[Year]

**تقرير تحليل الشكاوى والتظلمات**

**2017**

**قسم الاحصاء**

**وحدة تطوير الأداء المؤسسي**

**ديوان الخدمة المدنية**

**الفهرس**

**شكر وتقدير،،**

**يتقدم قسم الإحصاء/ وحدة تطوير الأداء المؤسسي بالشكر والتقدير لكل من:**

* **قسم الشكاوى**
* **قسم التظلمات**
* **إدارة وتوكيد الجودة**

**وذلك على تعاونهم الجاد والمكثف لإعداد وتجهيز البيانات وتوفيرها لاعداد هذا التقرير حيث ساهم قسم الإحصاء في إخراجه بالمستوى والشكل المأمول، وبما يسهم في تكريس العمل المؤسسي على مستوى ديوان الخدمة المدنية ويحقق تطلعات ورضا كافة شرائح متلقي الخدمة.**

**قسم الإحصاء 2017**

[مقدمة 4](#_Toc516048698)

[الهدف 4](#_Toc516048699)

[اولاً الشكاوى والإقتراحات 4](#_Toc516048700)

[توزيع الشكاوى والإقتراحات حسب المصدر 4](#_Toc516048701)

[تصنيف الشكاوى 5](#_Toc516048702)

[التوزيع الموسمي للشكاوى حسب تاريخ ورودها 7](#_Toc516048703)

[1. التوزيع الربع سنوي 7](#_Toc516048704)

[2. توزيع سنوي 12](#_Toc516048705)

[تصنيف الشكاوى حسب الموضوع 13](#_Toc516048706)

[-الإقتراحات 17](#_Toc516048707)

[ثانياً التظلمات 19](#_Toc516048708)

[-التوزيع الزمني للتظلمات 19](#_Toc516048709)

[1. توزيع سنوي 19](#_Toc516048710)

[2. توزيع ربعي 20](#_Toc516048711)

[تصنيف التظلمات حسب الموضوع 21](#_Toc516048712)

[مؤشرات حول التظلمات المحقة 23](#_Toc516048713)

[النتائج والتوصيات 25](#_Toc516048714)

[أولا : النتائج 25](#_Toc516048715)

[ثانيا : التوصيات 26](#_Toc516048716)

**الجداول**

[جدول 1: توزيع الشكاوى والإقتراحات الواردة لديوان الخدمة المدنية في الاعوام 2015-2017 حسب مصدر الشكوى 5](#_Toc516048858)

[جدول 2: تصنيف الشكاوى عام 2017 6](#_Toc516048859)

[جدول 3: توزيع الشكاوى المحقة حسب الموضوع لعام 2017 7](#_Toc516048860)

[جدول 4: توزيع الشكاوى حسب الارباع والمصدر لعام 2017 7](#_Toc516048861)

[جدول 5: توزيع الشكاوى حسب الموضوع الربع السنوي 9](#_Toc516048862)

[جدول 6: التوزيع النوعي للشكاوى 2017 10](#_Toc516048863)

[جدول 7:أعداد الشكاوى والإقتراحات الواردة إلى ديوان الخدمة المدنية للفترة (2015-2017( 12](#_Toc516048864)

[جدول 8:توزيع الشكاوى حسب التصنيف الموضوعي خلال عامي (2016-2017) 14](#_Toc516048865)

[جدول 9: توزيع الإقتراحات حسب المصدر 18](#_Toc516048866)

[جدول 10: توزيع التظلمات الواردة للديوان حسب الأرباع لعام 2017\* 20](#_Toc516048867)

[جدول 11: توزيع التظلمات حسب الموضوع لعامي (2016، 2017) 21](#_Toc516048868)

[جدول 12: التوزيع النوعي للتظلمات الواردة الى ديوان الخدمة وتصنيف احقيتها في عام 2017 22](#_Toc516048869)

[جدول 13:عدد التظلمات المحقة (الصحيحة) التي وردت للديوان للأعوام 2016،2017 24](#_Toc516048870)

[جدول 14:عدد التظلمات المحقة (الصحيحة) التي وردت للديوان لعام 2017 وذلك حسب الموضوع الرئيسي 24](#_Toc516048871)

**الاشكال**

[شكل 1: توزيع الشكاوى 2017 حسب المصدر والربع 8](#_Toc516049493)

[شكل 2: توزيع الشكاوى والإقتراحات حسب السنوات 2015-2017 13](#_Toc516049494)

[شكل 3: توزيع الشكاوى حسب التصنيف الموضوعي خلال عامي (2016، 2017) 17](#_Toc516049495)

[شكل 4: عدد التظلمات الواردة لديوان الخدمة المدنية خلال الأعوام (2015-2017) 19](#_Toc516049496)

[شكل 5: توزيع التظلمات حسب الأرباع لعام 2017 21](#_Toc516049497)

# مقدمة:

يحرص ديوان الخدمة المدنية بحكم طبيعة عمله ومهامه التي تمس شرائح واسعة من المتعاملين سواء كانوا من الجهات والدوائر الرسمية، أو من المواطنين أو من أي جهة أخرى، على تكريس قيم النزاهة والعدالة وتكافؤ الفرص في إطار عمل عام يتسم بالدقة والشفافية والتركيز على تحقيق متطلبات التميز في تقديم الخدمة لمتلقيها، مع أهمية التفريق ما بين الشكوى والتظلم، حيث أن الشكوى تشمل استفسارات واعتراضات المواطنين، أما التظلمات فهي معنية بموظفي الخدمة المدنية الذين على رأس عملهم.

وقد قام الديوان بتوثيق كافة الملاحظات والشكاوى والتظلمات المتعلقة به والواردة من مصادر متعددة، وقد تم دراستها جميعا والرد عليها من قبل الديوان بالشكل الذي يضمن حقوق متلقي الخدمة من مختلف الشرائح التي تتعامل مع الديوان.

# الهدف :

يهدف هذا التقرير إلى رصد كافة الشكاوى والتظلمات التي ترد للديوان من مصادرها المختلفة وتبويبها وفقا للأبعاد المتوفرة كنوع الشكوى/التظلم، مصدر الشكوى، ومعرفة عدد الشكاوى/التظلمات المحقة منها ومن ثم رصد أسباب ارتفاع/انخفاض عددها، ليتم على ضوء هذه المعطيات تحديد الاجراءات الواجب على الديوان اتخاذها بما يضمن حقوق متلقي الخدمات بغض النظر عن طبيعتهم ويساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة لمتلقيها.

# اولاً الشكاوى والإقتراحات:

## توزيع الشكاوى والإقتراحات حسب المصدر:

قام الديوان بإيجاد أفضل الآليات والسبل التي تيسر تواصل مختلف تلك الشرائح معه من خلال تلقي الملاحظات والإقتراحات أو الشكاوى والتظلمات حيث يقوم الديوان باستقبال الشكاوى من مصادرها المختلفة ويعمل على التحقق منها ومعالجتها بالإضافة إلى استقبال الإقتراحات ودراسة إمكانية تطبيقها من قبل لجان متخصصة، حيث ورد للديوان خلال العام 2017 ما مجموعه (838) شكوى واقتراح مقارنة مع ما مجموعه (1117) شكوى واقتراح في عام 2016 من كافة المصادر.

