



تقرير لجنة شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة لعام ٢٠١٩

المقدمة

انطلاقاً من حرص وزارة المياه والري / سلطة وادي الاردن على التميز والإبداع في تقديم افضل الخدمات لكافة متلقي الخدمة وایمانا منها بالدور المحوري الذي يلعبه متلقي الخدمة في تحسين الخدمات وتسليط الضوء على الخلل ان وجد بهدف تحسين وتطوير الخدمات المقدمة، فقد استمرت سلطة وادي الاردن في تطبيق منهجية ادارة الشكاوى والاقتراحات لمتلقي الخدمة وبما يعكس اثراً إيجابياً على الخدمات المقدمة. ولتحقيق الهدف الرئيسي من منهجية الشكاوى والاقتراحات في إيجاد آلية واضحة وموحدة للتعامل مع الطلبات (الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات) المقدمة من متلقي الخدمة حيث قامت سلطة وادي الاردن بتشكيل لجنة شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة للتعامل مع كافة الطلبات سعياً منها لزيادة رضا متلقي الخدمة عن مستوى الخدمات المقدمة.

تقدم لجنة شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة من خلال هذا التقرير نبذة عن عمل اللجنة والانجازات التي حققتها خلال الفترة ما بين ٢٠١٩/١/٢ وحتى ٢٠١٩/١٢/٣١ .

أولاً: وسائل استقبال الطلبات (الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات)

عملت سلطة وادي الاردن على توفير مجموعة من القنوات لاستقبال الطلبات (الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات) المقدمة من متلقي الخدمة وعلى النحو التالي:

١. صناديق الشكاوى والاقتراحات الموزعة على مختلفة مديريات سلطة وادي الاردن.
٢. نظام ادارة الشكاوى الحكومية (منصة بخدمتكم).
٣. الموقع الالكتروني لسلطة وادي الاردن – قسم اقتراحات وشكاوى.
٤. البريد الالكتروني.

ثانياً: انواع الطلبات المقدمة من متلقي الخدمة للجنة الشكاوى والاقتراحات

قامت لجنة شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة بتصنيف كافة الطلبات المقدمة من قبل متلقي الخدمة لتسهيل اتخاذ الاجراءات المناسبة وعلى النحو التالي:

١. شكوى: تقديم اعتراض على إجراءات الخدمة او مقدمها.
٢. إقتراح: تقديم أفكار جديدة او تحسينية لها اثر ايجابي على الخدمات.
٣. استفسار: تقديم استيضاح عن الخدمات والاجراءات المتبعة لتنفيذ خدمة معينة.
٤. ثناء: تقديم شكر على الجوانب الايجابية في تقديم الخدمات او الاستجابة لحل شكوى او استفسار او تطبيق اقتراح من قبل متلقي الخدمة .

ثالثاً: شكاوى واقتراحات متلقى الخدمة خلال عام ٢٠١٩

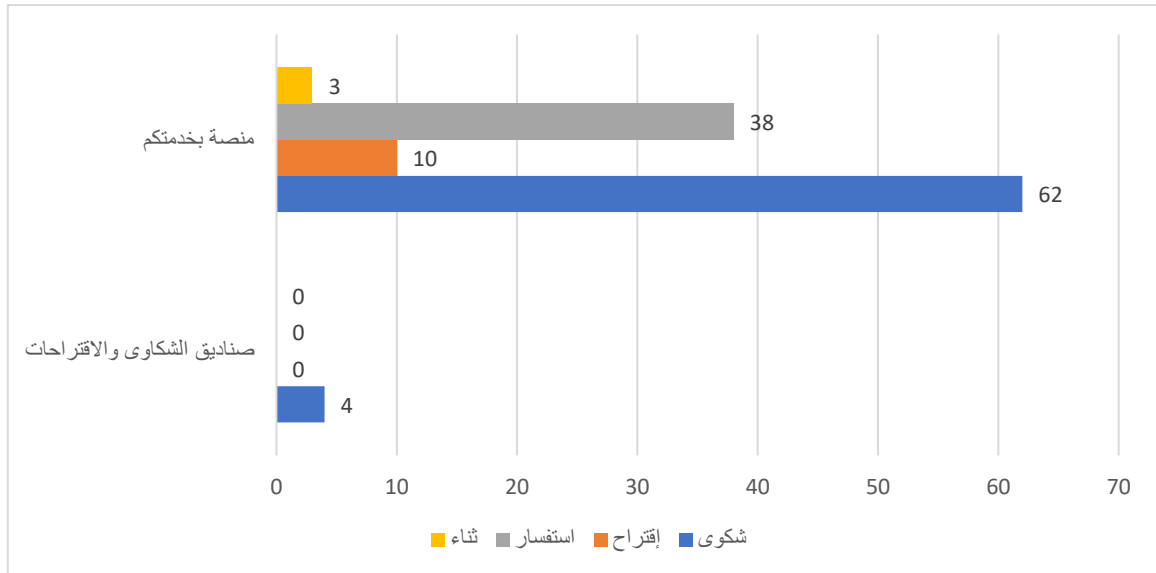
تعاملت لجنة شكاوى واقتراحات متلقى الخدمة خلال الفترة ما بين ٢٠١٩/١/٢ وحتى ٢٠١٩/١٢/٣١ مع ما مجموعه ١١٧ طلب (شكاوى واقتراح واستفسار وثناء) قدمت من خلال مختلف القنوات التي وفرتها سلطة وادي الاردن المذكوره في البند أولاً.

يوضح الجدول (١) والرسم التوضيحي (١) عدد الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات حسب وسائل الاستقبال المتبعة في سلطة وادي الاردن المذكوره في البند أولاً وحسب التصنيف المتبع من قبل لجنة الشكاوى والاقتراحات المذكوره في البند ثالثاً.

جدول ١: عدد الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات حسب وسائل الاستقبال لعام ٢٠١٩

وسيلة استقبال الشكاوى والاقتراحات	شكاوى	استفسار	إقتراح	ثناء
صناديق الشكاوى والاقتراحات	٤	٠	٠	٠
نظام ادارة الشكاوى الحكومية (منصة بخدمتكم)	٦٢	٣٨	١٠	٣
الموقع الالكتروني لسلطة وادي الاردن	٠	٠	٠	٠
البريد الالكتروني.	٠	٠	٠	٠
المجموع حسب التصنيف	٦٦	٣٨	١٠	٣
المجموع الكلي	١١٧			

رسم توضيحي ١: عدد الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات حسب وسائل الاستقبال لعام ٢٠١٩



وقد عملت اللجنة على الرد على جميع الطلبات المقدمة اليها بالتنسيق مع الجهات المختصة - الوحدة التنظيمية ذات العلاقة وبواقع ١١٧ طلب (شكاوى واقتراح واستفسار وثناء)، قدمت بمختلف الطرق وخلال الفترة المشار اليها اعلاه حيث تم التعامل معها و اغلاقها بنسبة معالجة ١٠٠%.