.mopsd.gov.jo/ar/Pages/CMU.aspx>)
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح عن طريق منصة "بخدمتكم" (<https://jordan.gov.jo/wps/portal/Home/CMU?lang=ar>)

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 والشكاوى 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 والشكاوى المقدمة من خلال موقع المركز الالكتروني أو البريد الإلكتروني أو نظام إدارة الشكاوي الحكومية.

إجراءات التعامل مع الطلبات من خلال منصة "بخدمتكم"

1. عند ورود أي إشعارات لاقتراحات أو شكاوى لضباط ارتباط المنصة الخاصين بالمركز من قبل الضباط الرئيسي سواء عبر الهاتف النقال أو البريد الإلكتروني يتم إرسالها لرئيس لجنة الشكاوي والاقتراحات والذي بدوره يقوم بإرسال دعوة لعقد إجتماع على أثر الإشعار الذي تم استقباله.
2. يتم عقد إجتماع لغايات دراسة الشكاوى أو الاقتراح وتحليله والتواصل مع مختلف المستويات الادارية لتحديد الحل اللازم لمعالجة الشكاوى وتنظيم الرد المناسب لغايات رفعه على المنصة.
3. يقوم كل من ضابط الارتباط الفرعي الخاص بالمركز بإدخال الحل على المنصة وإرساله لضباط الارتباط الرئيسي للحصول على الموافقة على الحل وذلك لضمان جودة الحل.

4. يقوم ضابط الارتباط الرئيسي بإرسال الحل لمقدم الطلب، والذي يقوم بدوره بالاطلاع على الرد وتقييمه.

إجراءات التعامل مع نماذج الاقتراحات والشكاوى

1. تقوم اللجنة بفرز النماذج وفقاً لما يلي:
 - أ. اقتراح
 - ب. شكوى
 - ج. ثناء
2. يتم دراسة الشكاوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى.
3. يتم التحقق من استيفاء محتوى الشكاوى أو المقترح أو الثناء للشروط المطلوبة من حيث البيانات الأساسية والموضوع والاختصاص.
4. يتم تسجيل الشكاوى أو المقترح أو الثناء في سجل الشكاوى ونفريغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي.
5. تصنيف الشكاوى أو المقترح أو الثناء وفق نظام التصنيف المعتمد بمنهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى لدى الجهات الحكومية.
6. تحديد الجهة المعنية بالشكاوى أو المقترح أو الثناء.
7. إرسال المقترح أو الشكاوى أو الثناء إلى الجهة المعنية.
8. الاتصال بمقدم الشكاوى 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 الشكاوى.
9. متابعة الرد على الشكاوى أو المقترح أو مع الجهة المعنية خلال الفترة المتوقعة للإجابة.
10. في حال كانت الشكاوى 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 بأن الاقتراح تم اعتماده مع منحه كتاب شكر.
12. الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها 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 المعلنة عنها خلال أسبوع من تاريخ تقديمها.
14. سيتم معاملة الشكاوى والمقترحات بكل جدية وشفافية وحيادية.
15. بعد إطلاق منصة "بخدمتكم"، وفيما يخص أي طلبات تصل للمركز خارج قناة منصة "بخدمتكم"، فيتم الاطلاع على تفاصيل الطلب المقدم وتحويله إلى ضابط الارتباط الرئيسي لغايات رفعه على المنصة وإرساله لضابط الارتباط الفرعيين الخاصين بالمركز عبر المنصة.

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 الاجراءات ابتداءً من وصولها وتصنيفها وانتهاءً باتخاذ الاجراء المناسب عليها.

إضافة إلى ما سبق، يوفّر 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 يوفّر 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 وتحويله 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 الشكاوي والاقتراحات أو عن طريق نظام إدارة الشكاوي الحكومية أو من خلال البريد الإلكتروني أو من خلال منصة "بخدمتكم"، وذلك لقياس حجم الشكاوي المستلمة من متلقي الخدمة من جمهور المستثمرين واعضاءه.