يعتبر نظام الشكاوى والاقتراحات/موقع ديوان الخدمة المدنية الالكتروني الوسيلة المفضلة لدى الشريحة الكبرى من متلقي الخدمة، حيث استأثر وحدها بما نسبته (62%) من مجمل الشكاوى والاقتراحات خلال عام (2017) وبواقع (520) شكوى واقتراحاً، مما يعكس سهولة وسرعة الإستجابة لدى متلقي الخدمة بهذا النظام الذي تم تصميمه من قبل كوادر الديوان مما يتيح لمتلقي الخدمة تسجيل شكواه مباشرة وبكل يسر، وفيما يلي تفصيل اجمالي الشكاوى والإقتراحات الواردة للديوان مصنفة وفقا لمصدرها:

جدول 1: توزيع الشكاوى والإقتراحات الواردة لديوان الخدمة المدنية في الاعوام 2015-2017 حسب مصدر الشكوى

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| مصدر الشكوى | 2015 | | 2016 | | 2017 | | الاتجاه | |
| Source of complaint | **Trend** | |
|  | **العدد** | **النسبة** | **العدد** | **النسبة** | **العدد** | **النسبة** | **العدد** | **النسبة** |
|  | **N.** | **Percent** | **N.** | **Percent** | **N.** | **Percent** | **N.** | **Percent** |
| شكاوى واقتراحات إلكترونية | 811 | 91% | 926 | 83% | 520 | 62% | -406 | **-** |
| نظام إدارة وحدة الشكاوى /ادارة وحدة الشكاوى- وزارة تطوير القطاع العام | 23 | 3% | 89 | 8% | 195 | 23% | 106 | **+** |
| الدوائر الحكومية (رئاسة الوزراء، ديوان المحاسبة، هيئة النزاهة الوطنية ومكافحة الفساد، مجلس النواب) | 1 | 0.0% | 13 | 1% | 1 | 0% | -12 | **-** |
| شكاوى المراجعين الخطية عبر قسم الشكاوى | 56 | 6% | 67 | 6% | 70 | 8% | 3 | **+** |
| صندوق الشكاوى واقتراحات خطية | - | - | 22 | 2% | 48 | 6% | 26 | **+** |
| المجموع | 891 | 100% | 1117 | 100% | 838 | 100% | -279 | **-** |

\*للاطلاع على تفصيل هذه الشكاوى، انظر الملحق رقم (1)

## تصنيف الشكاوى

يتضح من الجدول 2 أن الكثير من الملاحظات التي يعتبرها متلقي الخدمة شكاوى، تصنف على انها استفسارات وليس شكاوى، حيث بلغ عدد الاستفسارات (131) استفساراً من مجمل الشكاوى بنسبة تصل الى (16.3%)، كما ويظهر أن عدد الشكاوى الحقيقية التي تبين صحتها وتم التعامل معها من خلال قسم الشكاوى قد بلغ (12) شكوى بنسبة تصل الى حوالي (1.5%) في العام 2017 ، مما يعكس درجة عالية من الدقة والموثوقية في عمل ديوان الخدمة المدنية في ضوء الحجم الكبير من الشكاوى والتظلمات والاقتراحات التي يتعامل معها على مدار السنوات المتعاقبة.

كما ويبلغ عدد الشكاوى والاستفسارات المستبعدة (39) من مجمل الشكاوى والاستفسارات التي ترد الى ديوان الخدمة المدنية بنسبة تصل الى (5%)، ويعزى سبب الإستبعاد الى تكرار نفس الشكوى أو الاستفسار اكثر من مره لنفس الشخص بعد القيام بالرد عليه.

جدول 2: تصنيف الشكاوى عام 2017

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| تصنيف الشكاوى 2017 | | التوظيف | الامتحانات التنافسية | الخدمات الادارية والالكترونية | اخرى | المجموع | النسبة |
| استفسار | عدم استبعاد | 100 | 3 | 8 | 15 | 126 | 16.3% |
| استبعاد | 3 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| **المجموع** | **103** | **3** | **8** | **17** | **131** |
| شكوى غير محقة | عدم استبعاد | 530 | 26 | 38 | 33 | 627 | 82.2% |
| استبعاد | 25 | 0 | 4 | 5 | 34 |
| **المجموع** | **555** | **26** | **42** | **38** | **661** |
| شكوى محقة | عدم استبعاد | 9 | 2 | - | 1 | 12 | 1.5% |
| استبعاد | - | - | - | - | - |
| **المجموع** | **9** | **2** | **0** | **1** | **12** |
| المجموع الكلي | | **667** | **31** | **50** | **56** | **804** | **100%** |

\*مصدر الشكاوى (الشكاوى الخطية، الشكاوى الالكترونية، صندوق الشكاوى)

جدول 3: توزيع الشكاوى المحقة حسب الموضوع لعام 2017

|  |  |
| --- | --- |
| تصنيف الشكوى | العدد |
| ايقاف طلب توظيف فئة اولى \_فئة ثانية | 1 |
| الترشيح للإمتحان التنافسي | 1 |
| أخرى | 1 |
| تعديل بيانات طلب التوظيف | 2 |
| تغيير مكان الإقامة | 2 |
| التبليغ عن موعد الامتحان | 2 |
| الاستعلام عن الترتيب التنافسي | 3 |
| المجموع | **12** |

بعد الرجوع لتفاصيل الشكاوى المحقة لعام 2017 تبين أن الأسباب هي أسباب فنية بحته ولا تتعلق بشفافية الإجراءات وعدالة تطبيق الأنظمة والإجراءات.

## التوزيع الموسمي للشكاوى حسب تاريخ ورودها:

### التوزيع الربع سنوي:

جدول 4: توزيع الشكاوى حسب الارباع والمصدر لعام 2017

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| التاريخ | شكاوى واقتراحات إلكترونية | صندوق الشكاوى واقتراحات خطية | شكاوى المراجعين الخطية عبر قسم الشكاوى | نظام إدارة وحدة الشكاوى \_ادارة وحدة الشكاوى- وزارة تطوير القطاع ال | الدوائر الحكومية | المجموع |
| الربع الاول | 131 | 10 | 12 | 33 | 1 | 187 |
| الربع الثاني | 118 | 14 | 18 | 53 | 0 | 203 |
| الربع الثالث | 127 | 13 | 18 | 61 | 0 | 219 |
| الربع االرابع | 120 | 5 | 22 | 48 | 0 | 195 |
| المجموع | **496** | **42** | **70** | **195** | **1** | **804** |

يلاحظ من الجدول 4 أن الربع الثالث من عام 2017 شهد اكثر عدد من الشكاوى بواقع (219) شكوى وبنسبة تصل لـ (27%) من مجمل الشكاوى، حيث زاد في هذا الربع استفسار المراجعين عن الدور والترتيب التنافسي نظراً لإصدار الكشف التجريبي في هذه الفترة وتلقي الملاحظات والشكاوى بخصوصه وذلك تمهيداً لإصدار الكشف التنافسي الأساسي في بداية عام 2017، واستفسارهم عن نتائج الامتحانات التنافسية عموماً والاستباقية خصوصاً كما أن نسبة الاستنكافات زادت مع وجود الامتحانات الاستباقية الأمر الذي يؤدي الى ايقاف طلب التوظيف.

