|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: استقبال الشكاوى والاقتراحات** | **رمز الخدمة: أ خ /5** |
| **الفئات المستفيدة** | كافة اصحاب العلاقة مع الديوان |
| **مكان تقديم الخدمة** | * صندوق الشكاوى/ الاقتراحات / قسم خدمة الجمهور.
* قسم الشكاوى/ مديرية الإعلام والعلاقات العامة.
* نظام الشكاوى الالكتروني على موقع الديوان الالكتروني.

 <http://complaints.csb2.gov.jo/complaints>* نظام المنصة بخدمتكم/ وزارة تطوير القطاع العام.
* مركز الاتصال الوطني- هاتف 065008080
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات للمتقدم بالشكوى .
* وثائق داعمة إن وجدت.
 |
| **الإجراءات** | 1. يقوم متلقي الخدمة بتقديم شكوى او اقتراح وإرفاق المستندات والوثائق المطلوبة من خلال قناة تقديم الخدمة (صندوق الشكاوى/ نظام الشكاوى الالكتروني/ مركز الاتصال الوطني/ موظف قسم الشكاوى).
2. استلام الشكوى/ الاقتراح من خلال قناة تقديم الخدمة.
3. تسليم متلقي الخدمة وصل يوضح فيه (رقم الشكوى/ تاريخ الاستلام/ الوقت اللازم للعمل).
4. ادراج الشكوى/ الاقتراح من نظام الشكاوى الالكتروني.
5. مراجعة الشكوى/ الاقتراح ودراسته وتقديم توصيات موظف قسم الشكاوى لتحويل المعاملة للجهة المعنية.
6. تحويل الشكوى للجهة المعنية في الديوان ودراستها وابداء الراي فيها.
7. استلام الرد من الجهة المعنية بالشكوى/ الاقتراح.
8. اعداد مخاطبة لمتلقي الخدمة للابلاغ عن الرد على الشكوى/ الاقتراح.
 |
| **الشركاء** | الدوائر الرقابية, وزارة تطوير القطاع العام، مركز الاتصال الوطني. |
| **النماذج المستخدمة** | * + - نموذج تقديم شكوى
		- نموذج تقديم اقتراح
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | (72) ساعة كحد أعلى لإبلاغ المشتكي بالموقف من شكواه. |