|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. | |