شكل 1: توزيع الشكاوى 2017 حسب المصدر والربع

ومن الجانب القطاعي يلاحظ من الجدول رقم (5) أن الغالبية الكبرى للشكاوى تعود لقطاع التوظيف، حيث بلغت حصة قطاع التوظيف (667) بنسبة (81%) من مجمل الشكاوى للعام 2017، ويعود السبب في ذلك إلى أن قطاع التوظيف يعتبر النشاط الرئيسي للديون.

وفيما يتعلق بقطاع الإمتحانات التنافسية فقد بلغت حصة القطاع (130) بنسبة (11%) من مجمل الشكاوى للعام 2017، و(2%) للشكاوى المتعلقة بالخدمات الإدارية والإلكترونية، اما الشكاوى التي صنفت على انها اخرى فشكلت ما نسبته (6%) من مجمل الشكاوى.

جدول 5: توزيع الشكاوى حسب الموضوع الربع السنوي

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| القطاع | موضوع الشكوى | الربع السنوي | | | | المجموع | النسبة |
| **الربع الاول** | **الربع الثاني** | **الربع الثالث** | **الربع الرابع** |
| التوظيف | تقديم طلب توظيف فئة أولى\_ثانية | 2 | 6 | 3 | 3 | 14 | 2.1% |
| تقديم طلب توظيف على الفئة الثالثة | 8 | 1 | 1 | 3 | 13 | 1.9% |
| تعديل بيانات طلب التوظيف | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 1.5% |
| استكمال نواقص طلب توظيف | 3 | 0 | 5 | 2 | 10 | 1.5% |
| ايقاف طلب توظيف فئة اولى \_فئة ثانية | 1 | 2 | 4 | 1 | 8 | 1.2% |
| طلب توظيف إلكتروني | 5 | 3 | 2 | 7 | 17 | 2.5% |
| إلغاء طلب التوظيف | 5 | 8 | 11 | 3 | 27 | 4.0% |
| تغيير مكان الإقامة | 4 | 4 | 5 | 2 | 15 | 2.2% |
| إعتراض على مكان الاقامة | 1 | 2 | 0 | 1 | 4 | 0.6% |
| إضافة مؤهل علمي جديد | 0 | 2 | 1 | 4 | 7 | 1.0% |
| بعثات ودورات | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 1.9% |
| استنكاف عن إمتحان تنافسي | 8 | 10 | 6 | 9 | 33 | 4.9% |
| استنكاف عن مقابلة شخصية | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1.3% |
| الترشيح للإمتحان التنافسي | 4 | 6 | 11 | 11 | 32 | 4.8% |
| الترشيح للمقابلة الشخصية | 2 | 0 | 4 | 1 | 7 | 1.0% |
| الترشيح للتعيين | 7 | 7 | 4 | 9 | 27 | 4.0% |
| اعتراض على التجيير | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.1% |
| تصنيف التخصصات العلمية | 1 | 0 | 1 | 3 | 5 | 0.7% |
| عدم وجود طلب على التخصص | 3 | 6 | 9 | 5 | 23 | 3.4% |
| التخصصات البديلة | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0.3% |
| تقديم طلب على الحالات الانسانية | 4 | 3 | 4 | 0 | 11 | 1.6% |
| الحالات الانسانية المعتمدة وشروطها | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.1% |
| الترشيح على الحالات الانسانية | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 | 0.6% |
| ايقاف حالات انسانية | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.1% |
| عدم التبليغ عن مواعيد المقابلات الشخصية | 2 | 3 | 0 | 0 | 5 | 0.7% |
| إجراءات المقابلة الشخصية " اللجنة، الاسئلة،.." | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0.4% |
| نتائج المقابلات الشخصية | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0.4% |
| طلب المساعدة في التعيين | 27 | 44 | 55 | 36 | 162 | 24.3% |
| براءة فك التزام | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0.3% |
| عدم ممانعة عمل لغير الاردنيين | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.1% |
| الاعلان المفتوح | 9 | 7 | 5 | 10 | 31 | 4.6% |
| تعيينات الفئة الثالثة | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 1.0% |
| تعيينات البلديات على وظائف الفئة الثالثة | 2 | 4 | 5 | 7 | 18 | 2.7% |
| تراجع الترتيب التنافسي | 24 | 14 | 22 | 15 | 75 | 11.2% |
| احتساب النقاط التنافسية | 4 | 4 | 2 | 6 | 16 | 2.4% |
| الاستعلام عن الترتيب التنافسي | 17 | 11 | 10 | 12 | 50 | 7.5% |
|  | **المجموع** | **158** | **164** | **183** | **162** | **667** | 100.0% |
| الامتحانات التنافسية | التبليغ عن موعد الامتحان | 3 | 6 | 1 | 2 | 12 | 38.7% |
| الرقابة على الامتحان | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 6.5% |
| نظام الامتحانات الالكتروني | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 | 12.9% |
| صعوبة أسئلة الامتحان | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 | 12.9% |
| علامة الامتحان | 0 | 3 | 1 | 1 | 5 | 16.1% |
| إعلان نتائج الامتحان | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 | 12.9% |
|  | **المجموع** | **5** | **12** | **6** | **8** | **31** | 100.0% |
| الخدمات الادارية والالكترونية | نشر أسماء المعينين والمرشحين في دوائر الخدمة المدنية إلكترونياً | 0 | 3 | 0 | 1 | 4 | 8.0% |
| عدم الرد على الهاتف | 5 | 5 | 9 | 4 | 23 | 46.0% |
| الموقع الالكتروني | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 | 6.0% |
| البطاقة الالكترونية | 6 | 6 | 3 | 5 | 20 | 40.0% |
|  | **المجموع** | **12** | **15** | **12** | **11** | **50** | 100.0% |
| أخرى | أخرى | 12 | 12 | 18 | 14 | 56 | 100.0% |
| **المجموع** | **12** | **12** | **18** | **14** | **56** | 100.0% |
|  | **المجموع الكلي** | **187** | **203** | **219** | **195** | **804** | **100.0%** |

\*مصدر الشكاوى (الشكاوى الخطية، الشكاوى الالكترونية، صندوق الشكاوى)

يبين الجدول 6 توزيع الشكاوى حسب نوعها، حيث بلغ عدد الشكاوى التي تتعلق بإجراءات تقديم الخدمة (790) شكوى، والتي شكلت مانسبته 98.3% من مجمل الشكاوى، حيث جاء توزيعها حسب تصنيف الشكاوى الى 130 استفسار و9 شكوى محقة و649 شكوى غير محقة. اما الشكاوى التي تتعلق بمقدم الخدمة فهي (7) شكاوى بنسبة 0.9%، وهي عبارة عن شكوى واحدة فقط محقة و6 شكاوى غير محقة.

