



# التقرير الخاص بتحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى والثناء والاستفسارات الواردة لمركز إيداع الأوراق المالية لعام 2025

## المحتويات

2.....	مقدمة
2 .....	منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى والثاء واستفسار في مركز إيداع الأوراق المالية.....
2.....	الهدف الرئيسي.....
3.....	قنوات إيصال طلبات (الاقتراحات/ الشكاوى/ الثاء/ استفسار).....
3.....	النتائج المتوقعة من تطبيق المنهجية.....
4.....	تعريفات عامة:.....
5.....	إدارة الاقتراحات والشكاوى والثاء والاستفسارات المقدمة للمركز.....
5 .....	مراحل التعامل مع الاقتراح.....
6 .....	مراحل التعامل مع الشكاوى.....
6 .....	مراحل التعامل مع الثاء .....
7 .....	مراحل التعامل مع الاستفسار .....
7 .....	ملاحظات عامة بخصوص إجراءات التعامل مع الاقتراحات والشكاوى والثاء والاستفسار.....
8 .....	تقرير إحصائي حول تقييم الشكاوى والاقتراحات والثاء للعام 2025.....
10 .....	نتائج تقييم منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى في مركز إيداع الأوراق المالية.....

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

يتضمن التقرير تحليلاً موجزاً عن الاقتراحات والشكوى والثناء والاستفسارات الواردة للمركز خلال العام 2025، بما في ذلك الوصف والبيانات الرقمية، ويسلط الضوء على منهجية إدارة الاقتراحات والشكوى، وطرق تقديمها، والإجراءات المتبعة لضمان التعامل الفعال معها.

---

### **منهجية إدارة الاقتراحات والشكوى والثناء والاستفسار في مركز إيداع الأوراق المالية**

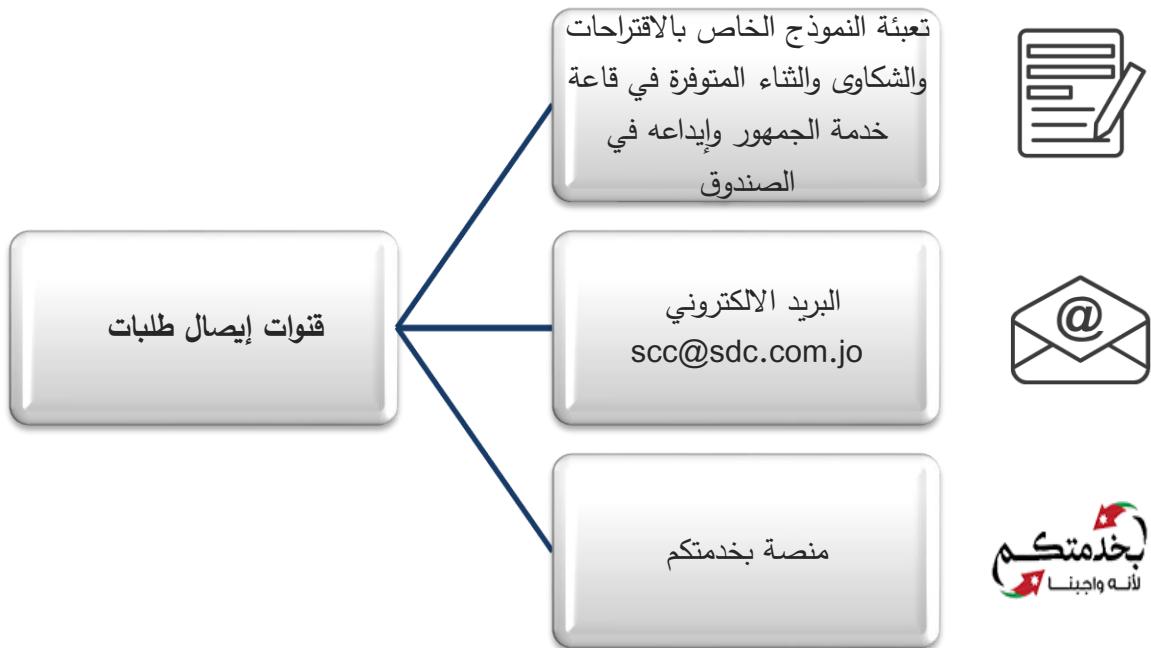
---

#### **الهدف الرئيسي**

تهدف المنهجية إلى تعزيز إدارة الاقتراحات والشكوى 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)

