



سياسات وإجراءات وزارة الصحة

اسم السياسة : شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة

الإدارة / المديرية : الرقابة والتدقيق الداخلي .	رمز السياسة :
إعداد : لجنة معيار العمليات	التوقيع:
تاريخ الإعداد: ٢٠١٨/١/٣	تاريخ التدقيق: ٢٠١٨/١/٣١
دققت من قبل: مدير مديرية الجودة	التوقيع:
اعتمدت من : الأمين العام	تاريخ الاعتماد:
عدد صفحات السياسة :	الطبعة : الأولى .
	تاريخ المراجعة القادم : ٢٠١٩/١/١

السياسة :-

وضع آلية لإدارة الشكاوي والمقترحات من ذوي أصحاب العلاقة .

الإجراءات :

يقوم متلقي الخدمة بتقديم شكوى إلى قسم الشكاوى / مديرية الرقابة والتدقيق

الداخلي عبر القنوات المتاحة في الحالات التالية : -

- ١ . تقديم أية ملاحظة من شأنها تطوير وتحسين الأداء .
- ٢ . عدم الرضا عن الخدمات والأجراءات الادارية اوالفنية اوالطبية المقدمه له.
- ٣ . سوء المعاملة من قبل الموظفين مقدمي الخدمة .
- ٤ . وقوع تجاوزات او اخطاء او عدم وجود عداله اثناء تقديم الخدمة له .
- ٥ . مخالفة القوانين والانظمة والتعليمات لدى تقديم الخدمة له .

• طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى:-

يمكن لصاحب الاقتراح أو الشكوى إتباع الطرق التالية لتقديم الاقتراحات الشكاوي:-

- تقديم شكوى خطية مباشرة الى قسم الشكاوى / مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي / الطابق الخامس / مبنى الوزارة .
- تقديم الشكوى أو الاقتراح عن طريق الاتصال الهاتفي مع الخط الساخن الشكاوى عبر الرقم (٠٦/٥٠٠٤٥٤٥) .
- تقديم الشكوى أو الاقتراح عن طريق البريد الإلكتروني complaints@moh.gov.jo
- تقديم الشكوى عن طريق الفاكس ٠٦/٥٦٥٨٢٧٤ .
- تقديم الشكوى عن طريق نظام الشكاوى الحكومية / وزارة تطوير القطاع العام عبر تطبيق (بخدمتكم) .
- التقدم بالشكوى عن طريق النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوى الموجود بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوي الموجود في مدخل الوزارة / الطابق الارضي ووضعه في الصندوق الخاص بذلك .

إجراءات فتح ومتابعة صندوق الاقتراحات والشكاوي :-

- ١ . يتم فتح الصندوق يومياً من قبل قسم الشكاوي / مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي حيث يصار إلى تسجيل الشكاوي على سجل خاص وتصنيفها تمهيداً لإتخاذ الإجراء المناسب .
- ٢ . يتم إبلاغ مقدم الإقتراح / الشكوى بالرد عبر الهاتف او البريد الإلكتروني بعد الانتهاء من الإجراءات .
- ٣ . يمكن لمقدم الملاحظة متابعة اقتراحه او شكواه من خلال الاتصال مع قسم الشكاوى / مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي على الرقم ٥٢٠٠٢٥٠ او التواصل مع القسم عبر البريد الإلكتروني complaints@moh.gov.jo .

الاجراءات المتبعة لمعالجة الشكاوى :

بعد ورود الشكاوي بمختلف مصادرها (خطيا،الكترونيا ،هاتفيا) وتوثيقها يتم التالي :-

١- دراسة الشكاوى (من حيث التحقق من صحة المعلومات والبيانات والمستندات المرفقة بالشكاوى والاستفسار عنها مع الجهات المعنية ذات العلاقة بالشكاوى .

٢- التأكد من أن الشكاوى منسجمة مع القوانين والانظمة والتعليمات التي تحكم اجراءات العمل في وزارة الصحة .

٣- في بعض الحالات الخاصة يقوم معالي وزير الصحة بتشكيل لجان للتحقق والتحقيق فيها ويتم فيها التحقيق في موضوع الشكاوى ورفع تقرير اللجنة وتوصياتها لمعالي الوزير لاقرارها ومن ثم تنفيذها .

٤- إبلاغ المشتكي او الجهة صاحبة العلاقة (حسب المصدر) نتيجة شكاواه .

٥- اغلاق الشكاوى (حسب نوعها اما يدويا عبر حفظها في ارشيف مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي في ملفات مصنفة او الكترونيا اذا وردت الكترونيا) .

٦- رفع تقارير الى معالي الوزير تتضمن ابرز المواضيع التي تركزت الشكاوى عليها وخلاصة السلبيات مع تقديم توصيات بخصوصها لضمان عدم تكرارها مستقبلاً .

أحصاء البيانات :-

- إصدار تقرير شهري بالشكاوي حسب انواعها ونتائج معالجتها .

في خدمتكم دائماً "