جدول 6: توزيع الشكاوى حسب الموضوع والتصنيف

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الرمز النوعي | موضوع الشكوى | الرمز التصنيفي | | | المجموع الكلي |
| **استفسار** | **شكوى محقه** | **شكوى غير محقه** |
| إجراءات تقديم الخدمة | تقديم طلب توظيف فئة أولى\_ثانية | 6 | 0 | 8 | 14 |
| تقديم طلب توظيف على الفئة الثالثة | 0 | 0 | 13 | 13 |
| تعديل بيانات طلب التوظيف | 2 | 2 | 6 | 10 |
| استكمال نواقص طلب توظيف | 4 | 0 | 6 | 10 |
| ايقاف طلب توظيف فئة اولى \_فئة ثانية | 0 | 1 | 7 | 8 |
| طلب توظيف إلكتروني | 9 | 0 | 8 | 17 |
| إلغاء طلب التوظيف | 0 | 0 | 27 | 27 |
| تغيير مكان الإقامة | 7 | 2 | 6 | 15 |
| إعتراض على مكان الاقامة | 0 | 0 | 4 | 4 |
| إضافة مؤهل علمي جديد | 3 | 0 | 4 | 7 |
| البعثات والدورات | 10 | 0 | 3 | 13 |
| استنكاف عن إمتحان تنافسي | 6 | 0 | 27 | 33 |
| استنكاف عن مقابلة شخصية | 0 | 0 | 9 | 9 |
| الترشيح للإمتحان التنافسي | 2 | 1 | 29 | 32 |
| الترشيح للمقابلة الشخصية | 0 | 0 | 7 | 7 |
| الترشيح للتعيين | 2 | 0 | 25 | 27 |
| اعتراض على التجيير | 0 | 0 | 1 | 1 |
| تصنيف التخصصات العلمية | 1 | 0 | 4 | 5 |
| عدم وجود طلب على التخصص | 0 | 0 | 23 | 23 |
| التخصصات البديلة | 2 | 0 | 0 | 2 |
| تقديم طلب على الحالات الانسانية | 4 | 0 | 7 | 11 |
| الحالات الانسانية المعتمدة وشروطها | 1 | 0 | 0 | 1 |
| الترشيح على الحالات الانسانية | 0 | 0 | 4 | 4 |
| ايقاف حالات انسانية | 0 | 0 | 1 | 1 |
| عدم التبليغ عن مواعيد المقابلات الشخصية | 1 | 0 | 4 | 5 |
| إجراءات المقابلة الشخصية " اللجنة، الاسئلة،.." | 0 | 0 | 3 | 3 |
| نتائج المقابلات الشخصية | 0 | 0 | 3 | 3 |
| طلب المساعدة في التعيين | 4 | 0 | 158 | 162 |
| براءة فك التزام | 0 | 0 | 1 | 1 |
| عدم ممانعة عمل لغير الاردنيين | 0 | 0 | 1 | 1 |
| الاعلان المفتوح | 2 | 0 | 29 | 31 |
| تعيينات الفئة الثالثة | 0 | 0 | 7 | 7 |
| تعيينات البلديات على وظائف الفئة الثالثة | 0 | 0 | 18 | 18 |
| تراجع الترتيب التنافسي | 12 | 0 | 63 | 75 |
| احتساب النقاط التنافسية | 4 | 0 | 12 | 16 |
| الاستعلام عن الترتيب التنافسي | 21 | 3 | 25 | 49 |
| التبليغ عن موعد الامتحان | 1 | 2 | 9 | 12 |
| الرقابة على الامتحان | 1 | 0 | 1 | 2 |
| نظام الامتحانات الالكتروني | 0 | 0 | 4 | 4 |
| صعوبة أسئلة الامتحان | 0 | 0 | 4 | 4 |
| علامة الامتحان | 0 | 0 | 5 | 5 |
| إعلان نتائج الامتحان | 1 | 0 | 3 | 4 |
| نشر أسماء المعينين والمرشحين في دوائر الخدمة المدنية إلكترونياً | 0 | 0 | 4 | 4 |
| عدم الرد على الهاتف | 0 | 0 | 21 | 21 |
| الموقع الالكتروني | 0 | 0 | 3 | 3 |
| البطاقة الالكترونية | 8 | 0 | 11 | 19 |
| أخرى | 16 | 0 | 31 | 47 |
| **المجموع** | **130** | **11** | **649** | **790** |
| مقدم الخدمة | براءة فك التزام |  | 0 | 1 | 1 |
| الاستعلام عن الترتيب التنافسي |  | 0 | 1 | 1 |
| عدم الرد على الهاتف |  | 0 | 2 | 2 |
| البطاقة الالكترونية |  | 0 | 1 | 1 |
| أخرى |  | 1 | 1 | 2 |
| **المجموع** |  | **1** | **6** | **7** |
| أخرى | أخرى | 1 | 0 | 6 | 7 |
| **المجموع** | **1** | **0** | **6** | **7** |
|  | **المجموع الكلي** | **131** | **12** | **661** | **804** |

### توزيع سنوي:

انخفض عدد الشكاوى والاقتراحات الكلي في عام 2017 الى 838 شكوى واقتراحاً وبشكل ملحوظ مقارنة بعام 2016 والذي بلغ 1117 شكوى واقتراحاً، وبنسبة انخفاض بلغت (25%)، ايضا هناك انخفاض في عدد الشكاوى بين عام 2017 مقارنة مع عام 2015 بنسبة تغير 5.9%، في حين ان التغير النسبي بين عامي 2016 و 2015 كان مرتفعاً وبشكل واضح بنسبة بلغت 25.4%، والجدول التالي يظهر مقارنات في أعداد الشكاوى والإقتراحات والتغير النسبي كمايلي:

جدول 7:أعداد الشكاوى والإقتراحات الواردة إلى ديوان الخدمة المدنية للفترة (2015-2017(

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| السنة | أعداد الشكاوى والإقتراحات الواردة | معدل التغير | معدل التغير |
| **(2015 سنة الأساس)** | **(السنة الحالية/ السنة السابقه)** |
| 2015 | 891 | -- | -- |
| 2016 | 1117 | 25.4% | 25.4% |
| 2017 | 838 | -5.9% | -25.0% |

شكل 2: توزيع الشكاوى والإقتراحات حسب السنوات 2015-2017

انخفض عدد الشكاوى والإقتراحات في العام 2017 مقارنة مع العام 2016 بنسبة بلغت (25%)، ويعتبر هذا الانخفاض واقعاً نتج عن:

* انخفاض ملحوظ في عدد الاعتراضات والشكاوى على التعيين وكذلك الدور والترتيب التنافسي مقارنة مع العام 2016.
* تجاوز جميع الاشكاليات التي رافقت تطبيق الامتحانات الاستباقية في عام 2016 مما ادى الى انخفاض مستوى الشكاوى في عام 2017.

