



المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري

لجنة إدارة الاقتراحات والشكاوى

تقرير أعمال اللجنة عن النصف الاول لعام 2017

آب 2017

المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري
لجنة إدارة الاقتراحات والشكاوى
تقرير أعمال اللجنة النصف الاول من عام 2017

أولاً: مقدمة

تقوم المؤسسة بالتعامل مع صوت متلقي الخدمة وذلك بهدف التعرف على آراء واحتياجات متلقي الخدمة، واستخدام النتائج في التطوير والتحسين المستمر وتعتمد اللجنة في عملها على منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى الحكومية الصادرة من وزارة تطوير القطاع العام ، حيث تقوم المؤسسة باستخدام عدة قنوات ووسائل للتعرف على صوت متلقي الخدمة وهي:-

1. صناديق الاقتراحات والشكاوى الموزعة في كافة مباني المؤسسة.
2. البريد الالكتروني الرسمي.
3. الرد الهاتفي المباشر / Call Center / إدارة شؤون المستفيدين.
4. موقع وزارة تطوير القطاع العام.
5. صفحة المؤسسة للتواصل الاجتماعي Face book

آلية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى :-

1. استلام الاقتراح أو الشكوى أو الاستفسار من وسائل الاتصال.
2. تسجيل الاقتراح أو الشكوى في نموذج التوثيق المبدئي.
3. تصنيف الاقتراح أو الشكوى حسب التصنيف المعتمد بالمنهجية.
4. دراسة الاقتراح أو الشكوى.
5. تحديد الجهة المعنية ومخاطبتها رسمياً للرد ضمن وقت محدد للانجاز.
6. متابعة الجهة المعنية للرد .
7. الاتصال مع صاحب الاقتراح أو الشكوى ضمن الوقت المحدد للانجاز وإذا تعذر الرد خلال تلك الفترة يتم التواصل معه لإبلاغه بالموعد المعدل لإجابة الشكوى .

لجنة إدارة الشكاوى والاقتراحات

تم بموجب كتاب عطوفة المدير العام رقم م ع/اخ/م/ 1123/1 بتاريخ 2017/5/4 إعادة تشكيل لجنة إدارة الشكاوى والاقتراحات برئاسة مدير مديرية الجودة وعضوية ممثلين عن كل من مديرية التدقيق والرقابة الداخلية ومديرية مكتب المدير العام ومديرية تكنولوجيا المعلومات ومديرية التسويق والمبيعات ومقرراً من مديرية الجودة،

حيث تم التأكيد على أن تعمل اللجنة وفق منهجية إدارة الشكاوى والاقتراحات لدى الجهات الحكومية لعام 2012 الصادرة عن وزارة تطوير القطاع العام.

اجمالي الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والآراء التي وردت للمؤسسة

من 2017/6/30-2017/1/1

بلغ عدد إجمالي الشكاوى والمقترحات والاستفسارات والآراء التي وردت إلى المؤسسة خلال الفترة من 1/1- 2017/6/30 (1029)، وقد توزعت حسب وسيلة الاتصال ونوع صوت متلقي الخدمة كما يلي:

النسبة المئوية	المجموع	إقتراحات	شكاوى	ثناء	إستفسارات	نوع صوت متلقي الخدمة وسيلة الإتصال	الرقم
80,7%	830				830	هاتف Call Center	١.
8,8%	91	2	7	82	-	صناديق الاقتراحات والشكاوى	٢.
6,3%	65			1	64	صفحة Facebook	٣.
4,2%	43		1		42	البريد الإلكتروني	٤.
	1029	2	8	83	936	المجموع	
100%		0,2%	0,8%	8%	91%	النسبة المئوية	

تتعلق الغالبية العظمى بالآراء المقدمة للمؤسسة بإدارة شؤون المستفيدين كونها الجهة الرئيسية المعنية بتقديم الخدمات للمواطنين، في حين تتوزع بقية الآراء على إدارة الدراسات والتصميم والعطاءات فيما يتعلق بقضايا إفران المشاريع والوحدات السكنية.