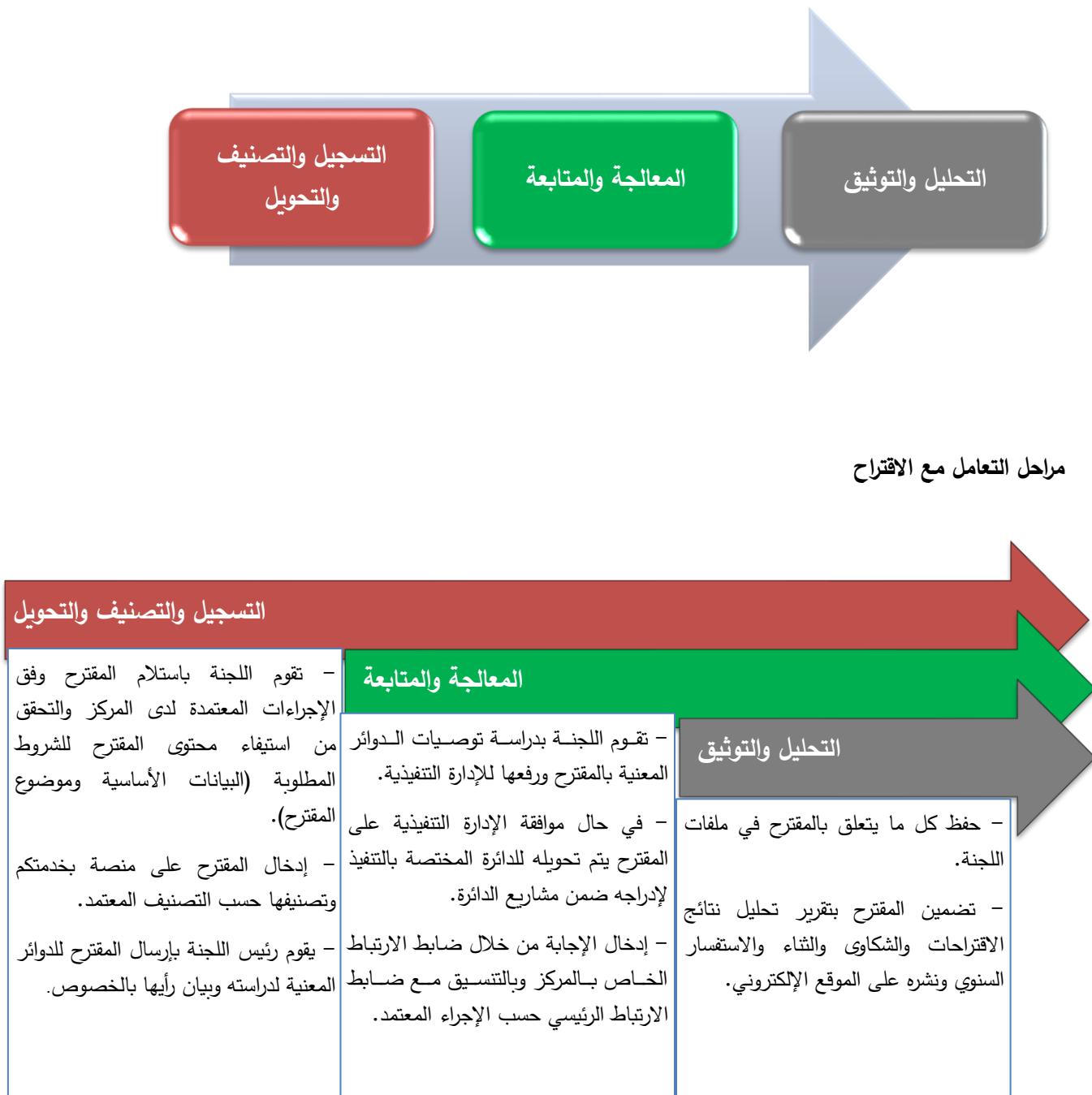


## النتائج المتوقعة من تطبيق المنهجية



## **تعريفات عامة:**

<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 متلقى 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>الثاء</b>	: تقدير متلقى الخدمة للعمل أو الجهد المبذولة من قبل الموظف أو القسم عند الحصول على أكثر من المتوقع.
<b>استفسار / سؤال</b>	: استفسار / سؤال متلقى 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/ الثاء/ الاستفسار)
<b>البريد الإلكتروني</b>	: قناة تواصل إلكترونية تمكّن متلقى الخدمات من مركز إيداع الأوراق المالية من إرسال اقتراحاتهم وشكواهم وثنائهم واستفساراتهم بكل سهولة ويسر من خلال البريد الإلكتروني <a href="mailto:scc@sdc.com.jo">scc@sdc.com.jo</a>
<b>صندوق الاقتراحات</b>	: أداة تواصلية فعالة متوفرة في قاعة خدمة الجمهور تتيح للمتعاملين مع مركز إيداع الأوراق المالية إبداء آرائهم وملحوظاتهم بخصوص الخدمات المقدمة من قبل المركز، سواء كانت اقتراحات لتحسين الخدمات أو شكاوى تتعلق بمشاكل واجهوها أو شاء على جودة الخدمة المقدمة.
<b>والشكاوى</b>	



## التسجيل والتصنيف والتحويل

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

## المعالجة والمتابعة

- تقوم الدائرة المعنية بدراسة الشكوى وتقييم 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 الإيجابية 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 والثاء والاستفسار السنوي ونشره على الموقع الإلكتروني.