# تصنيف الشكاوى حسب الموضوع:

جدول 8:توزيع الشكاوى حسب التصنيف الموضوعي خلال عامي (2016-2017)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| شكاوى واقتراحات الكترونية | 2016 | 2017 | مقدار التغير |
| الاستعلام عن الترتيب التنافسي/ الاستعلام عن الامتحانات التنافسية/ الرد على استفسارات المواطنين | 269 | 124 | -145 |
| الترشيح للتعيين في الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية | 220 | 27 | -193 |
| امتحان تنافسي | 88 | 32 | -56 |
| الغاء الاستنكاف | 26 | 0 | -26 |
| اعتراض على التخصصات العلمية | 25 | 5 | -20 |
| طلب المساعدة في التعيين | 25 | 162 | 137 |
| تقديم طلب على فئات الحالات الانسانية | 20 | 11 | -9 |
| الغاء طلب التوظيف | 18 | 27 | 9 |
| تقديم طلب التوظيف لاول مرة | 18 | 14 | -4 |
| كيفية احتساب النقاط التنافسية | 14 | 16 | 2 |
| تعيينات الفئة الثالثة | 13 | 7 | -6 |
| اضافة مؤهل علمي جديد | 12 | 7 | -5 |
| البطاقة الالكترونية | 11 | 19 | 8 |
| الترشيح للمقابلات المركزية واللامركزية في دوائر الخدمة المدنية | 11 | 0 | -11 |
| الخبرات والدورات | 10 | 13 | 3 |
| تغيير مكان الاقامة | 9 | 15 | 6 |
| تعديل بيانات طلب التوظيف | 7 | 10 | 3 |
| نشر اسماء المعينين والمرشحين في دوائر الخدمة المدنية الكترونيا | 7 | 4 | -3 |
| تقديم طلبات الفئة الثالثة | 6 | 13 | 7 |
| عدم الترشح للامتحان التنافسي | 5 | 0 | -5 |
| الترشيح للمقابلات قي البلديات على وظائف الفئة الاولى والثانية | 4 | 0 | -4 |
| جواز اعادة الاستخدام | 4 | 0 | -4 |
| مقابلة شخصية | 4 | 7 | 3 |
| عدم الرد على الهاتف | 2 | 21 | 19 |
| اعتراض على مكان الاقامة | 2 | 4 | 2 |
| ايقاف طلب الحالات الانسانية | 1 | 1 | 0 |
| اقتراح | 39 | 32 | -7 |
| اخرى | 56 | 47 | -9 |
| طلب توظيف إلكتروني | 0 | 17 | 17 |
| نظام الامتحانات الالكتروني | 0 | 4 | 4 |
| صعوبة أسئلة الامتحان | 0 | 4 | 4 |
| التبليغ عن موعد الامتحان | 0 | 12 | 12 |
| إعلان نتائج الامتحان | 0 | 4 | 4 |
| علامة الامتحان | 0 | 5 | 5 |
| استكمال نواقص طلب توظيف | 0 | 10 | 10 |
| استنكاف عن مقابلة شخصية | 0 | 9 | 9 |
| ايقاف طلب توظيف فئة اولى \_فئة ثانية | 0 | 8 | 8 |
| عدم التبليغ عن مواعيد المقابلات الشخصية | 0 | 5 | 5 |
| الترشيح على الحالات الانسانية | 0 | 4 | 4 |
| إجراءات المقابلة الشخصية " اللجنة، الاسئلة،.." | 0 | 3 | 3 |
| نتائج المقابلات الشخصية | 0 | 3 | 3 |
| الموقع الالكتروني | 0 | 3 | 3 |
| التخصصات البديلة | 0 | 2 | 2 |
| الرقابة على الامتحان | 0 | 2 | 2 |
| اعتراض على التجيير | 0 | 1 | 1 |
| الحالات الانسانية المعتمدة وشروطها | 0 | 1 | 1 |
| براءة فك التزام | 0 | 1 | 1 |
| عدم ممانعة عمل لغير الاردنيين | 0 | 1 | 1 |
| تراجع الترتيب التنافسي | 0 | 75 | 75 |
| استنكاف عن إمتحان تنافسي | 0 | 33 | 33 |
| الاعلان المفتوح | 0 | 31 | 31 |
| عدم وجود طلب على التخصص | 0 | 23 | 23 |
| تعيينات البلديات على وظائف الفئة الثالثة | 0 | 18 | 18 |
| المجموع | **926** | **822** | **3.1%** |

يظهر الجدول رقم (8) الموضوعات التي تضمنتها الشكاوى والإقتراحات الإلكترونية خلال (2016-2017) حيث يلاحظ في عام 2017 انخفاض ملحوظ لاعداد الشكاوى المتعلقة بموضوعي (اعتراض على التعيين، الدور والترتيب التنافسي ) مقارنة مع عام 2016.

بالنظر إلى مقدار التغير في عدد الشكاوى فيمكن ملاحظة أن الجانب المتعلق بالامتحانات التنافسية كان الأكثر تغيراً في عدد الشكاوى بالانخفاض عن عام 2016، وبما يتوافق مع معدل الشكاوى في السنوات التي سبقت 2016 ويعود ذلك للأسباب التالية:

* إجراء الإمتحانات الإستباقية عام (2016) ,والتي بلغ عدد الممتحنين فيها مع الممتحنين في الإمتحانات التنافسية ما يقارب الـ (52000) ممتحناً بعد أن كانوا ما يقارب (9000) ممتحناً سنوياً.
* وضوح الاجراءات التي يتبعها الديوان في الترشح للامتحانات التنافسية والاستباقية وكذلك الترتيب التنافسي واسس التعيين المتبع والمعتمد في قاعدة البيانات في الديوان، لجميع مقدمي طلبات التوظيف.

شكل 3: توزيع الشكاوى حسب التصنيف الموضوعي خلال عامي (2016، 2017)

يلاحظ من الشكل رقم (3) أن الشكاوى المتعلقة بـ (الدور والترتيب التنافسي، اعتراض على التعيين) شكلت الوزن الأكبر من الشكاوى لكل من العامين 2016 و 2017.

* الإقتراحات**:**

بلغ مجموع الإقتراحات الواردة لديوان الخدمة المدنية (32) اقتراحاً لعام 2017 منها (28) اقتراحاً الكترونياً بنسبة (87.5%) من مجمل الإقتراحات و اربع اقتراحات مقدمة من صندوق الشكاوى والإقتراحات بنسبة (12.5%).

جدول 9: توزيع الإقتراحات حسب المصدر

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| المصدر |  | الإقتراحات |  | النسبة |
| اقتراحات الكترونية |  | 28 |  | **87.5%** |
| صندوق الشكاوى والإقتراحات |  | 4 |  | **12.5%** |
| المجموع |  | **32** |  | **100%** |

# ثانياً التظلمات:

* التوزيع الزمني للتظلمات**:**

1. توزيع سنوي**:**

شكل 4: عدد التظلمات الواردة لديوان الخدمة المدنية خلال الأعوام (2015-2017)

تناقص عدد التظلمات من (185) تظلم في عام 2015 إلى (179) تظلم في العام 2016، ثم انخفض الى 168 تظلم في عام 2017، وقد بلغت نسبة التغير بين عامي 2015 و 2016 انخفاضاً بنسبة 3.2% بينما التغير بين عامي 2016 و 2017 انخفاظاً بنسبة 6.1%.