جدول يبين عدد الشكاوى والاستفسارات حسب الإدارة باستثناء الواردة عبر هاتف Call Center:

الوحدة الادارية المعنية	شكاوى	استفسار	نسبة الشكاوى	نسبة الاستفسارات
ادارة شؤون المستفيدين	4	87	50%	82%
ادارة الدراسات والتصميم والعطاءات / مديرية التخطيط والتنظيم والبنية التحتية	-	17	-	16%
ادارة الشؤون المالية والادارية	2	-	25%	-
المديرية المالية	2	2	25%	2%
المجموع	8	106	100%	100%

ثانياً: تحليل آراء صوت متلقي الخدمة

1 - الإستفسارات

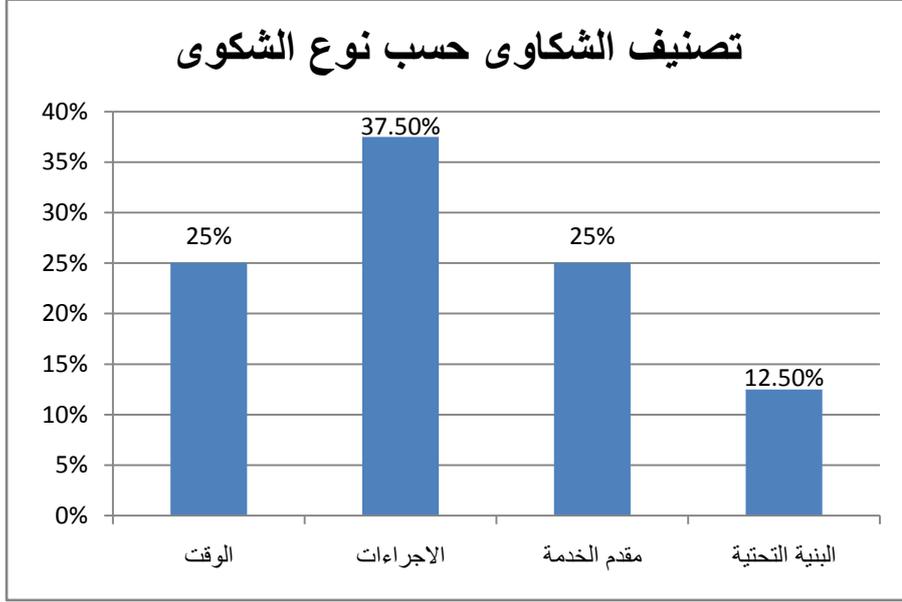
- وردت معظم الإستفسارات من خلال الهاتف Call Center حيث تركزت الغالبية العظمى من الإستفسارات على القضايا المتصلة بمبادرة "سكن كريم لعيش كريم" وخاصة في المجالات التالية:
- متى يمكن الحصول على سند تسجيل للشقة / قطعة الأرض
 - متى يمكننا الحصول على تعويض فرق المساحة للشقق السكنية
 - هل يوجد شواغر شقق سكنية في عمان / الزرقاء والمساحات والاسعار واجراءات الاستفاد
 - اجراءات بعض الخدمات والاوراق المطلوبة ورسوم الخدمة مثل نقل الملكية واستخراج سند تسجيل
 - المشاريع القادمة للمؤسسة من اراضي واسكانات في مختلف محافظات المملكة
- كذلك شملت الإستفسارات أسئلة تتعلق عن تفاصيل اعلانات تم طرحها خلال فترة التقرير كما يلي :
- اعلان اسكان المجد الذي يتم التسويق له باستمرار لوجود شواغر، حيث يتم الاستفسار عن: (السعر، طريقة الدفع، المساحة، الموقع، الفئة المستهدفة).
 - قطع اراضي صبة وصبحة خلال شهر شباط من حيث: (موقع المشروع، الاوراق المطلوبة، شروط الاستفاد، مساحة وارقام القطع) .
 - اعلان بيع قطع وشقق سكنية بالمزاد خلال شهر آذار.
 - متابعة موعد اصدار قوائم اسماء المستفيدين من مشروع اسكان ماعين/مادبا قطع اراضي سكنية.
 - متابعة معاملات طلب المخططات التنظيمية.
 - موقع المؤسسة وساعات الدوام فيها، أرقام هواتف مندوبي المؤسسة في المشاريع .
 - الاستفسار عن امور مالية كالرصيد المتبقي، دفع اقساط متراكمة، استلام شيكات المقاصة المالية للمشاريع التي تم فرزها كالمستندة والفيحاء مادبا.

