



مركز إيداع الأوراق المالية  
Securities Depository Center

**التقرير الخاص بتحليل نتائج الاقتراحات  
والشكاوي والثناء والاستفسارات الواردة  
لمركز ايداع الأوراق المالية  
للعام 2024**

## المحتويات

|    |       |   |
|----|-------|---|
| 3  | ..... | مقدمة   |
| 3  | ..... | منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسار في مركز إيداع الأوراق المالية |
| 3  | ..... | الهدف الرئيسي   |
| 4  | ..... | قنوات إيصال طلبات (الاقتراحات/ الشكاوى/ الثناء/ استفسار)                          |
| 4  | ..... | النتائج المتوقعة من تطبيق المنهجية  |
| 5  | ..... | تعريفات عامة:   |
| 6  | ..... | إدارة الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسارات المقدمة للمركز                     |
| 6  | ..... | مراحل التعامل مع الاقتراح   |
| 7  | ..... | مراحل التعامل مع الشكاوى  |
| 7  | ..... | مراحل التعامل مع الثناء   |
| 8  | ..... | مراحل التعامل مع الاستفسار  |
| 8  | ..... | ملاحظات عامة بخصوص إجراءات التعامل مع الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسار      |
| 9  | ..... | تقرير إحصائي حول تقييم الشكاوى والاقتراحات والثناء للعام 2024                     |
| 11 | ..... | نتائج تقييم منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى في مركز إيداع الأوراق المالية        |

## مقدمة

يسعى مركز إيداع الأوراق المالية إلى تحسين جودة خدماته المقدمة لكل من جمهور الباحثين والمتعاملين بالأوراق المالية. وقد فَعَلَ نظامًا لإدارة الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسارات لتلقي ومعالجة كافة المقترحات والملاحظات من خلال العديد من القنوات، بما في ذلك النماذج المتوفرة داخل قاعة خدمة الجمهور في المركز والموقع الإلكتروني إضافة إلى منصة "بخدمتكم" الإلكترونية وذلك بهدف تحسين الخدمات ورفع مستوى رضا متلقي الخدمة من خلال تلبية متطلبات واحتياجات متلقي الخدمة قدر المستطاع.

يتضمن التقرير تحليلًا موجزا عن الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسارات الواردة للمركز خلال العام 2023، بما في ذلك الوصف والبيانات الرقمية، ويسلط الضوء على منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى، وطرق تقديمها، والإجراءات المتبعة لضمان التعامل الفعال معها.

## منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسار في مركز إيداع الأوراق المالية

### الهدف الرئيسي

تهدف المنهجية إلى تفعيل إدارة الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسار كأداة لتحسين الخدمات المقدمة من قبل المركز بشكل مستمر، وذلك من خلال التعامل معها بكل عدالة وشفافية.



## قنوات إيصال طلبات (الاقتراحات/ الشكاوى/ الثناء/ استفسار)



## النتائج المتوقعة من تطبيق المنهجية



|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>تعريفات عامة:</b>             |  |
| <b>المركز</b>                    | : مركز إيداع الأوراق المالية.  |
| <b>اللجنة</b>                    | : لجنة دراسة الاقتراحات والشكاوى.  |
| <b>الاقتراح</b>                  | : أفكار جديدة أو تطويرية ذات نتائج إيجابية ملحوظة تضيف قيمة معنوية، مادية أو تحسينية على المركز أو خدماته.   |
| <b>الشكوى</b>                    | : اعتراض موثق مقدم من متلقي الخدمة على أداء المركز أو مهامه أو نشاطاته أو أي نشاط يقع ضمن نطاق اختصاصه أو إحدى معايير الخدمة المقدمة من خلاله (إجراءات الخدمة، بيئة تقديم الخدمة، سلوك الموظف، الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة).                                  |
| <b>الثناء</b>                    | : تقدير متلقي الخدمة للعمل أو الجهود المبذولة من قبل الموظف أو القسم عند الحصول على أكثر من المتوقع.   |
| <b>استفسار/ سؤال</b>             | : استفسار/ سؤال متلقي الخدمة عن أي موضوع يتعلق بأعمال ومهام وخدمات المركز.   |
| <b>منصة (بخدمتكم)</b>            | : مجموعة النوافذ والقنوات المختلفة لاستقبال الطلبات.   |
| <b>تطبيق بخدمتكم</b>             | : تطبيق متاح مجاناً يعمل على الهواتف الذكية ويمثل أحد قنوات استقبال الطلبات (الاقتراحات/ الشكاوى/ الثناء/ الاستفسار)   |
| <b>البريد الإلكتروني</b>         | : قناة تواصل إلكترونية تمكن متلقي الخدمات من مركز إيداع الأوراق المالية من إرسال اقتراحاتهم وشكواهم وثنائهم واستفساراتهم بكل سهولة ويسر من خلال البريد الإلكتروني <a href="mailto:scc@sdcc.com.jo">scc@sdcc.com.jo</a>   |
| <b>صندوق الاقتراحات والشكاوى</b> | : أداة تواصلية فعّالة متوفرة في قاعة خدمة الجمهور تُتيح للمتعاملين مع مركز إيداع الأوراق المالية إبداء آرائهم وملاحظاتهم بخصوص الخدمات المقدمة من قبل المركز، سواء كانت اقتراحات لتحسين الخدمات أو شكاوى تتعلق بمشاكل واجهوها أو ثناء على جودة الخدمة المقدمة. |



مراحل التعامل مع الاقتراح

التسجيل والتصنيف والتحويل

- تقوم اللجنة باستلام المقترح وفق الإجراءات المعتمدة لدى المركز والتحقق من استيفاء محتوى المقترح للشروط المطلوبة (البيانات الأساسية وموضوع المقترح).

- إدخال المقترح على منصة بخدمتكم وتصنيفها حسب التصنيف المعتمد.

- يقوم رئيس اللجنة بإرسال المقترح للدوائر المعنية لدراسته وبيان رأيها بالخصوص.

المعالجة والمتابعة

- تقوم اللجنة بدراسة توصيات الدوائر المعنية بالمقترح ورفعها للإدارة التنفيذية.

- في حال موافقة الإدارة التنفيذية على المقترح يتم تحويله للدائرة المختصة بالتنفيذ لإدراجه ضمن مشاريع الدائرة.

- إدخال الإجابة من خلال ضابط الارتباط الخاص بالمركز وبالتنسيق مع ضابط الارتباط الرئيسي حسب الإجراء المعتمد.

التحليل والتوثيق

- حفظ كل ما يتعلق بالمقترح في ملفات اللجنة.

- تضمين المقترح بتقرير تحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسار السنوي ونشره على الموقع الإلكتروني.

## التسجيل والتصنيف والتحويل

- تقوم اللجنة باستلام طلب الشكوى وفق الإجراءات المعتمدة لدى المركز والتحقق من استيفاء محتوى الشكوى للشروط المطلوبة (البيانات الأساسية ومحتوى الشكوى).
- إدخال الشكوى على منصة بخدمتكم وتصنيفها حسب التصنيف المعتمد.
- تفرغ المعلومات في نموذج متابعة الشكاوى المعتمد وتحديد الجهة المعنية بالشكوى ورفعها للإدارة التنفيذية لتحويلها للدائرة وحسب الأصول.

## المعالجة والمتابعة

- تقوم الدائرة المعنية بدراسة الشكوى وتقديم التوصيات بخصوصها ورفعها للإدارة التنفيذية.
- يتم تحويل الشكوى والدراسة المعدة من قبل الدائرة المعنية للجنة لدراستها ورفع توصياتها النهائية للإدارة التنفيذية.
- يقوم المدير التنفيذي بإصدار قراره بالخصوص.
- إدخال الإجابة من خلال ضابط الارتباط الخاص بالمركز وبالتنسيق مع ضابط الارتباط الرئيسي حسب الإجراء المعتمد.

## التحليل والتوثيق

- حفظ كل ما يتعلق بالشكوى في ملفات اللجنة.
- تضمين الشكوى بتقرير تحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسار السنوي ونشره على الموقع الإلكتروني.

## مراحل التعامل مع الشكوى

## التسجيل والتصنيف والتحويل

- تقوم اللجنة باستلام طلب الشكوى وفق الإجراءات المعتمدة لدى المركز والتحقق من استيفاء محتوى الشكوى للشروط المطلوبة (البيانات الأساسية ومحتوى الشكوى).
- إدخال الشكوى على منصة بخدمتكم من خلال ضابط الارتباط الخاص بالمركز وبالتنسيق مع ضابط الارتباط الرئيسي حسب الإجراء المعتمد متضمن شكر لمقدم الشكوى.
- تفرغ المعلومات في نموذج متابعة الشكوى المعتمد ثم تحويله للدائرة المعنية.

## المعالجة والمتابعة

- تقوم الدائرة المعنية بدراسة الطلب وتقديم تقرير مفصل عن الخدمة المقدمة متضمنة توصياتها إلى اللجنة إما بإصدار كتاب شكر أو بحفظ الموضوع.
- تقوم اللجنة بدراسة التقرير المقدم من الدائرة والخروج بقرار إما التأييد أو المخالفة ورفع قرارها إلى المدير التنفيذي.
- يتخذ المدير التنفيذي القرار النهائي بالخصوص.

## التحليل والتوثيق

- حفظ الموضوع في ملفات اللجنة.
- تضمين الشكوى بتقرير تحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسار السنوي ونشره على الموقع الإلكتروني.

## التسجيل والتصنيف والتحويل

- تقوم اللجنة باستلام طلب الاستفسار وفق الإجراءات المعتمدة لدى المركز والتحقق من استيفاء الاستفسار للشروط المطلوبة (البيانات الأساسية ومحتوى الاستفسار).  
- إدخال الاستفسار على منصة بخدمتكم وتصنيفه حسب التصنيف المعتمد.

## المعالجة والمتابعة

- تقوم اللجنة بدراسة الاستفسار وإعداد الرد المناسب بالتنسيق مع دوائر المركز ورفعها للإدارة التنفيذية لاعتماده.  
- إدخال الإجابة من خلال ضابط الارتباط الخاص بالمركز وبالتنسيق مع ضابط الارتباط الرئيسي حسب الإجراء المعتمد.

## التحليل والتوثيق

- حفظ الموضوع في ملفات اللجنة.  
- تضمين الاستفسار بتقرير تحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسار السنوي ونشره على الموقع الإلكتروني.

## ملاحظات عامة بخصوص إجراءات التعامل مع الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسار

1. يتم متابعة الرد على المقترح أو الشكوى أو الثناء أو الاستفسار مع الجهة المعنية خلال الفترة المتوقعة للإجابة.
2. في حال كانت الشكوى أو الثناء متعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليطم مناقشة الموضوع بخصوصه.
3. في حال عدم استيفاء محتوى المقترح أو الشكوى أو الثناء أو الاستفسار للشروط المطلوبة من حيث البيانات الأساسية والموضوع والاختصاص يتم استبعاده.
4. يتم معاملة المقترح أو الشكوى أو الثناء أو الاستفسار بكل جدية وشفافية وحيادية.
5. يتم إعداد تقارير دورية بخصوص المقترحات والشكاوى والثناء والاستفسارات المتأخرة لدى الدوائر المعنية ورفعها للإدارة التنفيذية لاتخاذ الإجراءات المناسبة.

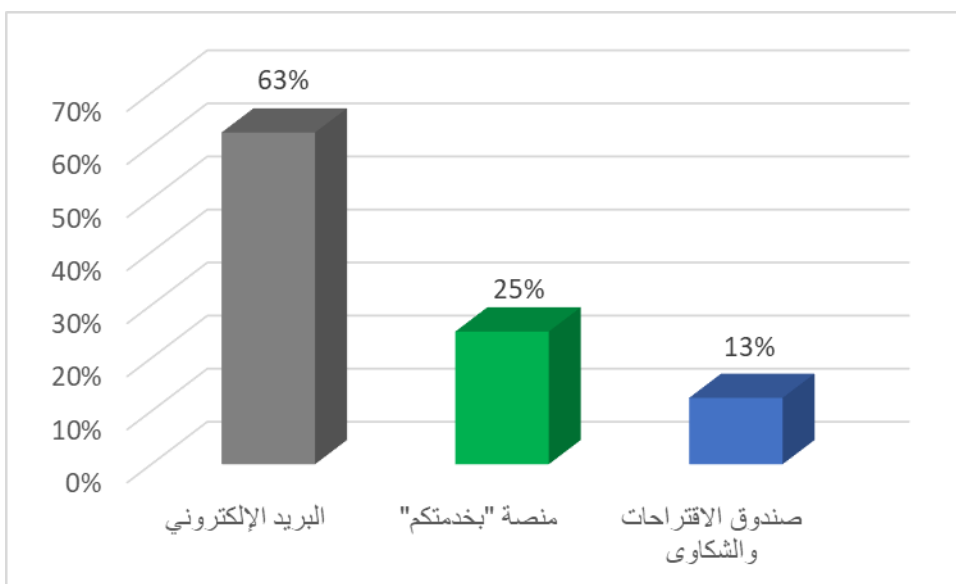


## تقرير إحصائي حول تقييم الشكاوى والاقتراحات والثناء للعام 2024

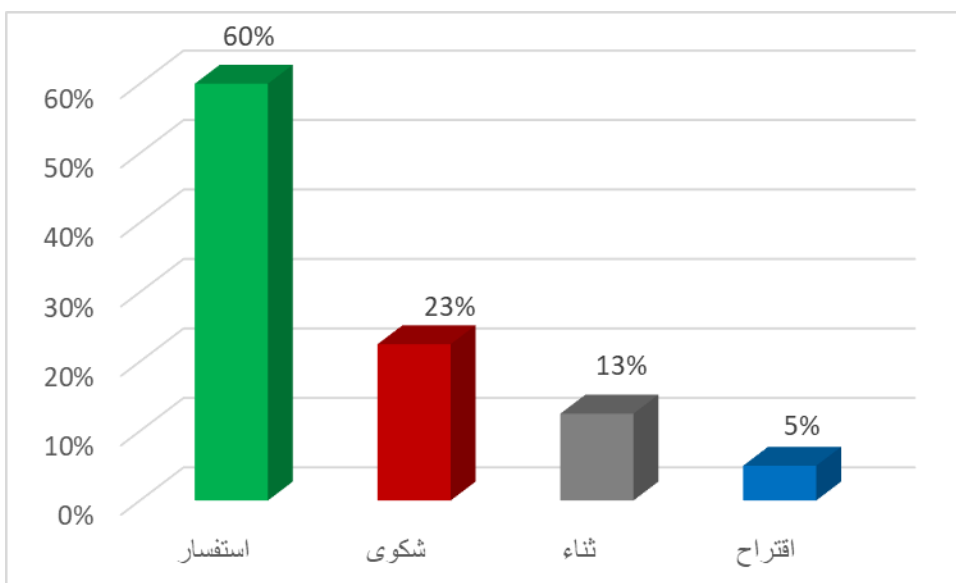
استلام مجموعة من نماذج الاقتراحات والشكاوى والثناءات والاستفسارات الواردة للمركز للعام 2024 من خلال قنوات تقديم الخدمة المتاحة للمركز وعلى النحو التالي:

| القناة المستخدمة  | تصنيف النموذج  | عدد النماذج | نسبة النماذج المغلقة | النماذج العالقة | نسبة النماذج العالقة |
|-------------------|----------------|-------------|----------------------|-----------------|----------------------|
| خدمة الجمهور      | شكوى           | 0           | %0                   | 0               | %0                   |
|                   | استفسار        | 0           | %0                   | 0               | %0                   |
|                   | ثناء           | 4           | %100                 | 0               | %0                   |
|                   | اقتراح         | 1           | %100                 | 0               | %0                   |
|                   | <b>المجموع</b> | <b>5</b>    | <b>%100</b>          | <b>0</b>        | <b>%0</b>            |
| منصة "بخدمتكم"    | شكوى           | 2           | %100                 | 0               | %0                   |
|                   | استفسار        | 7           | %100                 | 0               | %0                   |
|                   | ثناء           | 1           | %100                 | 0               | %0                   |
|                   | اقتراح         | 0           | %0                   | 0               | %0                   |
|                   | <b>المجموع</b> | <b>10</b>   | <b>%100</b>          | <b>0</b>        | <b>%0</b>            |
| البريد الإلكتروني | شكوى           | 7           | %100                 | 0               | %0                   |
|                   | استفسار        | 17          | %100                 | 0               | %0                   |
|                   | ثناء           | 0           | %0                   | 0               | %0                   |
|                   | اقتراح         | 1           | %100                 | 0               | %0                   |
|                   | <b>المجموع</b> | <b>25</b>   | <b>%100</b>          | <b>0</b>        | <b>%0</b>            |

## تصنيف الطلبات المقدمة للمركز حسب القناة المستخدمة للعام 2024



## تصنيف الطلبات المقدمة للمركز حسب نوعها للعام 2024



## نتائج تقييم منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى في مركز إيداع الأوراق المالية

يبين الرسم ادناه نتائج تقييم منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى في مركز إيداع الأوراق المالية لعام 2024.