1. توزيع ربعي**:**

جدول 10: توزيع التظلمات الواردة للديوان حسب الأرباع لعام 2017\*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| التظلم | الربع الاول | الربع الثاني | الربع الثالث | الربع الرابع | المجموع |
| العقوبات التأديبية | 7 | 5 | 3 | 0 | 15 |
| علاوات | 5 | 7 | - | - | 12 |
| احتساب الخبرات | 2 | 8 | 1 | - | 11 |
| إشغال وظائف قيادية / إشرافية | 1 | 6 | 4 | - | 11 |
| تقارير الأداء | 5 | 4 | 1 | 1 | 11 |
| الترفيع الجوازي | 5 | 5 | - | - | 10 |
| تعديل الاوضاع | 6 | 2 | - | 2 | 10 |
| الانفكاك الدائم( إحالة على الاستيداع, تقاعد, عزل, فقد وظيفي, انهاء عقد) | 5 | 2 | 1 | 1 | 9 |
| نقل/ انتداب/ تكليف/ وكالة | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| الايقاف عن العمل | 1 | 4 | 1 | 2 | 8 |
| تقدير الرواتب | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 |
| احتساب مؤهل علمي | 2 | 2 |  | 1 | 5 |
| الهيكلة |  | 5 | - | - | 5 |
| زيادات مؤهل | 3 | 2 | - | - | 5 |
| تعيين / إعادة تعيين / تثبيت | 1 | 2 | - | 1 | 4 |
| إجازات | 0 | 2 | - | - | 2 |
| اجراءات خلال الايفاد ( تمديد, تعديلها, تاجيلها, الغائها, تقصير ,حرمان, نقل التزام, مطالبة مالية للبعثة/ الدورة) | 0 | 2 | 0 | - | 2 |
| المكافأت | - | 1 | - | 1 | 2 |
| تقدير الرواتب | 1 | 1 | - | - | 2 |
| مكافات | 1 | 1 | - | - | 2 |
| الرواتب والعلاوات | - | - | - | 1 | 1 |
| ايقاف عن العمل | - | - | 1 | - | 1 |
| توفيق اوضاع | 1 | - | - | - | 1 |
| عمل اضافي |  | 1 | - | - | 1 |
| اخرى | 8 | 9 | 3 | 2 | 22 |
| المجموع الكلي | **58** | **77** | **18** | **15** | **168** |

\*ملحق رقم (3) توزيع التظلمات حسب الأرباع للموضوع الرئيسي والفرعي

يلاحظ من الجدول رقم (10) أن الربع الثاني من عام 2017 شهد أكثر عدد من التظلمات، حيث بلغت 77 تظلم تلاه الربع الاول بعدد 58 تظلم، وقد تركزت التظلمات في الربع الثاني على احتساب الخبرات و العلاوات، في حين تركزت في الربع الاول على العقوبات التاديبية وتعديل الاوضاع، ثم يتناقض عدد التظلمات في الربع الثالث والرابع، ويعود سبب ارتفاع التظلمات في الربعين الأول والثاني إلى أن الموظف يقوم بتقديم التظلم في الربع الأول والثاني من العام الجديد على الإجراءات الوظيفية التي تكون غالبيتها في الربع الرابع للعام الذي قبله.

شكل 5: توزيع التظلمات حسب الأرباع لعام 2017

# تصنيف التظلمات حسب الموضوع:

جدول 11: توزيع التظلمات حسب الموضوع لعامي (2016، 2017)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| موضوع التظلم | 2016 | 2017 | مقدار التغير |
| العقوبات التأديبية | 21 | 15 | -6 |
| تحديد راتب | 16 | 10 | -6 |
| احتساب خبرات | 15 | 11 | -4 |
| سجلات الأداء/ التقارير السنوية | 14 | 11 | -3 |
| تعديل الأوضاع | 12 | 11 | -1 |
| نقل/انتداب/تكليف/إعارة | 9 | 9 | 0 |
| المسمى الوظيفي | 9 | 0 | -9 |
| العلاوات | 8 | 13 | 5 |
| احتساب مؤهل علمي أعلى | 6 | 10 | 4 |
| الترفيع | 5 | 10 | 5 |
| إنهاء خدمات/ انفكاك الدائم | 5 | 17 | 12 |
| البعثات والدورات | 5 | 0 | -5 |
| المكافآت | 4 | 4 | 0 |
| الهيكلة | 3 | 5 | 2 |
| التثبيت | 3 | 0 | -3 |
| الإجازات | 3 | 2 | -1 |
| إعادة تعيين | 2 | 4 | 2 |
| العمل الإضافي | 1 | 1 | 0 |
| اجراءات خلال الايفاد ( تمديد, تعديلها, تاجيلها, الغائها, تقصير ,حرمان, نقل التزام, مطالبة مالية للبعثة/ الدورة) | 0 | 2 | 2 |
| إشغال وظائف قيادية / إشرافية | 0 | 11 | 11 |
| أخرى | 38 | 22 | -16 |
| المجموع | **179** | **168** | -11 |

يلاحظ من الجدول رقم (11) أن التظلمات المتعلقة (بالعقوبات التأديبية، انهاء خدمات/انفكاك، العلاوات، سجلات الأداء/ التقارير السنوية) تحتل الجانب الأبرز من التظلمات خلال عام 2017، وذلك يعود الى قلة الوعي المتعلق بتطبيق التشريعات الناظمة للخدمة المدنية بوجه عام وحقوق وواجبات الموظف بشكل خاص، مع وجود تراجع ملحوظ في أغلب التظلمات مقارنة مع العام 2016 خاصةً تلك التظلمات المرتبطة بالمسمى الوظيفي.

جدول 12: التوزيع النوعي للتظلمات الواردة الى ديوان الخدمة وتصنيف احقيتها في عام 2017

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| التظلم | إجراءات العمل | | قرارات الموارد البشرية | | | لجنةالموارد البشرية داخل الدائرة | | | المجموع |
| **تظلم غير محق** | **مجموع** | **تظلم غير محق** | **تظلم محق** | **مجموع** | **تظلم غير محق** | **تظلم محق** | **مجموع** |
| إجازات | - | - | 2 | - | 2 | - | - | - | 2 |
| اجراءات خلال الايفاد ( تمديد, تعديلها, تاجيلها, الغائها, تقصير ,حرمان, نقل التزام, مطالبة مالية للبعثة/ الدورة) | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | 2 |
| احتساب الخبرات | - | - | - | - | - | 11 | - | 11 | 11 |
| احتساب مؤهل علمي | - | - | 4 |  | 4 | 1 | - | 1 | 5 |
| اخرى | - | - | 19 | 1 | 20 | 2 | - | 2 | 22 |
| إشغال وظائف قيادية / إشرافية | - | - | 11 | - | 11 |  | - | - | 11 |
| الانفكاك الدائم( إحالة على الاستيداع, تقاعد, عزل, فقد وظيفي, انهاء عقد) | - | - | 6 | 3 | 9 | - | - | - | 9 |
| الايقاف عن العمل | 8 | 8 | - | - | - | - | - | - | 8 |
| الترفيع الجوازي |  |  | 10 |  | 10 | - | - | - | 10 |
| الرواتب والعلاوات | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 1 |
| العقوبات التأديبية | - | - | 15 | - | 15 | - | - | - | 15 |
| المكافأت | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | 2 |
| الهيكلة |  |  | 5 | - | 5 | - | - | - | 5 |
| ايقاف عن العمل | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 |
| تعديل الاوضاع | - | - | - | - | 10 | - | - | - | 10 |
| تعيين / إعادة تعيين / تثبيت | - | - | - | - | 4 | - | - | - | 4 |
| تقارير الأداء | - | - | - | - | - | 11 | - | 11 | 11 |
| تقدير الرواتب | - | - | - | - | - | 2 | - | 2 | 2 |
| تقدير الرواتب | - | - | - | - | - | 7 | - | 7 | 7 |
| توفيق اوضاع | - | - | - | - | - |  | 1 | 1 | 1 |
| زيادات مؤهل | - | - | - | 1 | 5 | - | - | - | 5 |
| علاوات | - | - | - | - | - | 12 | - | 12 | 12 |
| عمل اضافي | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 |
| مكافات | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | 2 |
| نقل/ انتداب/ تكليف/ وكالة | - | - | - | - | - | 6 | 3 | 9 | 9 |
| المجموع الكلي | **16** | **16** | **90** | **5** | **95** | **53** | **4** | **57** | **168** |

يبين الجدول رقم (12) ان أغلبية التظلمات المقدمة خلال عام 2017 ترتبط بجوانب عمل مديرية القوى البشرية والتي بلغت نسبتها (56%) من مجموع التظلمات.