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 الشكاوي والاقتراحات والثناء

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

الوصف	التصنيف
كئيبه	شكوى مسببة
شخصية	
عدم الاختصاص	
غير محددة	
أخرى	
غير محدد	مقترح مسببة
غير قابل للقبول	
غير قابل للتحقق	
غير واقعي	
التكلفة	
أخرى	

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

أما فيما يخص الطلبات الواردة من خلال منصة "بخدمتكم" والمتضمنة (إسأل الحكومة، اقتراح، تناء، شكوى والإبلاغ) فإن ضباط الارتباط الفرعيين ليس من مهامهم تصنيف الشكاوي والاقتراحات، حيث أن التصنيف من مهام ضباط الارتباط الرئيسيين، مشيرين إلى أن التعليمات التنظيمية والإجرائية لمنصة ("بخدمتكم") لسنة 2018، والصادرة بموجب أحكام المادة (6) من نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (156) لسنة 2016 وبدلالة المادة (3) من ذات النظام قد صنفت الدائرة¹ إلى رئيسية وتابعة، بحيث تقوم الدوائر الرئيسة بتعيين ضابطي ارتباط أصيل وفرعي وتقوم الدوائر التابعة بتعيين ضابطي ارتباط فرعيين أصيل وفرعي وفي هذا الصدد فإن مركز إيداع الأوراق المالية هي مؤسسة تابعة للدائرة الرئيسة "هيئة الأوراق المالية".

¹ أي وزارة أو دائرة أو هيئة أو سلطة أو مؤسسة رسمية عامة أو مؤسسة عامة أو أي جهة يقرر مجلس الوزراء إخضاعها لنظام تطوير الخدمات الحكومية النافذ.

إنجازات لجنة الاقتراحات والشكاوي خلال العام 2018

- اعتماد مركز إيداع الأوراق المالية كأحد المؤسسات المرتبطة بمنصة "بخدمتكم" كمؤسسة فرعية تابعة لهيئة الأوراق المالية، حيث تم اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتفعيل المنصة كأداة للتفاعل والتواصل مع المواطن وذلك من خلال لجنة الشكاوي والاقتراحات وضابطي الارتباط الأصيل والفرعي المعنيين بعمل المنصة وذلك حسب الكتب والبلاغات الواردة من رئاسة الوزراء ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بهذا المجال. وقد وتم اعتماد كافة الإجراءات الخاصة بإطلاق المنصة وتفعيلها بحسب التفصيل التالي:

1. اتخاذ الإجراءات اللازمة لاستبدال الرابط الخاص بنموذج الشكاوي الإلكتروني ونماذج الشكاوي غير المرتبطة بأنظمة إلكترونية برابط وشعار منصة "بخدمتكم" ضمن قسم إدارة الاقتراحات والشكاوي على موقع المركز الإلكتروني باللغتين.

2. استلام بيانات الدخول الخاصة بهم للدخول على النظام الإلكتروني لمنصة بخدمتكم

3. استلام (6) بوسترات وتم عرضها على اطارات خشبية في مواقع بارزة وفي المراكز المخصصة لخدمة الجمهور.

4. استلام بروش عدد (7) مثبت عليهم شعار المنصة، وتوزيعهم على موظفي المكاتب الأمامية (مقدمي الخدمات) في دائرة العمليات والتأكيد على الموظفين بضرورة الالتزام والتقيد بتعليق البروش طيلة اوقات الدوام الرسمي.

5. تكليف الموظفين المعنيين في خدمة الجمهور بإرشاد وتوعيه المواطنين والمراجعين بمنصة "بخدمتكم" وآلية استخدامها والخدمات المتوفرة فيها، وتزويده بعرض توضيحي يوفر أهم المعلومات الرئيسة حول عمل المنصة.

6. تمكين ضباط ارتباط منصة "بخدمتكم" من أداء مهامهم وتوفير الامكانيات اللازمة لهم ومنحهم الصلاحيات للتواصل مع الوحدات التنظيمية لغايات متابعة طلبات المواطنين والتعامل معها، وذلك من خلال إصدار كتاب موجه لدوائر المركز بذلك الخصوص.

7. استلام بروشورات عدد (30) وتم توفيرها في كافة مراكز الخدمات ومكاتب خدمة الجمهور بحيث تكون متاحة للمواطنين والمراجعين للحصول على نسخه منها.

- تخصيص منطقة على موقع المركز الإلكتروني خاصة بإدارة الاقتراحات والشكاوي باللغتين ليتضمن: طرق تقديم المقترح أو الشكوى أو التثاء ، وتحميل تطبيق "بخدمتكم" بصيغتيه (أندرويد، آيفون)، منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوي والتقرير الخاص بتحليل نتائج الشكاوي والاقتراحات والتثاء.