2 - الشكاوى

- بلغ إجمالي عدد الشكاوى الواردة للمؤسسة (8) شكاوى، وردت (7) شكاوى من خلال صندوق الإقتراحات والشكاوى الموجود في قاعة خدمة الجمهور / إدارة شؤون المستفيدين، و(1) شكاوى من خلال البريد الالكتروني.
- تضمنت الشكاوى ما يلي :
- مشكلة عدم وجود مواقف سيارات خاصة لمراجعي المؤسسة والعناء الذي يتكبده ليجاد موقف للسيارة.
 - شكوى على الوقت الذي استغرقتة المعاملة بالرغم من عدم وجود مراجعين اكثر من الوقت المستغرق في دائرة الاراضي.
 - تعامل بعض الموظفين بشكل غير مرغوب فيه.
 - التدخين من قبل بعض الموظفين اثناء انجاز المعاملات.
 - عدم توفر سيولة نقدية في الصندوق يترتب عليه تاخير المستفيد في انجاز معاملته

- خطأ في احتساب قسط مما ترتب عليه تراكم فروقات.
- اعمال شغب خلال اجراء القرعة في مشروع واحة القطرانة.

وتم تصنيف الشكاوى كما وردت في منهجية ادارة الاقتراحات والشكاوى الحكومية وعددها (8) كالتالي:



3 - إقتراحات / طلبات

- ورد اقتراح يتضمن توفير تسهيلات بشكل اكثر في الحالات المتعثرة السداد (مثل نقل ملكية شقة كانت متعثرة السداد).
- ان يكون هناك وضوح اكثر في التعليمات للموظف والمراجع حيث كانت التعليمات بالسماح بالتقسيم ولكن تبين انها لا تتبع للتقسيم.
- مكافأة الموظفين بمنحهم زيادة لحصول المؤسسة على النجمة الثانية في جائزة الخدمة الحكومية المتميزة.

4 - الشكر والثناء

ورد (83) كتاب شكر وثناء، (82) منها من خلال صندوق الإقتراحات وواحدة من خلال Facebook. بعضها مقدم لكافة موظفي المؤسسة أو لكافة موظفي خدمة الجمهور / إدارة شؤون المستفيدين، والبعض الآخر موجه لموظفين محددين من العاملين في قاعة خدمة الجمهور.

تم التعامل مع حالات الشكر والثناء التي وردت للمؤسسة بإرسال رسالة إلكترونية من لجنة إدارة الإقتراحات والشكاوى لمدير إدارة شؤون المستفيدين مرفق بها صورة عن كتاب الشكر والثناء، مع إرسال نسخة إلى للموظف المعني ومديره إضافة إلى مدير الموارد البشرية. حيث يصار إلى إصدار كتب شكر رسمية من عطفة المدير العام للموظف الذي يتكرر شكره والثناء عليه من متلقي الخدمة. (حسب المنهجية)

ثالثاً: كفاءة وفاعلية وسائل الإتصال:

1- الهاتف Call Center

لا تزال وسيلة الإتصال الأسهل والأكثر كفاءة هي الإتصال الهاتفي من خلال Call Center وذلك لسهولة إستعمالها ولتوفر الهاتف لدى كافة المواطنين، حيث أن (80,7%) من آراء متلقي الخدمات وردت للمؤسسة من خلال الهاتف.