يعود انخفاض قرارات لجنة الموارد البشرية داخل الدائرة مقارنة مع إجراءات الموارد البشرية إلى الجهود التي يبذلها الديوان من خلال مشاركته في لجان الموارد البشرية في الدوائر واتخاذ القرارات.

# مؤشرات حول التظلمات المحقة :

يظهر الجدول أدناه أن عدد التظلمات الحقيقية التي تبين صحتها وتم التعامل معها من خلال قسم التظلمات قد بلغ (9) تظلمات في العام 2017 بنسبة (5.4%) بنفس مستوى عام 2016 والذي كان فيه ايضاً (9) تظلماً محقةً. وقد جاءت موضوعاتها متعلقة بالانفكاك الدائم و **نقل/ انتداب/ تكليف/ وكالة** وتوفيق اوضاع.

جدول 13:عدد التظلمات المحقة (الصحيحة) التي وردت للديوان للأعوام 2016،2017

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| التظلم | 2016 | 2017 | مقدار التغيير |
| التظلمات المحقة | 9 | 9 | 0 |
| التظلمات الكلية | 179 | 168 | 11- |
| النسبة (1/2) | **5.0%** | **5.4%** | **0.33%** |

والجدول التالي يوضح تصنيف التظلمات المحقة وغير المحقة لعام 2017 حسب الموضوع

جدول 14:عدد التظلمات المحقة (الصحيحة) التي وردت للديوان لعام 2017 وذلك حسب الموضوع الرئيسي

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| موضوع التظلم الرئيسي | تظلم غير محق | تظلم محق | المجموع | النسبة |
| الترقية | 40 | 0 | 40 | 22% |
| إجازات | 2 | 0 | 2 | 1% |
| اجراءات خلال الايفاد ( تمديد, تعديلها, تاجيلها, الغائها, تقصير ,حرمان, نقل التزام, مطالبة مالية للبعثة/ الدورة) | 2 | 0 | 2 | 1% |
| احتساب الخبرات | 11 | 0 | 11 | 7% |
| احتساب مؤهل علمي | 5 | 0 | 5 | 3% |
| اخرى | 21 | 1 | 22 | 13% |
| إشغال وظائف قيادية / إشرافية | 11 | 0 | 11 | 7% |
| الانفكاك الدائم( إحالة على الاستيداع, تقاعد, عزل, فقد وظيفي, انهاء عقد) | 6 | 3 | 9 | 5% |
| الايقاف عن العمل | 8 | 0 | 8 | 5% |
| الترفيع الجوازي | 10 | 0 | 10 | 6% |
| الرواتب والعلاوات | 1 | 0 | 1 | 1% |
| العقوبات التأديبية | 15 | 0 | 15 | 9% |
| المكافأت | 2 | 0 | 2 | 1% |
| الهيكلة | 5 | 0 | 5 | 3% |
| ايقاف عن العمل | 1 | 0 | 1 | 1% |
| تعديل الاوضاع | 10 | 0 | 10 | 6% |
| تعيين / إعادة تعيين / تثبيت | 4 | 0 | 4 | 2% |
| تقارير الأداء | 11 | 0 | 11 | 7% |
| تقدير الرواتب | 2 | 0 | 2 | 1% |
| تقدير الرواتب | 7 | 0 | 7 | 4% |
| توفيق اوضاع | 0 | 1 | 1 | 1% |
| زيادات مؤهل | 4 | 1 | 5 | 3% |
| علاوات | 12 | 0 | 12 | 7% |
| عمل اضافي | 1 | 0 | 1 | 1% |
| مكافات | 2 | 0 | 2 | 1% |
| نقل/ انتداب/ تكليف/ وكالة | 6 | 3 | 9 | 5% |
| المجموع الكلي | **159** | **9** | **168** | **100%** |

* النتائج والتوصيات **:**

## أولا : النتائج

1. انخفاض عدد الشكاوى من 1117 شكوى في عام 2016 الى 838 شكوى في عام 2017.
2. استمر نظام الشكاوى والاقتراحات الالكترونية/ موقع الديوان، المصدر الاكثر استقبالاً للشكاوى والاقتراحات وبنسبة 79.6% مقارنة بالمصادر الاخرى.
3. بلغت نسبة الاقتراحات (3.8%) من مجمل التغذية الراجعة من المصادر المختلفة (نظام الشكاوى الالكتروني، موقع الديوان الالكتروني، وصندوق الشكاوى، والشكاوى الخطية).
4. شكلت الشكاوى بمختلف انواعها نسبة 95.9% من مجمل الشكاوى والاقتراحات التي استقبلها الديوان في عام 2017.
5. انخفضت نسبة الشكاوى حسب الموضوع والمتعلقة بـ(الدور والترتيب التنافسي، الاعتراض على التعيين) الى 38.9% مقارنة بعام 2016 والتي كانت تشكل حوالي 58%. وهذا مؤشر الى ان هناك مستوى من التحسين انعكس نتيجة تجاوز المشكلات السابقة وايجاد الحلول التحسينية.
6. تعتبر الشكاوى المتعلقة بالتعيينات هي الأكبر في عدد الشكاوى الواردة من المصادر الأخرى (ادارة وحدة الشكاوى/ وزارة تطوير القطاع العام، الدوائر الحكومية/ ديوان المحاسبة)
7. بلغت نسبة الشكاوى المحقة 1.5% من مجموع الشكاوى البالغ (804) شكوى في عام 2017.
8. وجود تراجع في عدد التظلمات التي ترد للديوان للعام 2017 مقارنة مع عام 2016.
9. وفيما يتعلق بالتظلمات من حيث الموضوع الرئيسي فإن التظلمات المتعلقة بـجوانب كل من: (الإجراءات التأديبية، العلاوات، احتساب الخبرات،اشغال وظائف قيادية/اشرافية، تقييم الأداء، الترفيع الجوازي، وتعديل الاوضاع) تحتل الوزن الأكبر من اجمالي التظلمات في عام 2017 وبنسبة تراوحت بين 6% الى 9% من إجمالي التظلمات.
10. بلغ المجموع الكلي للشكاوى الواردة من مصادر الشكاوى ( الخطية ، الالكترونية، صندوق الشكاوى ) 804 شكوى جاءت نسب التوزيع كالاتي:

- 16.3% استفسارت.

- 82.2% شكاوى غير محقة.

- 1.5% شكاوى محقة.