## مراحل التعامل مع الثناء

## التسجيل والتصنيف والتحويل

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

## المعالجة والمتابعة

- تقوم الدائرة المعنية بدراسة الطلب وت تقديم 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 الثناء بتقرير تحليل نتائج الاقتراحات والشكاوى والثاء 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 ومحظوظ الاستفسار).
- إدخال الاستفسار على منصة بخدمتكم وتصنيفه حسب التصنيف المعتمد.

### المعالجة والمتابعة

- تقوم اللجنة بدراسة الاستفسار وإعداد الرد المناسب بالتنسيق مع دوائر المركز ورفعه 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 والشكوى والثناء والاستفسار السنوي ونشره على الموقع الإلكتروني.

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

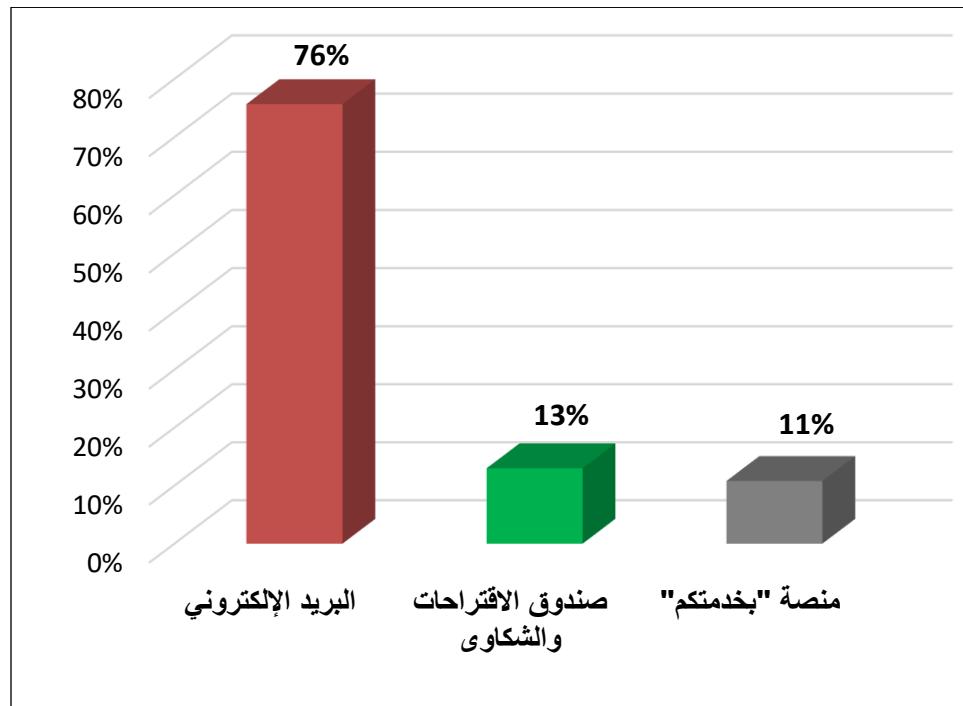
1. يتم متابعة الرد على المقترن أو الشكوى أو الثناء أو الاستفسار مع الجهة المعنية خلال الفترة المتوقعة للإجابة.
2. في حال كانت الشكوى أو الثناء متعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكوى يُستبعد العضو المعنى ليتم مناقشة الموضوع بخصوصه.
3. في حال عدم استيفاء محتوى المقترن أو الشكوى أو الثناء أو الاستفسار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

## تقرير إحصائي حول تقييم الشكاوى والاقتراحات والثناء للعام 2025

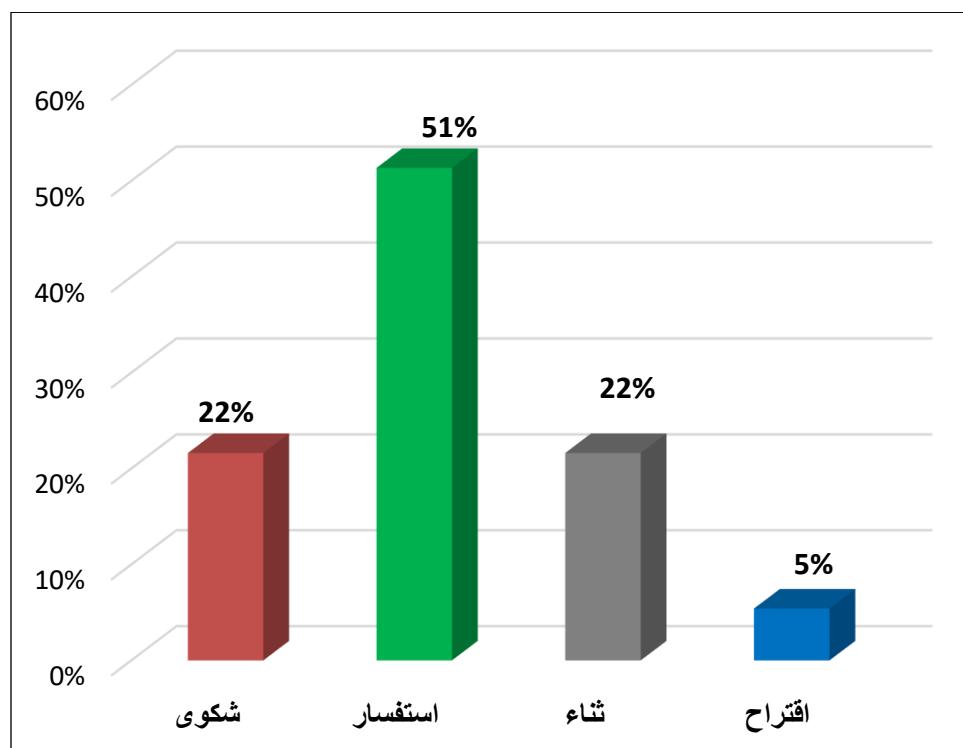
استلام مجموعة من نماذج الاقتراحات والشكاوى والثناءات والاستفسارات الواردة للمركز للعام 2025 من خلال قنوات تقديم الخدمة المقدمة للمركز وعلى النحو التالي:

القناة المستخدمة	تصنيف النموذج	عدد النماذج	نسبة النماذج المغلفة	النماذج العالقة	نسبة النماذج العالقة
صندوق الاقتراحات والشكاوى/ خدمة الجمهور	شكاوى	1	%100	0	%0
	استفسار	0	%0	0	%0
	ثناء	3	%100	0	%0
	اقتراح	1	%100	0	%0
	المجموع	5	%100	0	%0
منصة "بخدمتكم"	شكاوى	1	%100	0	%0
	استفسار	0	%0	0	%0
	ثناء	3	%100	0	%0
	اقتراح	0	%0	0	%0
	المجموع	4	%100	0	%0
البريد الإلكتروني	شكاوى	6	%100	0	%0
	استفسار	19	%100	0	%0
	ثناء	2	%100	0	%0
	اقتراح	1	%100	0	%0
	المجموع	28	%100	0	%0
<b>المجموع الكلي</b>					<b>37</b>

## تصنيف الطلبات المقدمة للمركز حسب القناة المستخدمة للعام 2025



## تصنيف الطلبات المقدمة للمركز حسب نوعها للعام 2025



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

يبين الرسم أدناه نتائج تقييم منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى في مركز إيداع الأوراق المالية لعام 2025.