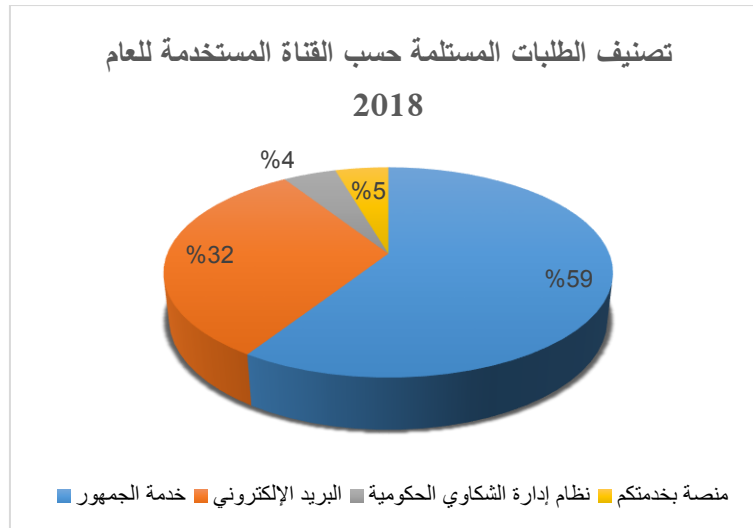
- اجتمعت اللجنة ثلاثة عشرة مرة خلال عام الـ 2018 وقامت بعدة أنشطة بما فيها على سبيل الذكر لا الحصر:
 - إجراء مجموعة من التعديلات الفنية على منطقة إدارة الاقتراحات والشكاوي على موقع المركز الإلكتروني.
 - حضور الورش التدريبية الخاصة بمنصة بخدمتكم والتي تضمنت شروح حول المنصة وآليات عملها والأدوار المطلوبة من المركز وضباط الارتباط المعنيين واستعراض كافة المخاطبات والمتطلبات الخاصة بالورشة.
 - اعتماد آليات التعامل مع الطلبات التي سيتم رفعها على منصة بخدمتكم والتي تأتي من القنوات خارج نطاق المنصة والمتضمنة: صندوق الشكاوي والاقتراحات والبريد الإلكتروني ونموذج تقديم إقتراح أو شكوى أو ثناء.

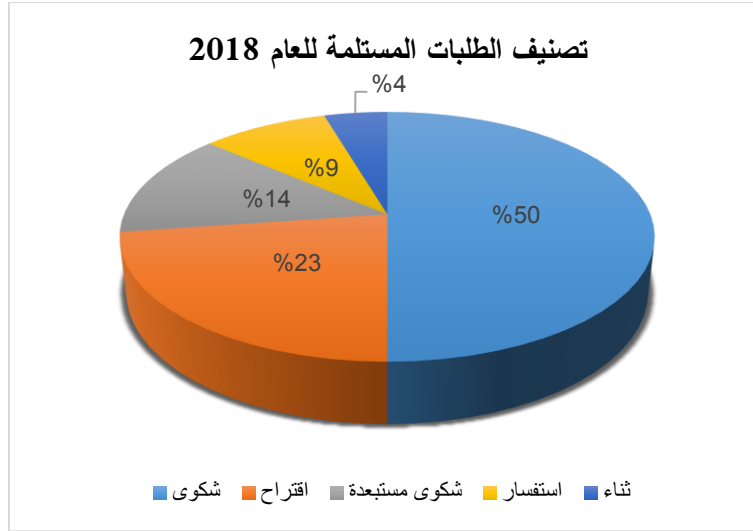
تقرير إحصائي حول تقييم الشكاوى والاقتراحات والثناء للعام 2018

يتم استلام نماذج الاقتراحات والشكاوى والثناءات بأحد القنوات التالية: نظام خدمة الجمهور أو البريد الإلكتروني أو نظام إدارة الشكاوى الحكومية أو منصة "بخدمتكم". الجدول التالي يبين أعداد النماذج المستلمة.

القناة المستخدمة	تصنيف النموذج	عدد النماذج	نسبة النماذج المغلقة	النماذج العالقة	نسبة النماذج العالقة
خدمة الجمهور	شكوى	9	%100	0	%0
	اقتراح	4	%80	1	%20
	المجموع	13	%92	1	%8
البريد الإلكتروني	شكوى	2	%100	0	%0
	شكوى مستبعدة	3	%100	0	%0
	استفسار	2	%100	0	%0
	المجموع	7	%100	0	%0
نظام إدارة الشكاوى الحكومية	اقتراح	1	%100	0	%0
	المجموع	1	%100	0	%0
منصة "بخدمتكم"	ثناء	1	%100	0	%0
	المجموع	1	%100	0	%0

الشكلين التاليين يبينان تصنيف نماذج تقديم شكوى أو اقتراح أو ثناء بحسب القناة المستخدمة وتصنيف تلك النماذج للعام 2018 على الترتيب.