## ثانيا : التوصيات

1. **تطوير نظام الشكاوى والتظلمات بما يتواءم مع متطلبات متلقي الخدمة وليتجاوز توقعاته.**
2. **توظيف مخرجات الرد على الشكاوى والتظلمات بحيث يتم توضيح كافة الإجراءات المتعلقة بالموضوعات الأكثر تكراراً في هذه الشكاوى والتظلمات من خلال نشرها على الموقع الإلكتروني للديوان ضمن بنك الأسئلة الأكثر شيوعاً.**
3. **تكثيف الجهد الاعلامي للديوان فيما يتعلق بالخدمات المقدمة من الديوان من خلال خطة اعلامية شاملة لكافة متلقي الخدمة باستخدام الوسائل الإعلامية (اللقاءات التلفزيونية أو الإذاعية أو الورشات والندوات المختلفة والنشر من خلال الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الإجتماعي للديوان).**

**انتهــــــــــــــــــــــــــــــــــى**

# الملاحــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــق

**ملحق رقم (1) تصنيف الشكاوى الواردة من ادارة وحدة الشكاوى / وزارة تطوير القطاع العام لعام 2017**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الشكوى | نظام إدارة وحدة الشكاوى | النسبة |
| عدم الرد على الهاتف | 17 | 9% |
| طلب المساعدة في التعيين | 15 | 8% |
| الترشيح للتعيين | 14 | 7% |
| الاعلان المفتوح | 12 | 6% |
| الاستعلام عن الترتيب التنافسي | 7 | 4% |
| تعيينات البلديات على وظائف الفئة الثالثة | 7 | 4% |
| تعيينات الفئة الثالثة | 7 | 4% |
| تراجع الترتيب التنافسي | 6 | 3% |
| تقديم طلب توظيف فئة أولى\_ثانية | 6 | 3% |
| عدم وجود طلب على التخصص | 6 | 3% |
| استنكاف عن إمتحان تنافسي | 5 | 3% |
| إلغاء طلب التوظيف | 5 | 3% |
| تقديم طلب توظيف على الفئة الثالثة | 5 | 3% |
| الترشيح للإمتحان التنافسي | 4 | 2% |
| طلب توظيف إلكتروني | 4 | 2% |
| استكمال نواقص طلب توظيف | 4 | 2% |
| تعديل بيانات طلب التوظيف | 4 | 2% |
| البطاقة الالكترونية | 3 | 2% |
| استنكاف عن مقابلة شخصية | 3 | 2% |
| إعلان نتائج الامتحان | 3 | 2% |
| نشر أسماء المعينين والمرشحين في دوائر الخدمة المدنية إلكترونياً | 3 | 2% |
| تقديم طلب على الحالات الانسانية | 2 | 1% |
| عدم التبليغ عن مواعيد المقابلات الشخصية | 2 | 1% |
| علامة الامتحان | 2 | 1% |
| ايقاف طلب توظيف فئة اولى \_فئة ثانية | 2 | 1% |
| إعتراض على مكان الاقامة | 2 | 1% |
| الترشيح على الحالات الانسانية | 2 | 1% |
| الموقع الالكتروني | 2 | 1% |
| التبليغ عن موعد الامتحان | 1 | 1% |
| الترشيح للمقابلة الشخصية | 1 | 1% |
| تصنيف التخصصات العلمية | 1 | 1% |
| التخصصات البديلة | 1 | 1% |
| الرقابة على الامتحان | 1 | 1% |
| ايقاف حالات انسانية | 1 | 1% |
| عدم ممانعة عمل لغير الاردنيين | 1 | 1% |
| أخرى | 34 | 17% |
| المجموع | 195 | 100% |

ملحق رقم (2) توزيع التظلمات الواردة للديوان حسب الأرباع للمواضيع الرئيسية والفرعية لعام 2017

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الموضوع الرئيسي | الموضوع الفرعي | الربع الاول | الربع الثاني | الربع الثالث | الربع الرابع | المجموع |
| احتساب الخبرات | احتساب الخبرات | 1 |  | 1 |  | 2 |
| توفيق اوضاع | 1 |  |  |  | 1 |
|  | **2** |  | **1** |  | **3** |
| احتساب مؤهل علمي اعلى | احتساب مؤهل علمي | 2 |  |  | 1 | 3 |
| تعديل الاوضاع |  |  | 1 |  | 1 |
| زيادات مؤهل |  |  | 1 |  | 1 |
|  | **2** |  | **2** | **1** | **5** |
| الاجراءات التاديبية | الايقاف عن العمل | 1 | 1 | 4 | 2 | 8 |
| العقوبات التأديبية | 7 | 3 | 5 |  | 15 |
| ايقاف عن العمل |  | 1 |  |  | 1 |
|  | **8** | **5** | **9** | **2** | **24** |
| التدريب والايفاد | اجراءات خلال الايفاد (تمديد, تعديلها, تاجيلها, الغائها, تقصير ,حرمان, نقل التزام, مطالبة مالية للبعثة/ الدورة) |  |  | 2 |  | 2 |
|  |  |  | **2** |  | **2** |
| الترقية | احتساب مؤهل علمي |  |  | 2 |  | 2 |
| إشغال وظائف قيادية / إشرافية | 1 | 4 | 6 |  | 11 |
| الترفيع الجوازي | 5 |  | 5 |  | 10 |
| تعديل الاوضاع | 6 |  | 1 | 2 | 9 |
|  | **12** | **4** | **14** | **2** | **32** |
| التعيين | احتساب الخبرات | 1 | 1 | 7 |  | 8 |
| تعيين / إعادة تعيين / تثبيت | 1 |  | 2 | 1 | 4 |
|  | **2** | **1** | **8** | **1** | **12** |
| الحراك الوظيفي | نقل/ انتداب/ تكليف/ وكالة | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 |
|  | **3** | **2** | **3** | **1** | **9** |
| الدوام الرسمي والاجازات | إجازات |  |  | 2 |  | 2 |
|  |  |  | **2** |  | **2** |
| الرواتب والعلاوات | الرواتب والعلاوات |  |  |  | 1 | 1 |
| تقدير الرواتب | 1 |  | 1 |  | 2 |
| تقدير الرواتب | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 |
| علاوات | 5 |  | 7 |  | 12 |
|  | **7** | **1** | **11** | **3** | **22** |
| العمل الاضافي والحوافز والمكافآت | المكافأت |  |  | 1 | 1 | 2 |
| زيادات مؤهل | 3 |  | 1 |  | 4 |
| عمل اضافي |  |  | 1 |  | 1 |
| مكافات | 1 |  | 1 |  | 2 |
|  | **4** |  | **4** | **1** | **9** |
| إنتهاء الخدمة | الانفكاك الدائم( إحالة على الاستيداع, تقاعد, عزل, فقد وظيفي, انهاء عقد) | 5 | 1 | 2 | 1 | 9 |
|  | **5** | **1** | **2** | **1** | **9** |
| تقييم الاداء | تقارير الأداء | 5 | 1 | 4 | 1 | 11 |
|  | **5** | **1** | **4** | **1** | **11** |
| أخرى | اخرى | 8 | 3 | 9 | 2 | 22 |
| الهيكلة |  |  | 5 |  | 5 |
|  | **8** | **3** | **14** | **2** | **27** |
| المجموع الكلي |  | **58** | **18** | **77** | **15** | **168** |