تقوم لجنة إدارة الإقتراحات والشكاوى بمراجعة التقارير الأسبوعية التي تعدها إدارة شؤون المستفيدين عن المكالمات الواردة من متلقي الخدمة من خلال Call Center، حيث تقوم اللجنة بتحليل هذه التقارير، والإستماع إلى عينة من الإتصالات الهاتفية والردود عليها، حيث تبين أن هناك ضرورة لإيلاء موضوع Call Center إهتماماً أكبر، وذلك في مجال توثيق المكالمات الهاتفية الواردة إضافة إلى أن يتم تكليف موظفين ذوي معرفة جيدة بطبيعة خدمات المؤسسة بالرد على صوت متلقي الخدمة الوارد من خلال هذه الوسيلة الهامة والتي ترد غالبية آراء متلقي الخدمة من خلالها، مع التأكيد بأن الإتصالات الهاتفية هي أحد المجالات التي يدقق عليها المتسوق الخفي المكلف من قبل مركز الملك عبد الله الثاني للتميز وذلك ضمن إطار تقييم مشاركة المؤسسة في جوائز التميز وخاصة جائزة الخدمة الحكومية المتميزة.

2- صندوق الإقتراحات والشكاوى

تأتي وسيلة صندوق الإقتراحات والشكاوى في المرتبة الثانية من حيث عدد الآراء التي وردت من خلالها و تعادل حوالي (8,8%) من إجمالي عدد الآراء الواردة للمؤسسة، خلال الفترة التي يغطيها التقرير.

3- Facebook

وجاءت وسيلة صفحة المؤسسة على Facebook والتي تم تفعيلها مؤخراً فقد جاء في المرتبة الثالثة بنسبة حوالي (6,3%).

4- البريد الإلكتروني

حلت وسيلة البريد الإلكتروني في المرتبة الرابعة بنسبة (4,2%).

لقد بين تحليل البيانات ان الغالبية العظمى من آراء متلقي الخدمة هي إستفسارات وان نسبة محدودة جدا من هذه الآراء تمثل الأشكال الأخرى من صوت متلقي الخدمة (شكوى، إقتراح، شكر وثناء)، كما تبين أن الشخص/ متلقي الخدمة الذي لديه شكوى معينة يلجأ في الغالب إلى القدوم إلى مكاتب المؤسسة لتقديمها خطياً من خلال صندوق الإقتراحات والشكاوى، نظراً للإنطباع السائد بأن المكالمات الهاتفية لن تكون فعالة أو مؤثرة في حال وجود مشكلة تتطلب المعالجة، وفيما يتعلق بالآراء التي عبرت عن الشكر والثناء لمقدمي الخدمة في المؤسسة فقد جاءت غالبيتها العظمى من خلال صندوق الإقتراحات والشكاوى الموجود في قاعة خدمة الجمهور في المؤسسة، نظراً لكونها قد صدرت من مواطنين حضروا إلى قاعة خدمة الجمهور وتلقوا الخدمة مباشرة من الموظفين العاملين في هذه القاعة.

رابعاً: الإستجابة لصوت متلقي الخدمة

تضمن نموذج الشكوى/الإقتراح/ التثاء الورقي المعتمد من قبل المؤسسة عبارة "سيتم الإتصال بك ومتابعة ملاحظتك خلال أسبوعين"، وهو بذلك حدد بشكل عام الفترة الزمنية القصوى للرد على آراء متلقي الخدمة وبالغلة أسبوعين.

أظهرت البيانات المتعلقة بمدة الرد على صوت متلقي الخدمة تفاوتاً في فترة الرد، ففي الوقت الذي توفر الإتصالات الهاتفية ردوداً فورية على أسئلة وإستفسارات المواطنين، تستغرق الردود على آراء متلقي الخدمة الواردة من خلال وسائل التواصل الأخرى أوقاتاً أطول تقاس بالأيام في غالبية الحالات وقد تمتد فترة الرد إلى أكثر من ذلك في عدد قليل من الحالات بسبب ضرورة عمل اجراء معين .

يوفر البريد الإلكتروني وسيلة سريعة للرد على إستفسارات المواطنين وآرائهم، حيث سجلت العديد من الحالات ردوداً تمت خلال نفس اليوم الذي وردت فيه الإستفسارات، كما توفر هذه الوسيلة فرصة للتداول أحيانا مع متلقي الخدمة، حيث تم تسجيل حالات تم فيها تبادل الآراء والردود أكثر من مرة مع المواطن الواحد، حيث يتم الرد على السؤال أو الإستفسار المقدم من المواطن فيقوم المواطن بالرد على الرد أو تقديم إستفسار إضافي ليتم الرد مجدداً وهكذا. مع العلم ان الفترة القصوى للرد هي اسبوع.

كذلك صفحة التواصل الاجتماعي عبر Facebook التي تم تفعيلها إعتباراً من بداية شهر تشرين أول 2016. توفر ردوداً فورية على أسئلة وإستفسارات المواطنين ، وان الفترة القصوى للرد هي 3 أيام.

- بلغ متوسط زمن الرد على كافة الآراء الواردة من خلال البريد الإلكتروني (2,6) يوم.
- بلغ متوسط زمن الرد على كافة الآراء الواردة من خلال صندوق الإقتراحات والشكاوى (7,7) يوم.
- بلغ متوسط زمن الرد على كافة الآراء الواردة من خلال صفحة المؤسسة على facebook (1,2) يوم.
- بلغ متوسط زمن الرد على الإستفسارات (1,9) يوم.
- بلغ متوسط زمن الرد على الشكاوي (7,1) يوم.
- بلغ متوسط زمن الرد على الإقتراحات (4) يوم.
- بلغ متوسط زمن الرد على كافة الآراء الواردة من مختلف الوسائل (2) يوم.
- بلغ عدد الآراء التي لم يتم الرد عليها (2).

سادسا: التوصيات

الرقم	التوصيات	المسؤولية	الفترة الزمنية	الملاحظات
١.	تحسين خدمة الرد على call center من خلال: - تكليف موظف أو أكثر من ذوي الخبرة والمعرفة الجيدة بخدمات المؤسسة بالرد على الإتصالات الهاتفية الواردة للمؤسسة - توفير التدريب اللازم حول أساليب الرد على مكالمات المراجعين لكافة الموظفين مقدمي الخدمة باختلاف مواقعهم ومستوياتهم الادارية. - توفير اجهزة هواتف او خطوط لموظفي القاعة.	- إدارة شؤون المستفيدين - مديرية الموارد البشرية/ قسم التدريب - مديرية الخدمات		
٢.	وضع جدول زمني للمواعيد المتوقعة لإنجاز إفرار المشاريع والإعلان عن ذلك من خلال الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	إدارة الدراسات والتصميم والعطاءات		
٣.	أن تقوم المؤسسة ومن خلال الوسائل المتاحة وخاصة موقعها الإلكتروني بتوضيح القضايا المتعلقة بصيانة الشقق السكنية المسلمة للمستفيدين وما هي الحالات التي تغطيها المؤسسة في هذا المجال.	- مديرية تكنولوجيا المعلومات - إ. شؤون المستفيدين		
٤.	أن يتم التشديد على كافة الوحدات الإدارية المعنية بضرورة الرد السريع على الإستفسارات / الشكاوى/ الإقتراحات المقدمة من متلقي الخدمة والتي تحولها إليها لجنة إدارة الإقتراحات والشكاوى.	الوحدات الادارية المعنية		
٥.	وضع اعلانات توضح وجود شواغر من قطع سكنية وارضية للبيع في المحافظات مع تحديد فترة متوقعة لترحها.	ادارة شؤون المستفيدين		
٦.	تفاصيل المعلومات الواردة عن طرح المشاريع للبيع غير كافية من حيث شروط الاستفادة ، الموقع ، المساحة، طريقة الدفع	-ادارة شؤون المستفيدين -مديرية الخدمات		
٧.	تصميم لوحة توضع في مدخل خدمة الجمهور ، توضح موقع المؤسسة وساعات الدوام وارقام هواتف مندوبي المؤسسة المشاريع	مديرية الخدمات		