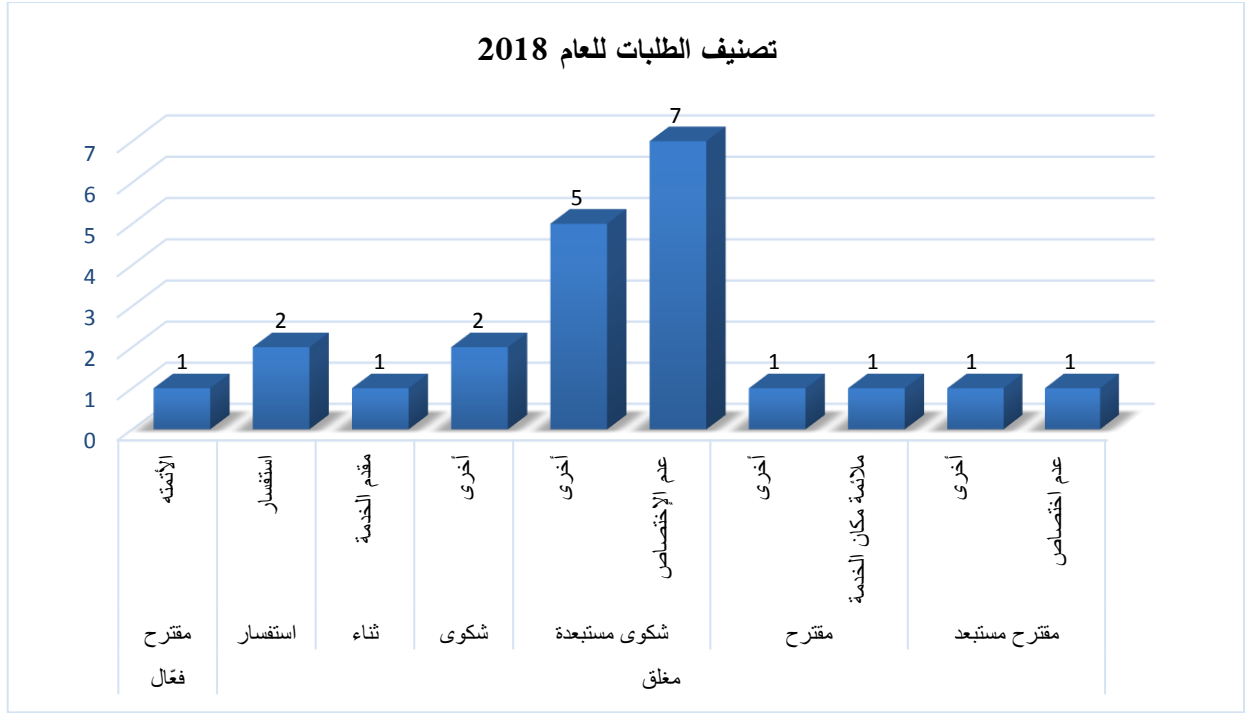


وبحسب التصنيف المعتمد لنماذج تقديم شكوى أو اقتراح أو ثناء، فقد كانت الغالبية العظمى من الشكاوى وعددها (11) تليها الاقتراحات بعدد (5)

الجدول التالي يبين النماذج المستلمة وتصنيفها.

عدد النماذج	تصنيف النموذج
1	فعال
1	مقترح
1	الأتمته
21	مغلق
2	استفسار
2	استفسار
1	ثناء
1	مقدم الخدمة
2	شكوى
2	أخرى
12	شكوى مستبعدة
5	أخرى
7	عدم الإختصاص
2	مقترح
1	أخرى
1	ملائمة مكان الخدمة
2	مقترح مستبعد
1	أخرى
1	عدم اختصاص
22	المجموع الكلي

والشكل التالي يمثل الجدول أعلاه بيانياً.



أما فيما يتعلّق بنتائج تقييم منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى في مركز إيداع الأوراق المالية للفترة من 2018/1/1 ولغاية 2018/12/31 فقد كانت بحسب التفصيل التالي:

