



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

رمز الخطة:					اسم الخطة: استراتيجية خطة الاتصال الداخلي والخارجي لوزارة الصحة للأعوام (2023-2025)
MOH	PLN	D	GL	01	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 85 صفحة

المعنيين بالخطة: كافة الوحدات التنظيمية.		الاعداد: مديرية الاعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور ومديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
		تاريخ الاعداد: 2022/12/04
		التوقيع:
تاريخ تدقيق ضبط الجودة: 2022/12/19	التوقيع:	التدقيق من ناحية ضبط الجودة:
تاريخ الاعتماد: 2022/12/20	التوقيع:	الاعتماد: الأمين العام للشؤون الادارية والفنية

٢٠٢٢/١٢/٢٠
ختم الاعتماد
معتمة

Approved

تتم مراجعة الخطة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة:		
مبررات مراجعة الخطة	تاريخ الإعتماد	رقم الطبعة

ختم النسخة الأصلية

MASTER COPY



استراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي لوزارة الصحة للأعوام (٢٠٢٣-٢٠٢٥)



فهرس المحتويات

٣	المقدمة:
٦	تصنيف وسائل وأدوات الاتصال الداخلي والخارجي:
٧	تصنيف وسائل الاتصال الداخلي والخارجي حسب الفئة المستهدفة:
١٠	منهجية اعداد استراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي:
١٣	الفئات المستهدفة:
١٣	تم تحديد الجمهور المستهدف لاستراتيجية الاتصال بناءً على تقسيم أساسي يشمل جمهور داخلي وجمهور خارجي.
١٣	الجمهور المستهدف الداخلي:
١٣	
١٣	
١٤	خطط الاتصال الداخلية:
١٦	الجمهور المستهدف الخارجي:
١٨	آلية تصنيف الشركاء لوزارة الصحة حسب المصفوفة التالية:
٧٧	المراجعة والتقييم:
٧٨	مؤشرات قياس أداء استراتيجية الاتصال والتواصل الداخلي والخارجي
٨١	ادلة إجراءات العمل:

المقدمة :

يعد الاتصال من أهم الوسائل التي تتبعها الإدارة الناجحة لتسيير جميع أعمال المؤسسة، فالاتصال التنظيمي ضمناً هو مجموع العمليات الاتصالية والإدارية التي تنظم العمل في الوزارة، وتخلق جواً من التفاهم والتعاون والتنسيق ما بين الإدارات المختلفة من جهة وجمهور وشركاء الوزارة من جهة أخرى. فالاتصالات بشقيها الداخلي والخارجي تمثل العصب الرئيسي لنقل البيانات والمعلومات ونشر الوعي الصحي والمعرفة؛ وبالتالي إتاحة استخدامها في عملية صنع القرارات الرشيدة والسليمة.

ومن هنا جاءت أهمية العمل على تطوير وتحديث استراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي لوزارة الصحة، والعمل على وضع تصنيف لوسائل الاتصال وفقاً للفئة المستهدفة والهدف من الاتصال وأثرها على تسهيل وتشجيع مشاركة المعلومات والمعرفة داخل الوزارة.

كما أن الوزارة تقوم بالتواصل مع متلقي الخدمة من خلال عدد من القنوات مثل الاجتماعات وورش العمل والبريد الإلكتروني والكتب الرسمية والموقع الإلكتروني وذلك لغايات تقييم احتياجات الاتصال والتواصل لفئات متلقي الخدمة المختلفة وتحديد قنوات الاتصال الملائمة لتلك الفئات ضمن خطة متكاملة للاتصال والتواصل الخارجي، تتضمن أهداف ومؤشرات أداء ومستهدفات محددة لكل منها يتم قياسها ومتابعة نتائجها بشكل دوري، والتحسين والتطوير على قنوات التواصل وفقاً لنتائجها.

تعمل مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور بالتعاون مع مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة وغيرها من المديريات في الوزارة على تحديث وتطوير استراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي لوزارة الصحة المنبثقة من استراتيجية وزارة الصحة.

رؤيتنا

مجتمع معافى وآمن صحياً متمتع برعاية صحية شاملة ذات جودة عالية

رسالتنا

توفير منظومة صحية متطورة ومتكاملة تعزز صحة الفرد والمجتمع وتقدم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية والتأهيلية والتلطيفية الآمنة والشاملة بعدالة وجودة وكفاءة والقيام بالدور التنظيمي والرقابي على الخدمات المرتبطة بصحة وسلامة السكان وبشراكة فاعلة مع الجهات ذات العلاقة وصولاً إلى التغطية الصحية الشاملة

قيمنا الجوهرية

احترام حقوق المستفيدين ، احترام حقوق مقدمي الخدمة ودعمهم، الجودة والتميز،
العدالة، الشراكة، النزاهة والشفافية، العمل بروح الفريق الواحد، المهنية،
الاستدامة والحدثة

الرؤية الاتصالية

اتصال تفاعلي مع كافة أصحاب العلاقة وفق أحدث الوسائل
التكنولوجية

الرسالة الاتصالية

تعزيز مبدأ الشفافية في التعامل مع جميع أصحاب العلاقة المعنيين، ومواكبة
التسارع التكنولوجي والمعرفي وتسخيرها في إيصال المعلومة بدقة وحرفية،
وتسهيل التواصل مع كافة الموظفين، وتحسين الصورة الذهنية عن وزارة الصحة.

تصنيف وسائل وأدوات الاتصال الداخلي والخارجي:

- 1- وسائل الاتصال المكتوبة: القرارات، التعاميم، الاعلانات، التقارير المذكرات الداخلية، النشرة الاخبارية، وصندوق الاقتراحات والشكاوى والبريد العادي، النشرات التعريفية، قوائم الشركاء والمديريات والمهام الوظيفية .
- 2- وسائل الاتصال الشفهية: المقابلات والاجتماعات التوجيهية واللقاءات التوعوية
- 3- وسائل الاتصال الالكترونية: والبريد الالكتروني، نظام الديوان، الفاكس، الهاتف الداخلي والهاتف المحمول والموقع الالكتروني للوزارة، موقع الوزارة على الفيس بوك، تويتر، انستغرام عن طريق عمل مجموعات امدراء المديريات بما يضمن نقل المعلومات بسرعة الممكنة .

تصنيف وسائل الاتصال الداخلي والخارجي حسب الفئة المستهدفة :

وسيلة الاتصال	تصنيفها	الفئة المستهدفة	أثر الاتصال
الهاتف، الفاكس، البريد، البريد الإلكتروني	داخلي/ خارجي	جميع موظفي الوزارة، الجهات ذات العلاقة، متلقي الخدمة	سهولة تبادل المعلومات بين مديريات وإدارات الوزارة وزيادة التنسيق والتعاون مع الجهات الخارجية في الأمور المشتركة.
اللقاءات والاجتماعات والحوارات الرسمية وغير الرسمية	داخلي/ خارجي	جميع موظفي الوزارة، الشركاء، الداعمين والمانحين، أي جهة ذات العلاقة.	سهولة تبادل المعلومات والحصول على التغذية الراجعة وتشجيع الإبداعات والمبادرات والاقتراحات. تحقيق بيئة معرفية اتصالية أكثر شمولاً ودقة وزيادة التنسيق والتعاون مع الجهات الخارجية في الأمور المشتركة
مكتب خدمة الجمهور	خارجي	متلقي الخدمة وعائلاتهم	التميز في تقديم الخدمات للجمهور والاستخدام الأمثل للوقت.

وسيلة الاتصال	تصنيفها	الفئة المستهدفة	أثر الاتصال
			الحصول على التغذية الراجعة وتشجيع الإبداعات والمبادرات والاقتراحات.
لوحات إرشادية داخل وخارج مرافق الوزارة	داخلي / خارجي	موظفو الوزارة، متلقي الخدمة	التميز في تقديم الخدمات للجمهور
وحدة صوت متلقي الخدمة	خارجي / داخلي	متلقي الخدمة	التميز في تقديم الخدمات للجمهور والاستخدام الأمثل للوقت.
			الحصول على التغذية الراجعة وتشجيع الإبداعات والمبادرات والاقتراحات.
الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة	داخلي / خارجي	متلقي الخدمة، موظفو الوزارة	التميز في تقديم الخدمات للجمهور والاستخدام الأمثل للوقت. - تسخير وسائل الاتصال في تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها الإدارة.

وسيلة الاتصال	تصنيفها	الفئة المستهدفة	أثر الاتصال
مواقع التواصل الاجتماعي	داخلي/ خارجي	متلقي الخدمة / موظفو الوزارة/ المجتمع	- تحسين الصورة الإيجابية والانطباع العام عن الوزارة. - نشر إنجازات الوزارة والترويج لها. - نشر الخدمات وتعريف متلقي الخدمة بها. - نشر الأخبار والتعاطف المهمة.

منهجية اعداد استراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي:

تهدف استراتيجية الاتصال لوزارة الصحة إلى تعزيز النظام الصحي والإسهام في تحسين الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع عن طريق تحقيق أهداف رئيسية عديدة، وتعد هذه الاستراتيجية أداة مهمة لبناء جسور المعرفة وقنوات التواصل بين الوزارة بكافة مكوناتها وذوي العلاقة من مرضى وكوادر طبية في الميدان، ومؤسسات المجتمع المدني والمنظمات المحلية والدولية، وتسعى لتحقيق تفاعل مستدام ومشاركة فاعلة وبناء شراكات قوية معهم بما يحقق تطويراً شاملاً في النظام الصحي، وتستند في عملها على تعزيز الوعي وتوفير المعلومات الشاملة وتعزيز الاتصال والتواصل بما ينسجم مع الفلسفة الصحية في الأردن، ويؤمل أن يسهم تطبيق هذه الاستراتيجية في تحسين جودة الصحة ونشر ثقافة التميز والإبداع، ودعم الموظفين المتميزين وتعميم الممارسات الفضلى في مختلف ميادين القطاع الصحي.

تم اتباع منهجية دقيقة في إعداد استراتيجية الاتصال، حيث تم التركيز على عدة خطوات أساسية ضمن عملية تحليل الوضع الحالي للاتصال:

- 1- تشكيل فريق اتصال يضم موظفين من وزارة الصحة المتخصصين في الاتصال المؤسسي.
- 2- إجراء تحليل (SWOT) لتقييم الوضع الحالي للاتصال مما أتاح الفهم الواضح لنقاط القوة والضعف والفرص والتحديات. تمت مراجعة الممارسات السابقة والحالية للاتصال في وزارة الصحة وتحليلها بعناية.
- 3- تطوير الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية للاتصال.
- 4- ترجمة الأهداف الاستراتيجية إلى إجراءات وعمليات فعلية.
- 5- إعداد خطة تنفيذية تفصيلية للاستراتيجية الاتصالية للعام ٢٠٢٣ - ٢٠٢٥.
- 6- نشر الاستراتيجية والخطة التنفيذية لكافة الجهات وفئات الجمهور المستهدف، وعقد اللقاءات والاجتماعات لتعميم الاستراتيجية والخطة التنفيذية.

التحليل الرباعي (SWOT ANALYSIS) :

نقاط القوة :

- التزام الإدارة العليا بدعم الاتصال المؤسسي.
- وجود مديرية للإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور
- استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة لتحسين الاتصال الداخلي والخارجي.
- وجود خطط اتصال استراتيجي تدعم اهداف الوزارة.
- شفافية الإعلام وتوفير معلومات صحيحة ودقيقة .
- فتح قنوات متعددة للوصول للجمهور الداخلي والخارجي.
- استحداث وحدة شؤون المرضى والعلاقات العامة في المستشفيات ووحدة التوعية والإعلام الصحي في مديريات الصحة لتعزيز الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة والمجتمع.

نقاط الضعف:

- عدم توفر مخصصات مالية خاصة بالاتصال والتواصل ضمن بند الموازنة لوزارة الصحة.
- - ضعف مهارات اللغة الإنجليزية للعاملين في مجال الاتصال وبعض مهارات التنمية.
- قلة الدراسات والأبحاث في مجال الاتصال والتواصل.
- نقص في المعايير وأطر العمل.
- البيانات وحمايتها ومخاوف الخصوصية

الفرص:

- توفر فرص الحصول علي الدعم المالي من المؤسسات المانحة المحلية والدولية.
- التطور التكنولوجي والاستفادة من التقنيات الحديثة لتحسين الاتصال.
- زيادة الاستثمار في برامج التدريب والتطوير للموظفين.
- إقامة شراكات جديدة مع المؤسسات الأخرى لتعزيز قنوات الاتصال.
- التوجه نحو التحول الرقمي.

التحديات

- أمان وحماية المعلومات أثناء استخدام وسائل التواصل الرقمي.
- مقاومة التغيير داخل المؤسسة وفي المجتمع.
- التغيرات السريعة في التكنولوجيا تتطلب تحديثات مستمرة في أدوات الاتصال.
- التغيرات التنظيمية المتكررة التي قد تؤثر على استقرار وفعالية الاتصال الفعال.

أهمية الاتصال المؤسسي :

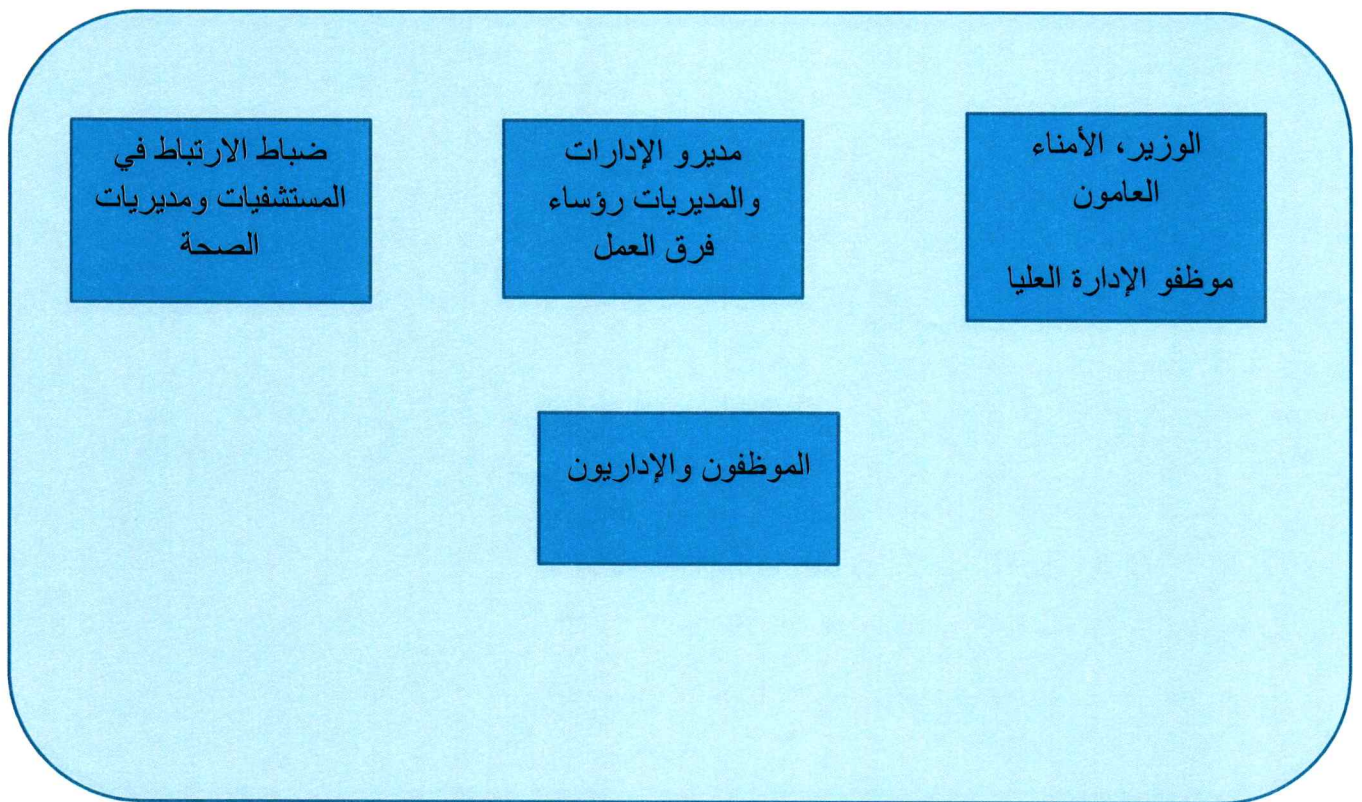
1. تقديم صورة ايجابية عن الوزارة، وإبراز إنجازاتها والترويج لخدماتها.
2. تعزيز الشفافية في تبادل المعلومات.
3. إدارة صوت متلقي الخدمة بشكل فعال.
4. تحقيق بيئة معرفية اتصالية أكثر شمولاً ودقة على الصعيدين الداخلي والخارجي.
5. نشر الثقافة المؤسسية وتعزيز رؤية ورسالة وأهداف الوزارة، وقيمها بين موظفي الوزارة، وزيادة وعي الموظفين بأهميتها.
6. زيادة التنسيق والتعاون مع الجهات الخارجية (القطاعين العام والخاص) في الأمور ذات الاهتمام المشترك.
7. تفعيل آليات الاتصال الداخلي بين جميع الوحدات التنظيمية والإدارات العليا بما يضمن انتقال المعلومات بكفاءة وفعالية.

الفئات المستهدفة:

جميع موظفي وزارة الصحة، الشركاء، الداعمين والمانحين، متلقي الخدمة وعائلاتهم، أي جهات أخرى ذات علاقة.

تم تحديد الجمهور المستهدف لاستراتيجية الاتصال بناءً على تقسيم أساسي يشمل جمهور داخلي وجمهور خارجي.

1- الجمهور المستهدف الداخلي:

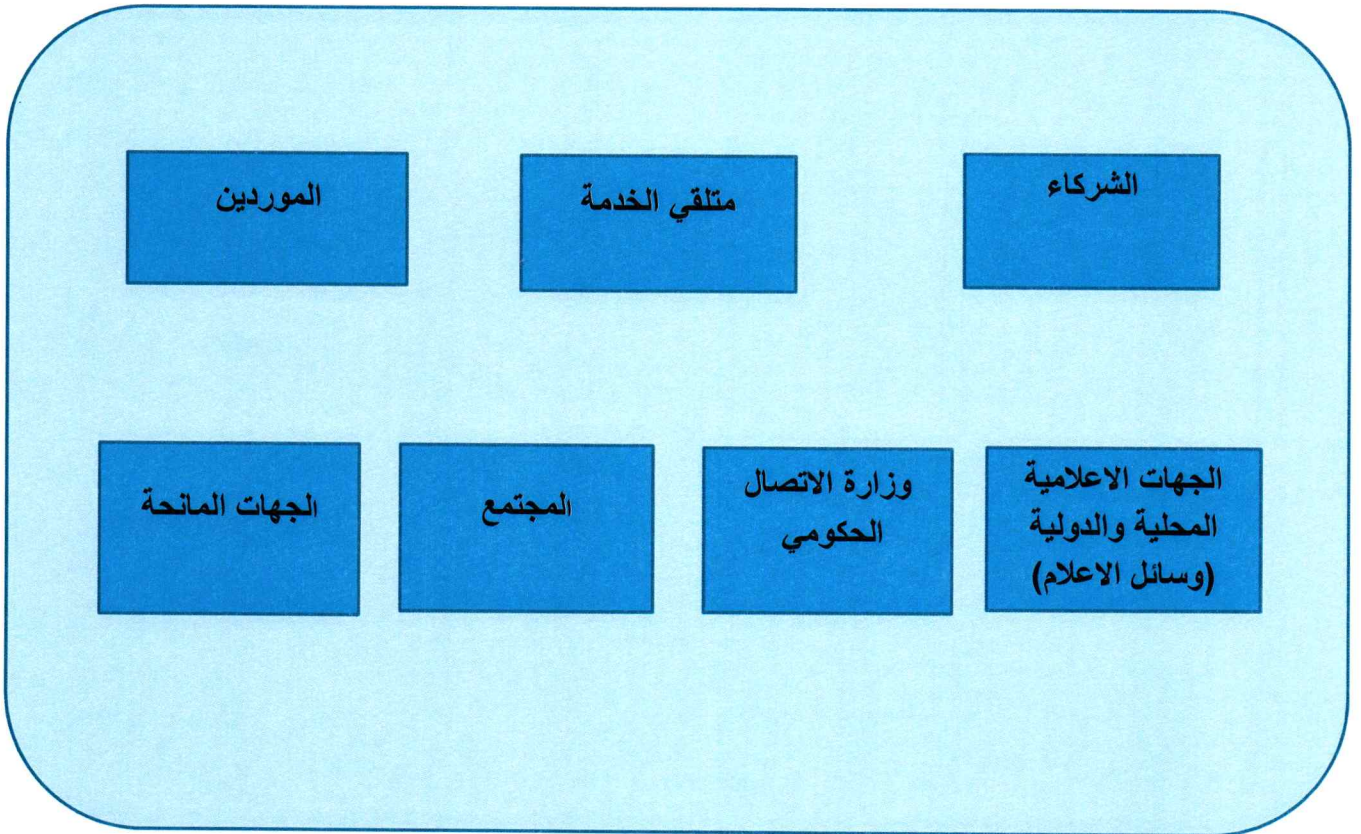


خطط الاتصال الداخلية :

الهدف	النشاط	المسؤولية	الفترة الزمنية	الموارد المطلوبة
نشر وتعزيز رؤية ورسالة وأهداف الاستراتيجية بين موظفي الوزارة، وزيادة وعي الموظفين بأهميتها.	تعميم الاستراتيجية على كافة موظفي الوزارة وعلى كافة المستويات.	مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي + مديرية الموارد البشرية	خلال العام	مالية ، بشرية
نشر الاستراتيجية على الموقع الالكتروني للوزارة.	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	٢٠٢٣	مالية ، بشرية	
إدراج الاستراتيجية ضمن برنامج الموظف الجديد.	تنمية القوى البشرية + مديرية الموارد البشرية	٢٠٢٣	مالية ، بشرية	
إيجاد بيئة داخلية ملائمة للتعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين، وبيان مهام وأعمال المؤسسات الأخرى، وحث الموظفين على	رفع كفاءة التراسل الالكتروني كوسيلة من وسائل نشر ومشاركة المعرفة والتأكد من تحديث المعلومات ومهام وأعمال المؤسسات الأخرى بشكل دائم.	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات + كافة المديريات	مستمرة	مالية ، بشرية

الهدف	النشاط	المسؤولية	الفترة الزمنية	الموارد المطلوبة
تقديم ملاحظاتهم وتبادل خبراتهم	تدريب الموظفين على مهارات الاتصال والتواصل، وعلى استخدام وسائل الاتصال الحديثة.	مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور + قسم التدريب (مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات +مديرية تنمية القوى البشرية	مستمرة	مالية ، بشرية
رفع كفاءة البنية التحتية للاتصال الداخلي	مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات	مستمرة	مالية ، بشرية	
تشجيع وتدريب المدراء على تفويض الصلاحيات	الإدارة العليا، مديرية الشؤون القانونية مدراء المديريات	مستمرة	مالية ، بشرية	

2- الجمهور المستهدف الخارجي:



الاتصال الخارجي:

هو حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها، ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة، قائمة لتحقيق غايات ووظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع ، لا تتمكن هذه المؤسسات من القيام بأعمالها ما لم تكن هناك ثقة متبادلة بينها وبين جماهيرها، هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة، لكن يجب أن تبنى على أسس متينة وخطط مدروسة تضمن لها البقاء، لذلك كان الاتصال الخارجي بمثابة بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة والمحافظة عليها، وهو يمثل كل ما يرمز للاتصال والعلاقات الخارجية لمؤسسة ما، ويتسم الاتصال الخارجي في وزارة الصحة بالحيوية والجدية بعيداً عن الجمود والنمطية.

خصائص الاتصال الخارجي:

1. يعتمد الاتصال الخارجي في بث الرسائل الاتصالية على وسائل الاتصال بالجمهور كالصحف والراديو والتلفزيون والكتب والملصقات وغيرها من الوسائل التي تتصف بانعدام الصلة المباشرة بين المرسل وجمهور المستقبلين كما في حالة الاتصال الشخصي.
2. يتأثر الاتصال الخارجي بالعنصر الاختياري الذي يتمثل في وجود عدد كبير ومتنوع من الوسائل والمواد الإعلامية المتاحة للجمهور، والتي لا يمكنه أن يتشبع بها في وقت واحد، ومن هنا فإنه يقرأ بعض الصحف والكتب ويستمع إلى بعض المواد الإذاعية ويشاهد بعض المواد التلفزيونية، فضلاً عن اتجاه بعض فئات الجمهور إلى رفض بعض الوسائل أو المواد الإعلامية أساساً.
3. عمليات الاتصال الخارجي لا تقوم على جهد فردي أو جهد مجموعة صغيرة، وإنما تقوم على جهد مؤسسات متكاملة كوسائل الإعلام، ووكالات الأنباء، ومؤسسات الانتاج والخدمات وغيرها.

تصنيف الشركاء الخارجيين في الوزارة:
آلية تصنيف الشركاء لوزارة الصحة حسب المصفوفة التالية:
الدوائر والمؤسسات الحكومية:

هل يوجد اتفاقيات متكررات أو تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الآثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة			مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	مختل	فرد	رئيسي	استراتيجي	
لا يوجد	799713124 798628004	ياسين الترك م. ايمان حسني	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X			X					X	هيئة الخدمة العامة	
يوجد	798899432	رقية السكر	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X			X					X	معهد الإدارة العامة	
لا يوجد	797441567	سلمى عجوري	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	المحافظة على رضاهم	مرتفع	منخفض	X			X						ديوان المحاسبة	
لا يوجد	5777460 5412789 info@ncscm.gov.io	حسب البرنامج	تراسل الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني	دعم فني ودعم لوجستي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X			X					X	المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات	
لا يوجد	65675325 65662958 esc@esc.io	حسب البرنامج	تراسل الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	X			X						المجلس الاقتصادي والاجتماعي الأردني*	

هل يوجد اتفاقيات أو منكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة				مستوى الشراكة				صاحب الشريك /العلاقة
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	مختل	فرعي	رئيسي	استراتيجي		
لا يوجد	620001666	حسب البرنامج	تراسل الهاتف	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	X		X	X								دائرة الإفتاء العام
لا يوجد	795649865 0796200944	م. رولي جرادات إيسار مزاهرة	تراسل التواصل الإلكتروني	تحسين مستوى الخدمات المقدمة للأشخاص من ذوي الإعاقة	إشرافهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X			X								المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
لا يوجد	797000270	بلال بدر النجا	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشرافهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X			X						X		المجلس التمريضي الأردني
لا يوجد	777468294	راميا العبادي	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشرافهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X			X						X		المجلس الأعلى للسكان
لا يوجد	795773961	خالد طهراوي	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	المحافظة على رضاهم	مرتفع	منخفض	X			X						X		هيئة النزاهة ومكافحة الفساد
لا يوجد	780202015	أمنة ملكاوي	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشرافهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X			X							X	ديوان التشريع والرأي
لا يوجد	info@heac.org.io	حسب البرنامج	تراسل البريد الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	X			X							X	هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي*

هل يوجد اتفاقيات منكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الآثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة			مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	محتمل	فروع	رئيسي	استراتيجي	
لا يوجد	776725656 795452369 0780080037	د. رقي اسماعيل عمر النمرى د. عادل البليسي	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني ولوجيستي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X			X						X	المركز الوطني لمكافحة الأوبئة والأمراض السارية
لا يوجد	64630301 64638889 info@cbl.gov.jo	حسب البرنامج	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	X			X							البنك المركزي الأردني
لا يوجد	799039598	حسين	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني ولوجستي	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	X			X			X				دائرة الأحوال المدنية والجوازات
قانون الموازنة العامة	799792907 799032920	د. زياد صافي ايداء الفقهاء	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X			X						X	دائرة الموازنة العامة
يوجد	780323216 hassan.alsadie@customs.gov.jo 791122207	حسن السعدية صالح الشريدة	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	المحافظة على رضاهم	مرتفع	منخفض	X			X			X				دائرة الجمارك الأردنية
لا يوجد	797526199 799028778	أدهم الشيب	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني ولوجستي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X			X						X	دائرة المشتريات الحكومية

هل يوجد اتفاقيات منكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة			مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	مطي	محتمل	فرعي	رئيسي	استراتيجي	
لا يوجد		م. جمال الهندي	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع			X			X				X	مؤسسة الموصفات والمقاييس الأردنية
لا يوجد	079675621 5632010	هادي خيطان	تراسل التواصل الإلكتروني فاكس	دعم فني / دعم لوجستي / بيان واقع حال الصيديات الخاصة	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع			X			X				X	المؤسسة العامة للغذاء والدواء
لا يوجد	5160645 5160655	حسب البرنامج	تراسل تلفون فاكس	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع			X			X				X	المجلس الطبي الأردني
لا يوجد	ione@gttd.gov.jo	حسب البرنامج	تراسل البريد الإلكتروني	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع			X			X				X	دائرة العطاءات الحكومية
لا يوجد	65661105 65698365 info@acc.gov.jo	حسب البرنامج	تراسل الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني	دعم فني ومالي	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض			X			X				X	مؤسسة الإفراض الزراعي

هل يوجد اتفاقيات أو منكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة			مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	مختل	فكري	رئيسي	استراتيجي	
لا يوجد	٦٥٣٤٧٦٧١ ١١٩٤١ الجبيهة ٢٦٨٠	حسب البرنامج البريد	الهاتف صندوق البريد	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	X		X	X						صندوق دعم البحث العلمي والإبتكار *	
لا يوجد	795395028	د. آفاق شيبيل	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشرافهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X		X	X						المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	
لا يوجد	799792024	مروان علي	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	إبناؤهم على اطلاع وتغيير المعلومات عند الحاجة	منخفض	مرتفع			X	X						صندوق المعونة الوطنية	
لا يوجد	795296118	فضة عنابية	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	المحافظة رضاهم على	مرتفع	منخفض	X		X	X					X	دائرة الإحصاءات العامة	
لا يوجد	797545115	د. جستن أبو عنزة	التواصل الإلكتروني	دعم فني	المحافظة رضاهم على	مرتفع	منخفض	X		X	X					X	هيئة تنشيط السياحة	
يوجد	788533928	علي خليفة	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني ١	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	X		X	X					X	صندوق البريد	

هل يوجد اتفاقيات أو منكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			اطار الشراكة		مستوى الشراكة			صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	مختل	فريقي	
				للاردني وغير الاردني												
لا يوجد	info@nitc.gov.jo	حسب البرنامج	البريد الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	X			X	X				مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني *
يوجد	795974468	المهندس نبيل محمد	تراسل التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	X			X		X			أمانة عمان الكبرى
يوجد	info@emrc.gov.jo		التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	X			X		X			هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن
يوجد	rssinfo@rss.jo		التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	X			X			X		الجمعية العلمية الملكية

القطاع العسكري:

هل يوجد اتفاقيات منكرات تقاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الآثر من المحتمل الشركة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة				مستوى الشراكة			صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	مطلي	محتمل	فرعي	رئيسي	استراتيجي	
يوجد	65799649		الفاكس	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض			x			x		x			مديرية الأمن العام
لا يوجد	078580750 0797647901	علاء نيب م. سجي الزغاميم	التواصل الإلكتروني	دعم فني ودعم لوجستي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع			x			x			x		المديرية العامة للدفاع المدني
يوجد	0772073737 064792000	العقيد الطيار أحمد بيك وتار الخط الساخن المركزي	التواصل الإلكتروني الخط الساخن	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض			x			x		x			مركز الإسعاف الأردني الجوي
يوجد	796883163	ناصر الرحاحلة	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض			x			x		x			مؤسسة المتقاعدين العسكريين
يوجد	0799730132 0790589198 0798484081	د. ايمن القعقاع نسرين محمود العزام	التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع			x			x				x	الخدمات الطبية الملكية الأردنية

مؤسسات ومنظمات وطنية:

هل يوجد اتفاقيات أو منكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة			مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	محتمل	فرعي	رئيسي	استراتيجي	
يوجد	info@ncd.org	حسب البرنامج	البريد الإلكتروني	دعم فني مالي / دعم	ابقاؤهم على اطلاع وتوفير المعلومات عند الحاجة	منخفض	مرتفع		x		x				x			المركز الوطني للسكري والغدد الصم والوراثة
يوجد	amansour@khcc.jo 796102051 777201070 796291929 797048402 795166691 795449988	نسرين قطامش ، خالد جمال ، نور عبيدات ، عمر شامية ، د.أمل العمري ، د.إياد سلطان، د.عاصم منصور	التواصل الإلكتروني	دعم فني مالي / دعم	ابقاؤهم على اطلاع وتوفير المعلومات عند الحاجة	منخفض	مرتفع		x		x				x			مؤسسة الحسين للسرطان KHCC
يوجد	777843529	تمام النعيمات	البريد الإلكتروني	دعم فني مالي / دعم	ابقاؤهم على اطلاع وتوفير المعلومات عند الحاجة	منخفض	مرتفع		x		x				x			مركز الحسين للسرطان KHCF

هل يوجد اتفاقيات منكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	اموات الاتصال	الأثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة			مستوى الشراكة			صاحب الشريك /العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	مطلي	مختل	فرعي	رئيسي	
يوجد	797070722 790965952 796119832	د.مروان الزغل أسماء سرطاوي ريم العجلوني	التواصل الإلكتروني	مالي فني لوجيست ي	ابقاؤهم اطلاع وتوفير المعلومات عند الحاجة	منخفض	مرتفع		x		x						البرنامج للسرطان الثدي
يوجد	65160999 65161020 info@jafpp.com 8066 عمان ١١١٢١ الأردن	حسب البرنامج	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني صندوق البريد	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض		x		x						الجمعية الأردنية لتنظيم وحماية JAFPP الأسرة
لا يوجد	799859911	أحمد العبدلات	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض		x		x						شركة الكهرباء الأردنية
يوجد	5800461 5800464 info@ehs.com.jo	حسب البرنامج	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني	دعم فني ولوجيست تي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع		x		x				x		شركة الحوسبة الصحية (حكيم)
يوجد	هاتف: ٥٨١٤١٠٠ فاكس: ٥٨٥٣٠٧٠ ٠٧٩١٠٢٥٢٠٥ ٠٧٩٩١٥٠٤٥٤ contactus@hcac.com.jo	احمد شنتات أميرة عليان	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني	دعم فني ولوجيست تي رفع سوية الخدمات	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع		x		x					x	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية HCAC
يوجد	7779171176	رحمة جبريل	التواصل الإلكتروني	دعم لوجستي وفني	ابقاؤهم على	منخفض	مرتفع		x							x	المركز الوطني للعناية بصحة المرأة

هل يوجد اتفاقيات متفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	ادوات الاتصال	الآثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة			مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك	
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	محتمل	فرعي	رئيسي	استراتيجي		
					اطلاع وتوفير														
					عند المعلومات الحاجة														
لا يوجد	65340401 65340589 info-sg@hcast.gov.jo عمان الجبيهة 36 الأردن ، ١١٩٤١	حسب البرنامج	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني صندوق البريد	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض		x		x	x							المجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا HCST
يوجد	776699696	بلقيس العضائية	التواصل الإلكتروني	تحسين وتطوير الاداء دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع		x		x						x		مركز جائزة الملك عبدالله للتميز
يوجد	65651869	د. فوزي الحموري	الهاتف	دعم فني	أبقاؤهم على اطلاع وتوفير المعلومات عند الحاجة	منخفض	مرتفع		x		x					X			جمعية المستشفيات الخاصة
يوجد	775463000	د. مهند النصور	التواصل الإلكتروني	دعم مالي ودعم فني ودعم لوجستي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع		x								X		الشبكة أوسطية للصحة المجتمعية EMPHNET

هل يوجد اتفاقيات منكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أنوات الاتصال	الأثر من المحتمل الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			اطار الشراكة				مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	مختل	فرعي	رئيسي	استراتيجي		
يوجد	797787790 sabufanouneh@rhas.org.io 0797566183	صبا ابو فونة محمود النابلسي	التواصل الإلكتروني	دعم فني / دعم مالي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع		x		x						x	الجمعية الملكية للتوعية الصحية	
يوجد	tamara.alHiary@savechildren.org 0791249552	تمارا الحيارى	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومتابعة ومراقبة	منخفض	منخفض		x		x						x	مؤسسة إنقاذ الطفل Save the Children	
يوجد	d.aladwan@ifh.org.io 0798003870	دانا العدوان	التواصل الإلكتروني	دعم فني / دعم مالي	رصد ومتابعة ومراقبة	منخفض	منخفض		x								x	معهد العناية بصحة الأسرة/ مؤسسة نور الحسين	
لا يوجد	abdallah@swa3ed.org 0795867072	عبد الله الحناطة	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومتابعة ومراقبة	منخفض	منخفض		x								x	سواعد التغيير لتمكين المجتمع	
يوجد	64773867 info@jnrcs.org	حسب البرنامج	الهاتف البريد الإلكتروني	دعم فني	رصد ومتابعة ومراقبة	منخفض	منخفض		x								x	جمعية الهلال الأحمر الأردني	
لا يوجد	790968245	هيا الرواجفة	التواصل الإلكتروني		رصد ومتابعة ومراقبة	منخفض	منخفض		x								x	جمعية العون الصحي الأردنية الدولية	
لا يوجد	b.alqaseer@amr.org.io 0799050216	بشير القصير	التواصل الإلكتروني		رصد ومتابعة ومراقبة	منخفض	منخفض		x								x	جمعية الإغاثة الطبية العربية	

هل يوجد اتفاقيات منكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر من المحتمل الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطوار الشراكة			مستوى الشراكة				صاحب الشريك /العلاقة
								جهات متاحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	مطي	مختل	فرعي	رئيسي	استراتيجي	
لا يوجد	admin.jordan@chain edelespoir.org 0797149303	أنس أبو عيشة	التواصل الإلكتروني		رصد ومتابعة	منخفض	منخفض		x				x		x			جمعية سلسلة الأمل للمساعدات الطبية والإجتماعية* اللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة
لا يوجد	0797387778 rawan@johud.org.io	روان المعايطة	التواصل الإلكتروني		رصد ومتابعة	منخفض	منخفض		x				x		x			الجمعية الأردنية للإسعاف JPS
يوجد	Raneem.s@johud.org.io 0778729315	رنيم السعدي	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومتابعة	منخفض	منخفض		x				x		x			الجمعية الأردنية للإسعاف JPS
يوجد	5932257 5930072 mail@nchr.org.io	حسب البرنامج	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني	دعم فني	رصد ومتابعة	منخفض	منخفض		x				x		x			المركز الوطني لحقوق الإنسان
يوجد	775916136 790749008	كفاح عبيدات ، عبدالرحمن الخطيب	التواصل الإلكتروني	تمويل تنفيذ الأنشطة	رصد ومتابعة	منخفض	منخفض		x				x		x			الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية

النفايات:

هل يوجد اتفاقيات أو منكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة			مستوى الشراكة			صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	محتمل	فريقي	رئيسي	
لا يوجد	795610517	د. جميل فراج	التواصل الإلكتروني	دعم فني ترخيص المؤسسات الصحية	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x			x		x				نقابة الأطباء الأردنية
لا يوجد	795381192	د. آية الأسمر	التواصل الإلكتروني	دعم فني ترخيص عيادات الأسنان الصحية	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x			x						نقابة أطباء الأسنان الأردنية
لا يوجد	795511000	د. صلاح قنديل	التواصل الإلكتروني	دعم فني ترخيص المؤسسات الصيدلانية	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x			x						نقابة الصيادلة الأردنية
يوجد	5689468 info@jnmco.jo	حسب البرنامج	الهاتف البريد الإلكتروني	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x			x						نقابة الممرضين والممرضات والقابلات القانونيات الأردنية
لا يوجد	65000900 6 5676933 info@jea.org.jo 940188 عمان الأردن ١١١٩٤	حسب البرنامج	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني صندوق البريد	دعم فني	رصد ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x						نقابة المهندسين الأردنية

الجامعات والمستشفيات الجامعية:

هل يوجد اتفاقيات أو مذكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الآثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة			مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	محتمل	فعلي	رئيسي	استراتيجي	
يوجد	5/3903333 5/3826613، ٧٩٩٠٢٩١٩٧ 775968433 huniv@hu.edu.jo	حسب البرنامج	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني	دعم مالي، دعم لوجيستي	رصد ومتابعة ومراقبة	منخفض	منخفض	x			x				x			الجامعة الهاشمية
يوجد	5/3491111 reg@bau.edu.jo	حسب البرنامج	الهاتف البريد الإلكتروني	دعم مالي، دعم لوجيستي	رصد ومتابعة ومراقبة	منخفض	منخفض	x			x				x			جامعة البلقاء التطبيقية
يوجد	5300240، ٧٩٥٥٥١٢٩٧ ٧٩٠٢٣٥٣٢٥ ٧٩٥٦٤٢٠٠٠ regju@ju.edu.jo	حسب البرنامج	الهاتف البريد الإلكتروني	دعم مالي، دعم لوجيستي	رصد ومتابعة ومراقبة	منخفض	منخفض	x			x				x			الجامعة الأردنية
يوجد	2/7201000، ٧٦٣٠٦٧٤٧٣٣ ٧٧٨١٧٣١٥٣ ٧٩٦٠٢٥٥٣٨ student affair@just.edu.jo	حسب البرنامج	الهاتف البريد الإلكتروني	دعم مالي، دعم لوجيستي	رصد ومتابعة ومراقبة	منخفض	منخفض	x			x				x			جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية
يوجد	2/7211111 yarmouk@yu.edu.jo	حسب البرنامج	الهاتف البريد الإلكتروني	دعم مالي، دعم لوجيستي	رصد ومتابعة ومراقبة	منخفض	منخفض	x			x				x			جامعة اليرموك

MASTER COPY

هل يوجد اتفاقيات أو مذكرات تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الآثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			اطار الشراكة			مستوى الشراكة			صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	محتمل	فرعي	رئيسي	
يوجد	3/2372380, unit-reg@mutah.edu.jo	حسب البرنامج	الهاتف البريد الإلكتروني	دعم مالي، لوجيستي	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض		x		x		x				جامعة مؤتة
يوجد	2/6297000, info@aabu.edu.jo	حسب البرنامج	الهاتف البريد الإلكتروني	دعم مالي، لوجيستي	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض		x		x		x				جامعة آل البيت
يوجد	6/9495359 info@psut.edu.jo	حسب البرنامج	الهاتف البريد الإلكتروني	دعم مالي، لوجيستي	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض		x		x		x				جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا
يوجد	65353666 6 5353388 juhosp@ju.edu.jo	حسب البرنامج	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني	دعم فني	اشر اكهم والتاثير عليهم	مرتفع	مرتفع		x		x			x			مستشفى الجامعة الأردنية
يوجد	27200600 27095777 KAUH@JUST.EDU.JO	حسب البرنامج	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني	دعم فني	اشر اكهم والتاثير عليهم	مرتفع	مرتفع		x		x				x		مستشفى الملك عبدالله المؤسس

منظمات تابعة للأمم المتحدة:

هل يوجد اتفاقيات منكرات تقاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الآثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			اتار الشراكة				مستوى الشراكة			صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات متاحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	مختل	فرد عي	رئيسي	استراتيجي	
يوجد	795705469	د. غادة الكيالي	التواصل الإلكتروني	دعم مالي ولوجيستي وفي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x			x					x		منظمة الصحة العالمية WHO
يوجد	al-gharabli@unfpa.org	علي الغرابلي	البريد الإلكتروني	دعم مالي ولوجيستي وفي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x			x					x		صندوق الأمم المتحدة للسكان UNFPA
يوجد	799060498 790271327	رامي حدادين بثينة الخطيب	التواصل الإلكتروني	دعم مالي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x			x					x		اليونيسيف
يوجد	habaza@iom.int 0799752501	هبة اباطا	التواصل الإلكتروني	دعم مالي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x			x					x		المنظمة الدولية للهجرة IOM
يوجد	79 8940380	دينيا جردانة	التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x			x					x		المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين-الأردن UNHCR

هل يوجد اتفاقيات أو منكرات تقاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الآثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			اطار الشراكة				مستوى الشراكة			صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	مطي	محتمل	فرعي	رئيسي	استراتيجي	
يوجد	796665023	لما المجالي	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x					x		برنامج الأغذية العالمي WFP
يوجد	790931735	د. خليل أبة نقيرة	التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشر اكهم والتاثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x			x					x		وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى UNRWA
لا يوجد	797555977	م. نسرين شزار	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x				x			مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع UNOPS
لا يوجد	0797399502 amjad.alomari@unwomn.org	أمجد العمري	التواصل الإلكتروني	دعم مالي ودعم فني ودعم لوجستي	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x				x			هيئة الأمم المتحدة للمرأة
لا يوجد	+962 (06) 5100 420 +962 (06) 5100 430 registry.io@undp.org		الهاتف الفاكس التواصل الإلكتروني	دعم مالي ودعم فني ودعم لوجستي	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x				x			برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP

المانحين والمنظمات الدولية:

هل يوجد اتفاق مذكرا ت تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			اتفاق الشراكة				مستوى الشراكة	صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	محتمل		
يوجد	796362622	ضياء الفضل	التواصل الإلكتروني	دعم مالي ودعم فني لوجستي	اشراكهم والتاثير عليهم	مرتفع	مرتفع				X				X	البنك الدولي WB
يوجد	790083439، 790062160 ٧٩٦٥٣٥٨٩٨، salquran@usaid.gov	د. هيثم دويري/مشرع HSQA - سماح القرعان ، هبة ابو شندي ، مريم عبيده	التواصل الإلكتروني	فني مالي لوجستي	إشراكهم والتاثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X							X	الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID
يوجد	sehussein7@gmail.com	علا طيباوي، د.سيف الدين صالح	التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشراكهم والتاثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X							X	الاتحاد الأوروبي IEU
يوجد				دعم فني	إشراكهم والتاثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X							X	بنك الاستثمار الأوروبي EIB
يوجد	maryana.alhaddad@giz.de 0797652592	ماريانا حداد	إيميل تلفون	دعم فني	إشراكهم والتاثير عليهم	مرتفع	مرتفع	X							X	المؤسسة الألمانية للتعاون الدولي GIZ

هل يوجد اتفاق أو مذكرا ت نفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			اطار الشراكة				مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	محتمل	فرعي	رئيسي	استراتيجي		
																			مانحي الصندوق المنحة المشتركة MDA
يوجد				دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x								x			حكومة الدنمارك
يوجد				دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x								x			حكومة كندا
يوجد	796445733	فرانسيس فيلا	هاتف	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع									x			الوكالة الإسبانية للتعاون الإنمائي AECID الدولي
يوجد					إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع										x		
يوجد				دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x								x			الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية العربية
يوجد				دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x								x			جمعية قطر الخيرية

هل يوجد اتفاقي منكرا تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أنوات الاتصال	الأثر من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			اطار الشراكة				مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	محتمل	فرعي	رئيسي	استراتيجي		
يوجد				دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x								x			جمعية قطر للتنمية
يوجد				دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x								x			الوكالة AFP الفرنسية
يوجد				دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x								x			الوكالة الإيطالية AICS للتنمية
يوجد				دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x								x			الوكالة الكورية للتعاون الدولي KOICA
يوجد	795785441	شيرين حويج	التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x								x			وكالة اليابان للتعاون الدولي JICA
يوجد	rabunamous@InternationalMedicalCorps.org 0790819810	رولا ابو ناموس	التواصل الإلكتروني	دعم فني	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x								x			الهيئة الطبية الدولية MC
يوجد	Muna.Sarsak@rescue.org Rand Al Oran <Rand.AIOran@rescue.org 0795994476	منى سرسك رند العوران	التواصل الإلكتروني	دعم مالي وفني ولوجستي	إشراكهم والتأثير عليهم	مرتفع	مرتفع	x								x			لجنة الإغاثة الدولية IRC

هل يوجد اتفاق منكرات أو تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر المحتمل من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			أطار الشراكة			مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلّي	مختلّ	فرعي	رئيسي	استراتيجي	
يوجد	778437944 haniab@caritasjordana.org.jo 0795994476	رغد بقاعين هانية بشارات	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x				x			الكارتاس
يوجد	ashraf.zahran@medair.org 0790253477	اشرف زهران	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x				x			Medair
يوجد	b.nowar@hi.org n.majali@hi.org 0780955570	بليق نوار ناصر ناصوح المجالي	التواصل الإلكتروني	دعم مالي وفني ولوجستي	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x				x			منظمة الإنسانية HI والإندماج
يوجد	fabhammoud@sams-usa.net 0796176788	فؤاد حمود	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x				x			الجمعية السورية SAMS الأمريكية
يوجد				دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x				x			وكالة التعاون التقني والتنمية ACTED
يوجد				دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x				x			جمعية أراض الإنسان الإيطالية
يوجد	accessliaisonmgr@jo-actionagainsthunger.org 0778465104	روان قنّدة	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x			x				x			منظمة العمل لمكافحة الجوع

هل يوجد اتفاقي مذكرا تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			اطار الشراكة				مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	محتمل	فرعي	رئيسي	استراتيجي		
يوجد	795741437 Rula.AIZaghloul@islamic-relief.org.jo 0795561927	د. داية الخطيب رولا الزغلول	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x	x				x					x	جمعية الإغاثة الإسلامية عبر العالم
يوجد	liaison.jordan@intersos.org 0797815511	هبة محمود	التواصل الإلكتروني	دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x	x				x					x	منظمة انترسوس
يوجد				دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x	x				x					x	مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها CDC
يوجد				دعم فني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x	x				x					x	المؤسسة الأمريكية للبحث والتطوير و CRDF المدني
يوجد	habaza@iom.int	المنظمة الدولية للهجرة IOM	التواصل الإلكتروني	دعم مالي	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض	x	x				x					x	الصندوق العالمي لمكافحة الإيدز
لا يوجد	65337049 65336326 info@arab-board.org	حسب البرنامج	الهاتف الفاكس	دعم فني	إيقاظهم على اطلاع	منخفض	مرتفع		x									x	المجلس العربي للاختصاصات الصحية

هل يوجد اتفاقي منكرا ت تفاهم ؟	معلومات الاتصال	ضابط الارتباط	أدوات الاتصال	الأثر من الشراكة	طبيعة العلاقة معهم	درجة التأثير	درجة الاهتمام	هل الشريك			اطار الشراكة				مستوى الشراكة				صاحب العلاقة/ الشريك
								جهات مانحة	مؤسسة خاصة	مؤسسة عامة	دولي	عربي	محلي	محتمل	فرعي	رئيسي	استراتيجي		
			البريد الإلكتروني		وتوفير المعلومات عند الحاجة														
لا يوجد	20225740331	حسب البرنامج	الفاكس	دعم مالي ودعم فني ودعم لوجستي	المحافظة على رضاهم	مرتفع	منخفض				X								جامعة الدول العربية*
يوجد	salmasri@iocc.org	صبا المصري	البريد الإلكتروني	دعم مال ي وفني	رصد ومراقبة ومتابعة	منخفض	منخفض		X					X					الجمعية الأرثوذكسية المسيحية الخيرية Iocc العالمية

منهجيات التواصل الخارجي والداخلي:

- 1- سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة.
- 2- سياسة التواصل الداخلي والخارجي.
- 3- سياسة إدارة العلاقة مع الشركاء.
- 4- سياسة إدارة العلاقة مع الموردين.
- 5- سياسة إدارة الحسابات الرسمية الموثقة للوزارة .

اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة					رمز السياسة:
MOH	POL	D	PR	06	
عدد الصفحات: ١٢ صفحة					الطبعة: الثانية

موضوع السياسة:

إدارة كافة الإجراءات التي تتعلق بصوت متلقي الخدمة حول كافة الخدمات المقدمة في وزارة الصحة، والاستماع للاقتراحات والاستفسارات والثناء، والاستفادة منها في تحسين أداء الخدمات الصحية وغير الصحية المقدمة، وتنظيم آلية التعامل مع صوت متلقي الخدمة وفق أفضل المعايير العالمية.

الفئات المستهدفة:

كافة المديريات والمنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة.
متلقي الخدمة.

الهدف من السياسة /المنهجية:

1. ضمان وصول صوت متلقي الخدمة وإبداء رأيهم تجاه الملاحظات التي تتعلق بالخدمة المقدمة، وفتح قنوات التواصل بين متلقي الخدمة وأصحاب العلاقة في كافة المنشآت التابعة للوزارة وتشجيعهم على تقديم التغذية الراجعة.
2. ضمان استقبال شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة والمراجعين واستفساراتهم والشكر والثناء، ومعالجتها ضمن المعايير المعتمدة والأطر الزمنية المحددة.
3. الوصول إلى عملية إدارة شكاوى فاعلة في المنشآت التابعة لوزارة الصحة (استقبال، تصنيف، تحليل، تغذية راجعة)، وحل قضايا وتنفيذ اقتراحات متلقي الخدمة، وتحويل الشكاوى إلى ذوي الاختصاص للنظر فيها ومعالجتها.

4. رفع مستوى الخدمات المقدمة من خلال دراسة وتحليل الشكاوى والملاحظات الواردة من متلقي الخدمة، حيث تعتبر بمثابة فرصة لتحسين مستوى الخدمات وجودتها.
5. إعداد دراسات وتصميم مؤشرات أداء لتقييم رضا متلقي الخدمة، والاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

التعريفات:

1. المنشآت التابعة لوزارة الصحة :
 - 1.1 المنشآت الإدارية (المديريات المركزية): تشمل المديريات في مبنى وزارة الصحة، وإدارة التأمين الصحي ومديرية المشتريات والتزويد ومديرية النقل ومديريات صحة المحافظات وغيرها.
 - 1.2 المنشآت الصحية: تشمل المستشفيات والمراكز الصحية التي تقدم الخدمات التشخيصية والعلاجية والوقائية، والرعاية الصحية لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية أو يتبعون قطاعاً مهنيّاً معيّنًا.
2. متلقي الخدمة: الأفراد الذين يتلقون الخدمات الصحية أو الإدارية في المنشآت التابعة لوزارة الصحة وقد يكون (موظف، مريض، مراجع وعائلاتهم).
3. صوت متلقي الخدمة: تعبير (لفظي أو كتابي أو إلكتروني) من متلقي الخدمة عن جودة الخدمة الصحية أو الإدارية التي تتطلب الاستجابة اللازمة بأقل زمن ممكن من المعنيين، بما يضمن تقديمها في المكان الذي تقدم فيه الخدمة بالشكل المطلوب.
4. الحالات المستعجلة أو الطارئة: الحالة المرضية التي تشكل خطراً على حياة المريض والتي تستدعي التدخل الفوري من قبل الكوادر المختصة.
5. قنوات استقبال صوت متلقي الخدمة: الطرق المختلفة التي يستطيع متلقي الخدمة أن يوصل شكاواه أو اقتراحه أو شكره وثنائه من خلالها، وتشمل ما يلي:
 - 5.1 الخط الساخن لشكاوى وزارة الصحة/ مركز الاتصال الوطني على الرقم 06/65004545

- 5.2 منصة بخدمتكم الحكومية.
- 5.3 وسائل الإعلام المختلفة.
- 5.4 وسائل التواصل الاجتماعي.
- 5.5 البريد الإلكتروني لوزارة الصحة.
- 5.6 صناديق الشكاوى والاقتراحات.
- 5.7 الشكاوى والاقتراحات بشكل مباشر في مبنى الوزارة أو في المنشأة الصحية.
- 5.8 استبانة قياس رضا متلقي الخدمة.
- 5.9 قياس تجربة المريض في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة للوزارة (قيّمنا رأيك بهمنا).
6. **موظف الخط الساخن:** موظف مركز الاتصال الوطني التابع لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الذي يستقبل شكاوى واستفسارات متلقي الخدمة من خلال الخط الساخن لشكاوى وزارة الصحة/ مركز الاتصال الوطني وعلى مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.
7. **لجنة الشكاوى والاقتراحات في المنشآت الصحية:** عدد من الأشخاص يتم تكليفهم من قبل مدير المستشفى أو مدير مديرية صحة المحافظة لمتابعة الشكاوى والاقتراحات المقدمة من متلقي الخدمة ومعالجتها حسب الأصول.
8. **لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين في المنشآت الصحية:** لجنة مشكلة في المنشأة الصحية تضم ممثلين من الأقسام الطبية والإدارية والخدمات المساندة مثل (الأطباء والتمريض ومنسق تحسين الجودة وإدارة المخاطر، وموظفو ضبط العدوى والمختبر، ومسؤول الصحة والسلامة البيئية والصيدلة ومسؤولو وحدة التعليم والتدريب والموارد البشرية وموظفو الخدمات التشغيلية).
9. **ضابط ارتباط الشكاوى:** الموظف الذي تتم تسميته من قبل مدير المستشفى أو مدير مديرية الصحة أو مدير المديرية ليعمل على متابعة وحل الشكاوى الواردة إليه.

المسؤوليات والأدوار:

1. وحدة صوت متلقي الخدمة في مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور :
 - 1.1 استقبال وإدارة ومعالجة أشكال صوت متلقي الخدمة الوارد عبر مختلف القنوات المتاحة.
 - 1.2 إعداد التقارير الدورية والتي تتضمن إحصائيات أعداد الشكاوى والاقتراحات، وطبيعتها وتصنيفها والزمن اللازم لحلها، ورفعها لمعالي وزير الصحة.
2. رئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي:
 - 2.1 فرز وتصنيف الشكاوى الواردة من متلقي الخدمة إلى شكاوى مستعجلة وشكاوى غير مستعجلة.
 - 2.2 إرسال قائمة أسبوعية بالشكاوى غير المغلقة لمعالي وزير الصحة وعطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية بالتعاون مع وحدة صوت متلقي الخدمة.
 - 2.3 التنسيق بخصوص الشكاوى التي تتعلق بتشكيل لجان للتحقيق، مثل شكاوى تظلمات الموظفين والشكاوى التي تكون من اختصاص مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي.
3. ضباط الارتباط في المستشفيات ومديريات الصحة، والمناوبين الإداريين في مستشفيات الوزارة :
 - 3.1 التحقق من صحة الشكاوى ومطابقتها للقوانين والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة
 - 3.2 متابعة حل الشكاوى والرد عليها ضمن الفترة الزمنية المحددة.
4. موظفو الخط الساخن لشكاوى وزارة الصحة/ مركز الاتصال الوطني :
 - 4.1 استقبال صوت متلقي الخدمة من خلال مركز الاتصال الوطني/ الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة.
 - 4.2 إرسال الشكاوى إلى ضابط ارتباط الشكاوى في المنشأة من خلال البريد الإلكتروني.

- 4.3 إرسال نسخة من جميع الشكاوى إلى رئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي ونسخة إلى وحدة صوت متلقي الخدمة.
- 4.4 متابعة حل الشكاوى مع ضباط الارتباط المعنيين والمناوبين الإداريين في المستشفيات، وإعلام وحدة صوت متلقي الخدمة بأي ملاحظات بهذا الخصوص.
5. إدارة المنشأة:
- 5.1 متابعة الشكاوى والاقتراحات الواردة ودراستها وإيجاد الحلول واتخاذ الإجراءات اللازمة، وكذلك توفير صناديق الشكاوى والاقتراحات في كافة مرافق المنشأة وفتحها بشكل دوري ومتابعة الشكاوى الواردة.
- 5.2 متابعة رد ضباط ارتباط الشكاوى على الشكاوى الواردة ضمن الأطر الزمنية المحددة، واتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة في حال تأخر/عدم الاستجابة.
6. كادر المنشأة :
- تقديم النصح والمشورة لمتلقي الخدمة حول آلية التقدم بالشكاوى والاقتراحات، وإرشادهم لأماكن تواجد الصناديق وتقديم التغذية الراجعة للمشتكي.
7. لجنة الشكاوى أو لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين في المنشأة الصحية:
- 7.1 استقبال جميع الشكاوى والاقتراحات الشفوية والمكتوبة وتجميعها ومتابعة عملية فتح الصندوق، ودراسة وتحليل جميع الشكاوى والاقتراحات العاجلة والحالات الحرجة مباشرةً واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة وتوثيقها.
- 7.2 اتخاذ التدابير الأولية بالتنسيق مع الجهات المعنية للرد على الشكاوى الطارئة، والإيعاز للجهات المعنية بتحسين الأداء وإيجاد حلول مناسبة فيما يتعلق بالشكاوى والاقتراحات المتكررة، ومراجعة الإجراءات المتخذة لتحديد مدى ملاءمتها وتوثيقها.
- 7.3 تقديم تغذية راجعة لصاحب الشكاوى أو الاقتراح في حال وجود عنوان له أو وسيلة اتصال .

- 7.4 مراعاة الإطار الزمني للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات والرد عليها بأسرع وقت ممكن.
- 7.5 تقديم تقرير ربعي بالشكاوى والاقتراحات التي تم التعامل معها لإدارة المنشأة، والتي تقوم بتجميع وتحليل البيانات وتقديم التوصيات المقترحة لضمان عدم تكرارها مستقبلاً.

8. رؤساء/ مسؤولو الأقسام :

8.1 الاستجابة الفورية للشكاوى وتحويل الشكاوى التي تتطلب مزيداً من التحقيق إلى الشخص المسؤول أو الوحدة التي تحددها إدارة المنشأة الصحية.

8.2 تدريب الموظفين على آلية حل شكاوى متلقي الخدمة وأهميتها في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

8.3 نشر التعاميم اللازمة للموظفين بهدف تحسين الخدمة المقدمة.

9. مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة:

تقوم المديرية بتنفيذ دراسة رضا متلقي الخدمة بشكل سنوي، والاستفادة منها في تحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة في الوزارة، كما تقوم بدراسة رضا متلقي الخدمة في المستشفيات والمراكز الصحية من خلال أداة (قيّمنا رأيك بهمنا).

10. لجنة إدارة الابتكار المؤسسي:

تقوم اللجنة باستقبال الاقتراحات وفرزها ودراستها وتقييمها، ورفع التوصيات الخاصة بها للمرجعية المختصة.

الأدوات:

1. تطبيق المراسلة الفورية (WhatsApp) الخاص بوحدة صوت متلقي الخدمة.

2. مركز الاتصال الوطني/ الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة.

3. منصة بخدمتكم الحكومية.

4. الرصد الإعلامي.

5. صناديق الشكاوى والاقتراحات.

6. سجلات الشكاوى.

7. سجل الشكاوى والاقتراحات في المنشأة الصحية.

8. رقم هاتف المنشأة.

9. استبانة رضا متلقي الخدمة .

10. تقييم رأيك بهمنا.

الإجراءات:

أولاً: يقوم متلقي الخدمة بتقديم الشكاوى/الاقتراحات المتعلقة بالخدمات المقدمة من خلال قنوات صوت متلقي

الخدمة أو مباشرة في القسم المعني مع إرفاق الوثائق المطلوبة.

ثانياً: في حال تم تقديم الشكاوى عبر القنوات المتاحة يتم ما يلي:

1. يقوم موظف الخط الساخن باستقبال الشكاوى/الاقتراحات والاستفسارات الواردة من خلال مركز الاتصال

الوطني/ الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة، سواء كانت مستعجلة أو غير مستعجلة، وإرسالها

إلى ضابط ارتباط الشكاوى المعني في المديرية المركزية أو المستشفى أو مديرية صحة المحافظة من

خلال البريد الإلكتروني، وإرسال نسخة من جميع الشكاوى إلى وحدة صوت متلقي الخدمة، ونسخة إلى

رئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي.

2. يقوم ضابط ارتباط الشكاوى المعني في الموقع بالتحقق من صحة الشكاوى وعدم مخالفتها للقوانين

والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة .

3. يقوم رئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي بفرز وتصنيف الشكاوى إلى شكاوى

مستعجلة للحالات الطارئة، وشكاوى غير مستعجلة للحالات غير الطارئة، ومن ثم تحويلها إلى الجهة

المعنية بالتنسيق مع وحدة صوت متلقي الخدمة.

4. بخصوص الشكاوى غير المستعجلة الواردة إلى الخط الساخن، يتم التواصل هاتفياً من قبل موظفي الخط الساخن مع ضابط الارتباط المعني في المديريات المركزية أو المستشفى أو مديرية صحة المحافظة، في حال عدم قيام ضابط الارتباط بالرد على الشكاوى خلال المدة الزمنية المقررة، وفي حال عدم حل الشكاوى يقوم موظف الخط الساخن بالتواصل مع المدير المعني وإعلامه، علماً أن هذه الشكاوى تتراوح مدة حلها ما بين (٢٤ ساعة - ٧٢ ساعة) حسب التصنيف المرفق.
5. في حال عدم حل الشكاوى غير المستعجلة وانقضاء المدة الزمنية المقدمة للحل، يتم إرسال قائمة بهذه الشكاوى إلى وحدة صوت متلقي الخدمة وقسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي.
6. في حال تكرار عدم حل الشكاوى من قبل ضابط ارتباط الشكاوى في المستشفى/مديرية صحة المحافظة وكذلك من قبل المدير المعني، يقوم رئيس قسم الشكاوى/مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي بإرسال قائمة أسبوعية بالشكاوى غير المغلقة لعطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية وعطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة.
7. بخصوص الشكاوى المستعجلة الواردة إلى الخط الساخن، يقوم موظف الخط الساخن بالتواصل مع ضابط ارتباط الشكاوى المعني/ المناوب الإداري من خلال الاتصال المباشر معه، أو التواصل معه من خلال مقسم المستشفى ومتابعة الشكاوى، كما يقوم موظف الخط الساخن بالتواصل مع موظف وحدة صوت متلقي الخدمة لإبلاغه بالشكاوى فور ورودها من خلال التطبيق الخاص بالوحدة.
8. في حال إغلاق الشكاوى من قبل موظف الخط الساخن، يقوم موظف الخط الساخن بإرسالها والإجراء المتخذ من قبله إلى وحدة صوت متلقي الخدمة وقسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي.

9. في بعض الحالات الطارئة يقوم موظف وحدة صوت متلقي الخدمة بمتابعة الشكوى مباشرة اذا لزم الأمر من خلال الاتصال الهاتفي مع المناوب الإداري أو مدير المستشفى، وإذا استدعى الأمر يقوم بالتوجه إلى المنشأة الصحية للوقوف على حل الشكوى بالسرعة الممكنة.
10. في حال عدم تمكن موظف الخط الساخن من حل الشكوى المستعجلة لأي سبب كان مثل عدم رد المناوب الإداري، أو عدم استجابة المناوب الإداري واتخاذ الإجراء اللازم وتزويد
11. الخط الساخن بالرد المناسب خلال ساعة من استقبال الشكوى، يقوم موظف الخط الساخن بإبلاغ وحدة صوت متلقي الخدمة بالمستجدات ليتم متابعتها ضمن المدد الزمنية المحددة.
12. في حال عدم حل الشكوى بعد متابعتها من قبل موظف وحدة صوت متلقي الخدمة مع المناوب الإداري، يقوم موظف الوحدة بالتواصل مع المدير المعني .
13. في حال عدم حل الشكوى من قبل المدير المعني، يقوم موظف الوحدة بالتواصل مع مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات أو مدير الإدارة المعني، على أن يتم توثيق ساعة الاتصال والإجراء المتخذ من قبل موظف وحدة صوت متلقي الخدمة.
14. بخصوص الشكاوى المرسله عبر منصة بخدمتكم، يقوم موظف المنصة بإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني والنظام الإلكتروني الخاص بالمنصة إلى وحدة صوت متلقي الخدمة ورئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي لمتابعتها مع ضباط الارتباط المعنيين.
15. يقوم موظف الخط الساخن أو موظف منصة بخدمتكم بالرجوع لمتلقي الخدمة لإبلاغه بحل الشكوى، أو أن الشكوى لاتزال قيد المتابعة، ضمن الإجراءات المعمول بها لديهم، عن طريق رسالة نصية ترسل من الخط الساخن أو من منصة بخدمتكم .

16. يتم التعامل مع الاقتراحات وفق سياسة إدارة الابتكار المعتمدة رقم (MOH POL IDQC HRM (21، واعتبارها فرصاً للتحسين في مستوى جودة الخدمة المقدمة، بالتنسيق مع مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة.

ثالثاً: في حال تقديم الشكوى أو الاقتراح كتابياً من قبل متلقي الخدمة داخل المنشأة الصحية :

1. يتعامل كادر المنشأة الصحية مع الشخص المشتكي بلطف، والعمل على احتواء المشكلة قدر الإمكان.
2. يوضح كادر المنشأة الصحية لمتلقي الخدمة أن من حقهم تقديم الشكاوى أو الاقتراحات، ويرشدونهم إلى آلية تقديم الشكوى أو الاقتراح ووضعه في صناديق الشكاوى والاقتراحات، أو تقديم شكوى مباشرة للشخص المعني أو من خلال أية قناة أخرى لاستقبال الشكاوى.
3. تقوم لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين بجمع الشكاوى الموجودة في صناديق الشكاوى بشكل دوري وإعطائها رقم متسلسل وحفظها في ملف خاص .
4. يتم النظر في الشكاوى المقدمة والتي لا تحمل اسم المشتكي والتحقق من مدى صحتها من قبل لجنة الشكاوى واتخاذ الإجراءات الإدارية والتحسينية اللازمة.
5. يتم مناقشة الشكاوى والاقتراحات من قبل اللجان المختصة (لجنة الشكاوى والاقتراحات في المستشفى أو لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين في المركز الصحي)، وتقوم لجنة الحوكمة والقيادة باتخاذ الإجراءات بطريقة منهجية وخاصة للشكاوى التي لم يتم حلها.
6. في حال كانت الشكاوى بحق قسم معين أو أشخاص معينين تقوم اللجنة المعنية بمتابعتها مع رئيس/مسؤول القسم المعني.
7. تقوم لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين بدراسة الاقتراحات المقدمة وتحديد إمكانية تطبيقها في المنشأة الصحية ويتم عرضها على صفحة المنشأة، أو التواصل هاتفياً مع مقدم الشكاوى أو الاقتراح كتغذية راجعة له.

8. في حال تم تقديم الشكوى شفهيًا من قبل متلقي الخدمة يقوم الشخص المعني أو المسؤول في المنشأة الصحية بما يلي:

8.1 الاستماع إلى الشكوى الشفهية.

8.2 الطلب من المشتكي كتابة شكوى خطية على النموذج المخصص، أو كتابة الشكوى من قبل موظف المنشأة الصحية للفئات الغير قادرة على الكتابة (كبار السن)، على أن يتم قراءة الشكوى بعد الكتابة أمام المشتكي للتأكد من التوثيق الصحيح للشكوى وتوقيعه عليها.

8.3 توريد الشكوى وتوثيقها في ملف الشكاوى وتحويلها إلى المسؤول المعني لاتخاذ الإجراءات اللازمة وحل الشكوى.

8.4 تقديم التغذية الراجعة للمشتكي والتي توضح الإجراءات المتخذة لحل مشكلته، أو يتم إعلامه بذلك عن طريق الهاتف أو الوسيلة المناسبة.

الزمن المعياري لمعالجة الشكاوى (جدول)

النماذج / المرفقات:

نموذج الشكاوى والاقتراحات.

مؤشرات الأداء:

1. عدد الشكاوى الواردة من متلقي الخدمة.
2. نسبة الشكاوى التي تمت معالجتها وإغلاقها.
3. نسبة الشكاوى التي تمت معالجتها وإغلاقها ضمن الوقت المحدد.
4. عدد الاقتراحات الواردة من متلقي الخدمة.
5. عدد الاقتراحات التي تمت الاستفادة منها.
6. مستوى رضا متلقي الخدمة عن معالجة الشكاوى والاقتراحات.

7. نسبة الاستجابة لاستبيانات رضا متلقي الخدمة.

المراجع:

1. تعليمات وإجراءات منصة بخدمتكم / إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات / رئاسة الوزراء على الرابط الصفحة الرئيسية - رئاسة الوزراء. (pm.gov.jo)
2. تعليمات وإجراءات مركز الاتصال الوطني/ الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة.

سياسة التواصل الداخلي والخارجي :

اسم السياسة: التنسيق والتواصل الداخلي والخارجي	رمز السياسة:
	02 GL D POL MOH
عدد الصفحات : ٨ صفحات	الطبعة: الأولى

موضوع السياسة:

اعتماد نظام تنسيق وتواصل داخلي وخارجي في المنشأة الصحية يدمج بين كافة الكوادر والإدارة ضمن التسلسل الإداري بالإضافة إلى مديرية صحة المحافظة ووزارة الصحة والجهات الرسمية الخارجية الأخرى.

الفئات المستهدفة:

كافة الكوادر الطبية والفنية والإدارية العاملة في المنشأة الصحية.

الهدف من السياسة /المنهجية:

1. توحيد طرق الاتصال بين الكوادر العاملة في المنشأة الصحية وفقاً للتسلسل الإداري.
2. التواصل المستمر للتعرف على المشكلات التي تعيق سير العمل والمقترحات التحسينية.
3. تسهيل عمليات اتخاذ القرار وتنفيذها .
4. تعريف كادر المنشأة الصحية بالتعليمات المتعلقة بتنفيذ الأعمال.

التعريفات:

1. **التنسيق:** العمل بشكل فعال بالتعاون مع مقدمي الخدمات والمنظمات داخل وخارج المنشأة لتجنب الازدواجية أو الفجوات أو الانقطاعات.
2. **التواصل الداخلي:** كافة الأنشطة التي تتبنى خلق قنوات تواصل مشتركة بين الموظفين في المؤسسة ونشر المعلومات والمستجدات بين الموظفين في المؤسسة ونشر المعلومات والمستجدات المتعلقة بالعمل والتأكد من إلمام الموظفين بالأخبار والتحديثات المهمة في المؤسسة وذلك عن طريق :
 - 2.1 **التعاميم الإدارية / الكتب الرسمية (الصادرة والواردة) / الاجتماعات الدورية / لوحة الإعلانات والجولات الدورية ورسائل الواتس اب الخاصة بالعمل المعتمدة في المنشأة الصحية.**
 - 2.2 **الاتصال بين مسؤول القسم والكادر التابع لأمره يتم من خلال: الاتصال المباشر/ لوحة الإعلانات والاجتماعات الدورية وعند الحاجة.**
 - 2.3 **تتصل اللجان المشكلة في المنشأة الصحية وفقاً للشروط المرجعية لكل لجنة.**
3. **الاتصال النازل:** ويكون عن طريق الرسائل والكتب الرسمية التي تحتوي على تعليمات وإرشادات خاصة بإنجاز العمل والخطط والسياسات وحلول المشاكل من قبل المسؤولين في الإدارة إلى المرؤوسين.
4. **الاتصال الصاعد:** يقوم المرؤوس بإبلاغ رئيسه المباشر ورفع تقارير حول مدى تقدم العمل أو المشكلات التي قد تواجه تنفيذ العمل ومتطلبات إنجاز العمل أو مقترحات تحسينية.
5. **الاتصال المؤسسي الخارجي:** هو كل استراتيجية تواصلية مؤسسية تتوجه إلى الجمهور الخارجي وتحشد كل قنواتها التواصلية من أجل التفاعل مع الجمهور أو الشركاء أو المهتمين بعمل المؤسسة وخدماتها.

6. محضر الاجتماع: تقرير مختصر مكتوب حول مجريات الاجتماع التي تشتمل على الأعمال التي تم اقتراحها والتوصيات التي تم إعدادها والملخصات التي تم التوصل إليها وتحديد المسؤوليات والواجبات.

المسؤوليات:

يقوم جميع الأفراد العاملين في المنشأة الصحية بالاتصال مع بعضهم أو مع الإدارة وفقًا للتسلسل الإداري.

الأدوات:

1. الهاتف.
2. الفاكس.
3. لوحات الإعلانات .
4. الكتب الرسمية.
5. محاضر الاجتماعات.

الإجراءات:

1. يتم الاتصال الإداري داخل المنشأة الصحية باتجاهين ووفق الهيكل التنظيمي المعتمد فيها .
2. تصل الكتب الواردة إلى المنشأة الصحية إما بالبريد العادي الخاص بالمنشأة أو عن طريق الفاكس ويكون هناك مندوب يستلم الكتب من الوزارة أو مديرية صحة المحافظة ويسلمها الديوان.
3. بما يخص الكتب الواردة للمنشأة يقوم موظف الديوان بما يلي:
- 3.1 فتح مغلفات البريد وتصنيف وفرز الكتب الرسمية للأقسام المعنية ووضع أرقام الملفات الخاصة.

3.2 تسجيل المعلومات الواردة في الكتاب وإعطاء رقم للكتاب والجهة التي ورد منها على السجل الخاص بالوارد.

3.3 وضع الكتب الرسمية الواردة في الملفات الخاصة بها.

4. يقوم رئيس الديوان باطلاع مدير المنشأة على الكتب الرسمية لوضع المشروحات اللازمة عليها.

5. تعاد الكتب بعد أن يطلع عليها مدير المنشأة إلى الديوان حيث يقوم رئيس القسم بما يلي:

5.1 الرد على الكتب التي تحتاج إلى رد بناءً على المشروحات التي وضعها مدير المنشأة والتي تحدد نوعية الرد والجهة المرسل لها ومتابعتها والتأكد من صحة المعلومات والأرقام الموجودة عليه من قبل رئيس الجهة المعني.

5.2 حفظ الكتب التي لا تحتاج إلى رد.

5.3 تعميم الكتب الرسمية التي تحتاج إلى تعميم.

6. يتم كتابة الكتاب يقوم موظف الديوان بتدقيق وطباعة الرد وطباعته.

7. يتم توقيع الكتب الرسمية من قبل مدير المنشأة الصحية.

8. بما يخص الكتب الصادرة من المنشأة يقوم موظف الديوان بما يلي:

8.1 تسجيل الكتب والمعلومات الموجودة فيها والجهة المرسل إليها في سجل الصادر.

8.2 يضع على الكتاب رقم خاص يسمى رقم الصادر.

8.3 يحتفظ بنسخة من الكتاب في الملف الخاص بذلك.

8.4 يضع الكتاب في مغلف ويغلقه ويضع اسم الجهة المرسل إليها ويختمه بختم المنشأة الصحية الرسمي ويرسله للجهة المعنية.

9. يتم الاستعانة بالوسائل الإلكترونية كوسيلة للتواصل الإداري عند الحاجة.

10. عقد اجتماعات دورية للجان المختلفة:

- 10.1 يقوم مدير المنشأة بوضع آلية محددة لعقد اجتماع مع مسؤولي الأقسام بشكل منتظم ودوري.
- 10.2 تحفظ نسخ من الاجتماعات لدى مقرري اللجان المختلفة.
- 10.3 يقوم رؤساء اللجان برفع جداول أعمال ومحاضر اجتماعات وتقارير اللجان لمدير المنشأة حسب الشروط المرجعية لكل لجنة ويقوم مقررو اللجان بإرسال نسخة من محاضر الاجتماعات وإنجازات اللجان إلى الأقسام المعنية.
11. الاتصال بين مسؤول القسم في المستشفى والكادر التابع لأمره:
- 11.1 يقوم بتحديد يوم في الشهر للاجتماع.
- 11.2 يتم كتابة جدول أعمال الاجتماع من قبل مسؤول القسم أو من ينوب عنه ووضعه على لوحة الإعلانات في القسم لاطلاع الكوادر المعنية عليه.
- 11.3 يقوم مسؤول القسم أو من ينوب عنه بكتابة محضر الاجتماع والتوقيع عليه وحفظه في القسم.
12. الاتصال مع الجهات الرسمية خارج المنشأة الصحية: يقوم الموظف المكلف بإرسال واستقبال الكتب الرسمية حسب التسلسل الإداري بعد اطلاع مدير المنشأة الصحية عليها وتوقيعه على اعتمادها.
13. يتم استلام مضمون الكتب الرسمية من قبل مدير المنشأة الصحية وتعميمه على المعنيين مقابل التوقيع والأخذ بما جاء فيه.
14. عند حاجة مسؤول القسم لتوجيه كتاب رسمي إلى جهة معينة يكتب الموضوع على لائحة وقائع وبعد الموافقة على ما ورد فيه تتم طباعته كما هو مشار إليه في الكتاب ويرفع إلى الجهة المعنية حسب الأصول .
15. التبليغ هاتفياً بالأمور الطارئة مع توثيق التاريخ والساعة والشخص ومضمون التبليغ الهاتفي خطياً .

النماذج / المرفقات:

1. نموذج جدول أعمال الاجتماع (أجندة الاجتماع).
2. نموذج محضر الاجتماع.

مؤشرات الاداء:

معدل التزام اللجان برفع تقارير الاجتماعات التي تم عقدها في الموعد المحدد للجهات المعنية أو لمدير المنشأة الصحية

المراجع :

1. سياسة ادارة وتطوير الوثائق الإجرائية المعتمدة من وزارة الصحة رمز. MOH/POL/D/GL/01
2. سياسة الكتب الرسمية الصادرة والواردة المعتمدة من وزارة الصحة رمز. MOH/QI/GL/04

سياسة إدارة العلاقة مع الشركاء :

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة العلاقة مع الشركاء
MOH	POL	IDQCD	GL	12	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 6 صفحات

موضوع السياسة:

إدارة العلاقة مع الشركاء لتنفيذ أنشطة ومشاريع معينة لتحقيق أهداف مشتركة ومصالح متبادلة، وتنفيذ تقييم دوري للعمل مع الشركاء لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة والأهداف المشتركة وتحسين مستوى التعاون والوصول إلى رضا الشركاء.

الفئات المستهدفة:

1. مديرو الإدارات
2. مديرو المديریات
3. الشركاء
4. الكوادر المعنية ذات العلاقة في الإدارات والمديريات

الهدف من السياسة /المنهجية:

1. النجاح في تحقيق أهداف الوزارة بكفاءة عالية من خلال تطوير أسس التعاون وتعزيز الثقة بين الوزارة والشركاء واستدامة علاقة التعاون وضمان التطوير الدائم عليها وبناء نظام فعال للتواصل مع الشركاء.
2. وضوح الإجراءات والأساليب المتبعة مع الشركاء للتقليل من هدر الموارد (المادية والبشرية والوقت الخ...) للوصول إلى تحقيق الأهداف المشتركة المرجوة والعمل على تقييم الشراكة والوقوف على نقاط التحسين بكفاءة وفعالية.

التعريفات:

1. **الشراكة:** هي اتفاق أو عمل مشترك بين جهتين أو أكثر، تحدد فيها المدخلات والمسؤوليات والمخرجات وتسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المشتركة أو تطوير العمليات والخدمات المقدمة وتحقيق منفعة متبادلة وقيمة مضافة للجهتين.
2. **الشريك الاستراتيجي:** هو الجهة التي تسهم مع الوزارة في تحقيق واحد أو أكثر من أهدافها الاستراتيجية ولا يمكن للوزارة تحقيق هذا الهدف بدون وجود هذا الشريك كما أن الطرفان يتأثران بأنظمة وتشريعات وأنشطة وموارد كل منهما الآخر.
3. **الشريك الرئيسي:** هو الجهة التي ترتبط بها الوزارة بهدف تقديم الخدمات أو المساهمة في تقديم الخدمات إلى متلقي الخدمة، وتبادل المعارف والخبرات وتطوير العمل وهو الشريك في التمويل والتنفيذ لتحقيق منفعة متبادلة.
4. **الشريك الثانوي:** هو الجهة التي ترتبط بها الوزارة بهدف المساعدة في تقديم الخدمات الثانوية وهو الشريك ضمن برنامج زمني محدد.
5. **مصفوفة الشركاء:** مصفوفة مجدولة تبين أهم المعلومات عن الشريك ونشاطه مع الوزارة مربوط بالهدف وبيانات عن تصنيفه وأهميته في العمل مع الوزارة وطرق الاتصال به.
6. **رضا الشركاء:** مدى ملاءمة العلاقة التي تجمع بين الشريك والوزارة.

المسؤوليات:

1. وزير الصحة: المصادقة على البرامج والاتفاقيات المشتركة.
2. الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية: اعتماد سياسة إدارة العلاقة مع الشركاء.
3. مدير مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي: الإشراف على تطوير وتحديث مصفوفة الشركاء ومتابعة تنفيذ سياسة إدارة العلاقة مع الشركاء بناءً على الأهداف الواردة في الاستراتيجية بالتنسيق مع كافة المديريات المركزية وحسب أنشطتها والأهداف المتعلقة بكل مديرية ومتابعة الخطط التحسينية للتعامل مع الشركاء ومتابعة تقييم الشركاء والتوصيات الناتجة عن التقييم.

4. مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة: إعداد سياسة إدارة العلاقة مع الشركاء وتدقيقها ورفعها للاعتماد، تصميم وتطوير وتنفيذ قياسات الرضا ورفعها إلى الاعتماد ومراجعة وتحليل استبانات قياس رضا الشركاء ورفعها إلى الاعتماد وإعداد المخاطبات اللازمة لذلك.
- الكوادر في قسم التخطيط: تنفيذ سياسة التعامل مع الشركاء بناءً على الأهداف الواردة في الاستراتيجية بالتنسيق مع كافة المديريات المركزية وحسب أنشطتها والأهداف المتعلقة بكل مديرية ووضع الخطط التحسينية للتعامل مع الشركاء وتحديث مصفوفة الشركاء سنوياً.
5. المديريات ذات العلاقة: المشاركة في تنفيذ البرنامج مع الشريك وتحقيق الأهداف في الداخل والخارج وتقييم الشركاء ورفعها إلى مديرية إدارة المشاريع.

الأدوات:

1. استراتيجية وزارة الصحة.
2. مصفوفة الشركاء.
3. استبانة قياس رضا الشركاء (عربي، إنجليزي).
4. اتفاقيات أو مذكرات التفاهم.
5. كتب ومخاطبات رسمية.
6. استبانة تقييم أداء الشركاء.

الإجراءات:

أولاً: مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي

تقوم الكوادر المعنية في المديرية بما يلي:

1. تحديد شركاء الوزارة على المستوى الاستراتيجي ومخاطبة كافة المديريات والإدارات بتحديد شركائهم وتعبئة مصفوفة الشركاء الخاصة بهم.

MASTER COPY

2. تحديث وتجميع مصفوفة الشركاء الواردة من كافة المديريات، بحيث تتضمن أسس تصنيف الشركاء ومعلومات الاتصال (الاسم والعنوان وأرقام الهواتف والبريد الإلكتروني والفاكس) لرفع كفاءة التواصل معهم.
3. اعتماد مصفوفة الشركاء من خلال مدير المديرية.
4. تحديث وتجميع مصفوفة الشركاء الواردة من كافة المديريات، بحيث تتضمن أسس تصنيف الشركاء ومعلومات الاتصال (الاسم والعنوان وأرقام الهواتف والبريد الإلكتروني والفاكس) لرفع كفاءة التواصل معهم.
5. اعتماد مصفوفة الشركاء من خلال مدير المديرية.
6. تقييم الشركاء على المستوى الاستراتيجي سنوياً، من خلال التواصل معهم والتنسيق المستمر، لتحقيق الأهداف المشتركة، وتحقيق مؤشرات الأهداف الواردة في الاستراتيجية.
7. التواصل مع الشركاء بالطرق اللازمة والمناسبة حسب ما ورد بالأدوات، ورصد احتياجاتهم وتوقعاتهم.
8. مخاطبة المديريات لتنفيذ تقييم الشركاء، ومن ثم إعداد دراسة بنتائج تقييم الوزارة بعد ورودها من كافة المديريات المعنية والخروج بتوصيات لصناع القرار.
9. إعداد خطة تحسينية بناءً على مخرجات دراسة رضا الشركاء بالتعاون مع المديريات المعنية ومتابعة تنفيذها.

ثانياً: مديرية تطوير الأداء المؤسسي وضبط الجودة

تقوم الكوادر المعنية في المديرية بما يلي:

1. إعداد سياسة إدارة العلاقة مع الشركاء وتدقيقها ورفعها للاعتماد.
2. تصميم مصفوفة الشركاء الخاصة بوزارة الصحة.
3. تنفيذ دراسة سنوية لمسح مستوى رضا الشركاء، عن طريق تصميم استبانة مخصصة لهذه الغاية، ومن ثم توزيعها وجمعها وتحليلها، وتزويد مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي بهذه الدراسة.
4. تصميم آلية لتقييم الشركاء واعتمادها، وتزويدها لمديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي.

ثالثاً: الإدارات والمديريات المعنية

تقوم الكوادر المعنية في الإدارات والمديريات بما يلي:

1. تحديد شركائهم وتعبئة مصفوفة الشركاء الخاصة بهم، وتزويدها لمديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي.
2. التواصل مع الشركاء بالطرق اللازمة والمناسبة، حسب ما ورد بالأدوات ورصد احتياجاتهم وتوقعاتهم.
3. تنفيذ تقييم الشركاء بشكل سنوي، للتأكد من مدى تعاونهم ومساهماتهم مع الوزارة في تحقيق الأهداف أو الخدمات المشتركة، وتزويد مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي بنتائج التقييم.

النماذج المرفقة:

1. مصفوفة الشركاء.
2. نموذج استبيان رضا الشركاء
3. نموذج تقييم الشركاء.

مؤشرات الاداء:

1. نسبة رضا الشركاء خلال الفترة الزمنية المحددة.
2. نسبة استكمال (تحديث مصفوفة الشركاء).
3. عدد المبادرات التطويرية المنفذة مع الشركاء.
4. نتائج تقييم الشركاء.

المراجع:

1. استراتيجية وزارة الصحة ٢٠٢٣-٢٠٢٥.
2. نموذج التميز الأردني KACE 5.0.
3. مواصفة إدارة العلاقة مع الشركاء ISO44001.

MASTER COPY

سياسة إدارة العلاقة مع الموردين:

اسم السياسة: إدارة العلاقة مع الموردين					رمز السياسة
MOH	POL				
عدد الصفحات: ٥					الطبعة: الأولى

موضوع السياسة:

إدارة العلاقة مع الموردين لتنفيذ أنشطة ومشاريع معينة لتحقيق أهداف مشتركة ومصالح متبادلة، وتنفيذ دوري للعمل مع الشركاء لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة والأهداف المشتركة وتحسين مستوى التعاون والوصول إلى رضا الموردين.

الفئات المستهدفة:

5. مدراء الإدارة.
6. مدراء المديريات /المستشفيات.
7. الموردين.
8. الكوادر المعنية ذات العلاقة في المديريات /المستشفيات.

الهدف من السياسة /المنهجية:

إيجاد آلية موحدة توضح الاجراءات والأساليب المتبعة مع الموردين بكفاءة وفاعلية عالية لتحقيق أهداف وزارة الصحة من خلال تطوير أسس التعاون وتعزيز الثقة بين الوزارة والموردين.

التعريفات:

الجهة الحكومية: أي وزارة أو دائرة أو مؤسسة عامة تكون موازنتها ضمن الموازنة العامة للدولة.

الوحدة الحكومية: أي هيئة أو مؤسسة رسمية أو دائرة حكومية مستقلة مالياً ولا تكون موازنة أي منها ضمن الموازنة العامة للدولة بما في ذلك الجامعات الرسمية والبلديات بما فيها أمانة عمان الكبرى والشركات المملوكة بالكامل للحكومة

الموردين: هو المقاول أو المورد أو مقدم الخدمة أو الاستشاري الذي يتم التعاقد معه لإنجاز الأشغال أو تسليم اللوازم أو تقديم الخدمات الاستشارية أو الفنية للجهة الحكومية.

اللوازم: الاموال المنقولة اللازمة للجهة الحكومية أو الوحدة الحكومية وصيانتها والتأمين عليها بما في ذلك الأدوية والمستلزمات والأجهزة الطبية والمواد الخام والمنتجات والمعدات والأشياء سواء كانت في حالة صلبة أو سائلة أو غازية وكذلك الخدمات المرتبطة بتقديم اللوازم والخدمات غير الاستشارية التي تخرج عن مفهوم الخدمات الاستشارية أو الفنية كخدمات التأمين والنقل والنظافة والحراسة.

المسؤوليات:

- ١- معالي وزير الصحة: المصادقة على البرامج والاتفاقيات المشتركة.
- ٢- عطفة الأمين العام للشؤون الفنية والإدارية: اعتماد سياسة إدارة العلاقة مع الموردين.
- ٣- مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة: مراجعة سياسة إدارة العلاقة مع الموردين وتدقيقها ورفعها للاعتماد.
- ٤- المديريات ذات العلاقة: تحديث سجل الموردين ومتابعة تنفيذ سياسة إدارة العلاقة مع الموردين والمشاركة في تنفيذ انشطتها وتحقيق اهدافها.

الأدوات:

- 1- استراتيجية وزارة الصحة.
- 2- اتفاقيات أو مذكرات التفاهم.
- 3- كتب ومخاطبات رسمية.

الإجراءات:

أولاً: مديرية المشتريات والتزويد:

تقوم الكوادر المعنية في المديرية بما يلي:

- 1- تحديد الموردين على المستوى الاستراتيجي ومخاطبة كافة المديريات والإدارات بتحديد مورديهم.
- 2- تحديث وتجميع نموذج تقييم الموردين وسياسة إدارة العلاقة مع الموردين.
- 3- اعتماد سياسة إدارة العلاقة مع الموردين من خلال مدير المديرية.
- 4- تقييم الموردين على المستوى الاستراتيجي سنوياً، من خلال التواصل معهم والتنسيق المستمر ، لتحقيق الأهداف المشتركة .
- 5- التواصل مع الموردين بالطرق اللازمة والمناسبة حسب ما ورد بالأدوات، ورصد احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- 6- مخاطبة المديريات لتنفيذ تقييم للموردين، ومن ثم إعداد دراسة بنتائج تقييم الوزارة بعد ورودها من كافة المديريات المعنية والخروج بتوصيات لصناع القرار .
- 7- إعداد خطة تحسينية بناءً على مخرجات دراسة تقييم الموردين بالتعاون مع المديريات المعنية ومتابعة تنفيذها.

ثانياً: مديرية تطوير الأداء المؤسسي وضبط الجودة.

تقوم الكوادر المعنية في المديرية بما يلي:

- 1- إعداد سياسة إدارة العلاقة مع الموردين وتدقيقها ورفعها للاعتماد.
- 2- تصميم آلية لتقييم الموردين واعتمادها، وتزويدها لمديرية المشتريات والتزويد.

ثالثاً: الإدارات والمديريات المعنية

تقوم الكوادر المعنية في الإدارات والمديريات بما يلي:

- 1- تحديد مورديهم وتزويدها لمديرية المشتريات والتزويد.
- 2- التواصل مع الموردين بالطرق اللازمة والمناسبة، حسب ما ورد بالأدوات ورصد احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- 3- تنفيذ تقييم للموردين بشكل سنوي، للتأكد من مدى تعاونهم ومساهمتهم مع الوزارة في تحقيق الأهداف أو الخدمات المشتركة.

النماذج المرفقة:

لا يوجد

مؤشرات الأداء:

- 1- نسبة رضا الموردين خلال الفترة الزمنية المحددة.
- 2- عدد المبادرات التطويرية المنفذة مع الموردين.
- 3- نتائج تقييم الموردين.

المراجع:

- 1- استراتيجية وزارة الصحة ٢٠٢٣-٢٠٢٥
- 2- نموذج التميز الأردني ٥,٠ KACE.
- 3- نظام المشتريات الحكومية

سياسة إدارة الحسابات الرسمية الموثقة للوزارة:

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة الحسابات الرسمية الموثقة للوزارة على مواقع التواصل الاجتماعي.
MOH	POL	D	GL	1٧	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: ٧ صفحات

موضوع السياسة:

تعتبر هذه السياسة وثيقة رسمية توفر إرشادات ومتطلبات لاستخدام المنصات الاجتماعية وتغطي الحسابات الرسمية للوزارة وكيفية إدارتها ومتابعتها، وتعتبر جزء من استراتيجية الاتصال للوزارة وتدعم النشر التوعوي الذي يساهم في تحقيق رؤية الوزارة الراحية لمجتمع معافى وأمن صحياً متمتع برعاية صحية شاملة ذات جودة عالية وتطبق على كافة الحسابات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي Facebook, You Tube, X,Linkedin,Instagram,Telegram.

الفئات المستهدفة:

1. مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور.
2. مديرية التوعية والإعلام الصحي.
3. الوحدات التنظيمية التابعة لوزارة الصحة التي لها حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي.

الهدف من السياسة

1. توفير إطار توجيهي للاستخدام الرسمي لمنصات التواصل الاجتماعي التابعة لوزارة الصحة، وتنظيم عملية إدارتها بدءاً من إنشائها واعتمادها وصولاً إلى النشر والرد والتفاعل.
2. تحسين الصورة الذهنية للوزارة ونشر رسالتها وأهدافها وإنجازاتها.
3. النشر الفعال للرسائل الصحية (لحملات التوعية، للتغيير السلوكي الاجتماعي الصحي) بما يحقق النهوض بالوعي الصحي المجتمعي لكافة سكان المملكة الأردنية الهاشمية بما يشمل ذلك كافة فئات المجتمع المحلي (مواطنين، مقيمين، لاجئين) بهدف تعزيز الصحة وزيادة دافعيتهم لممارسة أنماط الحياة الصحية السليمة.
4. توحيد جهود النشر التوعوي على مواقع التواصل الاجتماعي من خلال تنسيق الجهود الوطنية في مجال تصميم وتنفيذ الحملات التوعوية الصحية مع الشركاء العاملين في مجال الصحة وربطها مع الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة.
5. توجيه المجتمع المحلي لمشاركة المواد التوعوية والرسائل الصحية كمصدر ثقة ومصادقية للمعلومات الصحية وذلك من خلال لجان صحة المجتمع بالمحافظات التابعة لوزارة الصحة.
6. تشجيع الجمهور على تبني السلوكيات الصحية من خلال البرامج والتدخلات، وخلق حوار موجه وليس عشوائياً.
7. رفع مستوى الوعي حول الخدمات الصحية وزيادة مستويات الرضا والقبول لدى الجمهور.

التعريفات:

- **منصات التواصل الاجتماعي:** تطبيقات وشبكات إلكترونية تُستخدم للتواصل مع الآخرين وتسمح للمستخدمين بمشاركة أي محتوى ونشره عبر نطاق واسع مثل: (Facebook, YouTube, X, LinkedIn, Instagram, Telegram).
- **الحسابات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي:** حسابات على تُستخدم بالصفة الرسمية للجهات والوحدات الحكومية والمسؤولين الحكوميين، تتيح التواصل الاجتماعي الرسمي.
- **الحسابات الشخصية على منصات التواصل الاجتماعي:** الحسابات الخاصة بالموظفين الحكوميين على منصات التواصل الاجتماعي.

• **الحوكمة:** مجموعة التشريعات والسياسات والإجراءات اللازمة لضبط استخدام منصات التواصل الاجتماعي.

• **وحدة التواصل الاجتماعي:** الوحدة المسؤولة عن إدارة تواجد الجهة والوحدة الحكومية على منصات التواصل الاجتماعي، والتي قد تضم متخصصاً بالإعلام والتواصل، ومسؤولاً عن التواصل الاجتماعي، ومصمم مواد سمعية وبصرية.

• **شارة التوثيق:** Verified Account شارة تضمن الصفة الرسمية للحساب وتمنح للحسابات ذات الهوية المثبتة والنشطة والتي تراعي قوانين المنصة.

• **توثيق الحسابات:** عملية تأكيد هوية الجهة والوحدة الحكومية التي تطلب توثيق الحساب على منصات التواصل الاجتماعي، ويتم من خلال تقديم معلومات أساسية ووثائق رسمية لإدارة المنصة، والتي بعد مراجعتها تضع شارة التوثيق قرب اسم الحساب، ما يضمن أنه فعلاً الحساب الرسمي للجهة والوحدة، ويزيد ثقة المستخدمين.

• **قاعدة البيانات:** تُنشأ لدى وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وتتضمن رصدًا لجميع حسابات منصات التواصل الاجتماعي الرسمية التابعة للجهات والوحدات الحكومية والمسؤولين الحكوميين.

• **الأشكال الميسرة:** مجموعة من التقنيات الصوتية والسمعية والبصرية من شأنها تسهيل وصول المضمون إلى الأشخاص ذوي الإعاقة. وتتضمن تحويل المعلومات والبيانات والصور والرسومات وغيرها من المصنفات إلى طريقة بريد أو طباعتها بحروف كبيرة أو تحويلها إلى صيغة إلكترونية أو صوتية أو ترجمتها بلغة الإشارة أو صياغتها بلغة مبسطة أو توضيحها بأي طريقة أخرى دون التغيير في جوهرها لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الاطلاع عليها وفهم مضامينها.

المسؤوليات والأدوار:

1. وزير الصحة: الموافقة على إنشاء أي حساب على مواقع التواصل الاجتماعي لأي وحدة تنظيمية تابعة لوزارة الصحة بناءً على تنسيب مدير مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور.
2. مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور: إدارة الحسابات الرسمية للوزارة على كافة مواقع التواصل الاجتماعي من كافة النواحي.
3. مديرية التوعية والإعلام الصحي: إدارة الصفحة الرسمية الموثقة الخاصة بالتوعية والإعلام الصحي وتطوير المحتوى التوعوي الأمثل وصياغته بشكل علمي مبني على الأدلة العلمية وتصميم
4. وإطلاق الحملات التوعوية الجماهيرية Mass Media وبما يشمل ذلك جميع فئات المجتمع المحلي لرفع مستوى الوعي وإحداث التغيير السلوكي المرغوب به لخدمة قضايا الصحة العامة ورفعها لكافة الهيئات.

الإجراءات:

إدارة الحساب:

تشمل عملية إدارة الحساب ما يلي:

1. إنشاء الحساب.
2. إعداد الخطط للنشر، خاصة للحملات الإعلانية على منصات التواصل الاجتماعي.
3. إعداد المحتوى بكافة أشكاله بما فيه اللغوي والبصري.
4. الموافقة الرسمية على المحتوى قبل نشره.
5. الولوج إلى الحسابات والنشر عليها وتحرير وتصحيح وحذف محتوى ما بعد نشره.
6. التفاعل مع الجمهور.
7. وضع واعتماد مؤشرات أداء محددة للحسابات الرسمية والمحتوى المنشور.
8. مراقبة الحسابات وتقييم أداء المحتوى.
9. مراقبة الحسابات ذات العلاقة لمتابعة كل ما يتصل بسمعة وزارة الصحة.
10. الإشراف على الحوارات والمشاركات العامة على الحسابات الرسمية لوزارة الصحة للحد من التحيز الجنسي وخطاب الكراهية بكافة أشكاله بما في ذلك القائم على النوع الاجتماعي.

إنشاء الحسابات على منصات التواصل الاجتماعي:

إنشاء أو تكليف وحدة/ فريق تواصل اجتماعي ضمن الإدارة الإعلامية لوزارة الصحة حيث تطلع بمعظم المهام المذكورة باستثناء مهام الموافقة على المحتوى قبل النشر واعتماد مؤشرات الأداء التي يوصى بأن تبقى ضمن صلاحيات الوحدة الإعلامية أو من ينوب عنها.

1. يُنشأ الحساب الرسمي بقرار رسمي ضمن إطار استراتيجية التواصل لوزارة الصحة ويحدد الجمهور المستهدف والأهداف لضمان مواءمة المنصة / المنصات المختارة مع الجمهور والأهداف. بحيث أن يتخذ القرار من قبل مدير المديرية وبالتشاور مع المسؤول الإعلامي والمسؤول عن قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان توفر المتطلبات التقنية بما فيها المتصلة بالأمن السيبراني.
2. التأكد من أن قرار إنشاء الحساب يكون بناءً على دراسة للحسابات الرسمية الأخرى للوزارة وإثبات الحاجة إلى تعزيزها من خلال فتح حساب رسمي جديد للتواصل الاجتماعي على منصة جديدة.
3. استخدام شعار وزارة الصحة كصورة للحساب الرسمي أو إبرازه بشكل واضح على الصفحة الأولى للحساب الرسمي واستخدام صورة رسمية تمت الموافقة عليها لحسابات الرسميين.
4. تحديد الأهداف من إنشاء الحساب ووضع خطة لضمان تغذيته بالمحتوى بشكل دوري مع الأخذ بعين الاعتبار الجمهور المستهدف.
5. توفير الموارد البشرية والمالية اللازمة لضمان استمرارية الحساب وفعاليته.
6. تحديد الحسابات الرسمية للتواصل الاجتماعي التي سيتبعها حساب المديرية المعنية (Like/Follow) ويتفاعل معها، على أن تكون حسابات رسمية وليس لأشخاص، وعلى أن ينظر بقرار إعادة نشر مضمون ما منشور على هذه الحسابات ضمن إدارة المحتوى.
7. تحليل المخاطر المتصلة باستخدام المنصة المتعلقة بالسمعة والأمن.

المحتوى وعملية النشر على منصات التواصل الاجتماعي تضمن ما يلي:

1. إعداد الخطط للنشر، خاصة للحملات الإعلانية على منصات التواصل الاجتماعي.
2. إعداد المحتوى بكافة أشكاله بما فيه اللغوي والبصري والموافقة الرسمية على المحتوى قبل نشره.
3. الولوج إلى الحسابات والنشر عليها وتحرير وتصحيح وحذف محتوى ما بعد نشره.
4. التحقق من جودة المحتوى المعلومات والتأكد من صحتها ومن أنها قابلة للنشر.
5. احترام خصوصية الأفراد، بما في ذلك الشركاء المستفيدين من المشاريع التي يتم النشر عنها وعدم نشر صورهم أو مقاطع فيديو يظهرون فيها دون علمهم وموافقتهم.
6. استخدام الصور الرسمية للوزراء ورؤساء الدوائر والهيئات الحكومية فقط ، وعدم استخدام صور لم تتم الموافقة عليها بشكل مسبق.
7. العمل على أن يكون المحتوى المنشور قابلاً للقراءة بطرق بديلة كالطرق الصوتية، بحيث يتيح للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن إمكانية استخدام الأشكال الميسرة للوصول إلى المضمون بحيث يكون قابلاً للإدراك، قابلاً للتشغيل، مفهوماً ومتيناً في وجه التطورات التكنولوجية.
8. استخدام أدوات لإدارة المحتوى بشكل يضمن التخطيط المسبق لتفادي عدم الانتظام في النشر أو العكس وذلك من خلال وضع جدول أسبوعي وشهري للمحتوى على مختلف المنصات.
9. وضع إجراءات واضحة للتعامل مع الأخطاء عند حدوثها، وقد تكون الأخطاء لغوية، أو متمثلة في إعادة النشر عن غير قصد، أو نشر من قبل شخص غير مخول اختراق الحساب، أو نشر معلومات حساسة يمكن ربطها بشخص معين بشكل غير مباشر، أو غيرها من أنواع الأخطاء.
10. تحديد المحتوى الذي يمكن للجمهور التفاعل معه قبل نشره.
11. أهمية تناسب المضمون مع قيم وزارة الصحة والقيم الوطنية بشكل عام وأن يكون لديه سمات مميزة مرتبطة بمهام وزارة الصحة، وأن يحترم القوانين والسرية والخصوصية.

12. تنطبق حقوق الطبع والنشر للمواد المنشورة على منصات التواصل الاجتماعي، ويجب أن يكون المحتوى ملك وزارة الصحة.
13. ذكر مصادر المحتوى إن كان مأخوذاً من جهة أخرى حتى لو كانت الحقوق محفوظة.

الأمن ومراقبة الحسابات وتقييم المحتوى:

من أجل تجنب محاولات القرصنة والهجمات الإلكترونية يتم اتباع ما يلي:

1. استخدام البريد الإلكتروني الرسمي الخاص بالوزارة لإنشاء الحساب وعدم استخدام بريد أي موظف أو كلمة مروره، ومن المستحسن استخدام حساب مختلف لكل منصة.
2. اعتماد اسم حساب واضح له دلالة مباشرة لاسم وزارة الصحة أو المديرية.
3. اختيار كلمة مرور مركبة من أحرف وأرقام ورموز، حيث يقتصر استخدامها على الحساب الرسمي ولا تُستخدم لأي غرض آخر.
4. تغيير كلمة المرور كل ٩٠ يوماً كحد أقصى وعدم تكرار استخدام آخر خمس كلمات مرور.
5. اتخاذ إجراءات توثيق الحساب الرسمي لدى منصة التواصل الاجتماعي التي يُنشأ عليها الحساب للحصول على شارة التوثيق (Verified Account) التي تضمن الصفة الرسمية للحساب وتزيد ثقة المستخدمين به.
6. مراجعة الإعدادات (Settings) وتصاريح الدخول (Access History) الخاصة بالحساب الرسمي ومتابعتها بشكل مستمر.
7. استخدام الأجهزة الحكومية فقط للدخول إلى الحسابات الرسمية (من أجهزة حاسوب وهاتف نقال مما تمتلكه وزارة الصحة) وعدم استخدام الأجهزة الشخصية أو العاملة.
8. الحصول على إذن لاستخدام أي مادة محمية بحقوق النشر وعدم استخدام مواد ذات حقوق ملكية فكرية لجهات أخرى.

مؤشرات الأداء:

1. عدد المتابعين، والمتابعين الجدد.
2. عدد المنشورات في الأسبوع.
3. عدد مشاركات المضمون من قبل المتابعين.
4. الوقت الذي يستغرقه المشاهدون على الفيديو الواحد، بالنسبة لمقاطع الفيديو.

المراجع:

الدليل الإرشادي لاستخدام منصات التواصل الاجتماعي من قبل الجهات والوحدات الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية/ صادر عن وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

المراجعة والتقييم :

تتم مراجعة هذه الاستراتيجية لغايات التعديل والتطوير مرة واحدة كل عام على الأقل، ويمكن مراجعتها وتعديلها خلال هذه الفترة إذا دعت الحاجة لذلك.

ملحقات

مؤشرات قياس أداء استراتيجية الاتصال والتواصل الداخلي والخارجي

نتائج بعض من مؤشرات تقييم استراتيجية الاتصال والتواصل للأعوام ٢٠٢١ و ٢٠٢٢.:

2022	2021	المؤشر
13	12	عدد قنوات الاتصال الداخلية
16	14	عدد قنوات الاتصال الخارجية
2425	3785	عدد اللقاءات الصحفية والظهور الإعلامي
9793	15964	عدد الشكاوى التي تم التعامل معها
75%	73%	نسبة إغلاق الشكاوى
1.285.000	1.180.000	مؤشرات مواقع التواصل الاجتماعي (إجمالي عدد المتابعين على كافة المواقع)
94	289	عدد الاقتراحات المقدمة من المعنيين
51%	45%	نسبة الاقتراحات المنفذة
156000	110000	حجم التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي
0	0	النسبة المئوية للجمهور الذي تعرض لإحدى رسائل الحملة الوطنية لتنظيم الأسرة
30%	10%	نسبة لجان صحة المجتمع المحلي/ الفرق المحورية التي قامت بتنفيذ أنشطة التوعية في المجتمع المحلي المخطط لها خلال العام من اصل كافة اللجان الفاعلة
254	0	عدد الكوادر الصحية من الصفوف الأمامية(تمريض وقباله) المدربة حول RCCE لزيادة الطلب على برنامج التطعيم الوطني

2022	2021	المؤشر
287	0	عدد الكوادر الصحية من الصفوف الأمامية (تمريض وقباله) المدربة حول RCCE لفهم العلاقة بين الإصابة بالأمراض المزمنة وزيادة اعداد الوفيات بفيروس كورونا
190	0	عدد المتطوعين من لجان صحة المجتمع المدربة حول RCCE لزيادة الطلب على برنامج التطعيم الوطني
0	0	عدد اليافعين المدربين على انماط الحياة الصحية
0	0	عدد اليافعين المدربين على محو الامية الصحية
0	0	عدد اليافعين الفائزين بمسابقة محو الامية الصحية
20%	0	نسبة الكوادر الصحية الذين تعرضوا لوسائل الحملات الاعلامية للتوعية بالتطوير المهني المستمر
5	1	عدد الورشات والأنشطة المنفذة
18000	0	عدد المستفيدين من الأنشطة التوعوية
0	0	حجم التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي (impression)
0	0	عدد اللقاءات الصحفية والظهور الإعلامي
2.3 مليون	0	عدد المستفيدين من حملة مسار (impression)
0	0	عدد رسائل التواصل عبر الواتساب
420000	0	عدد رسائل التواصل عبر SMS
4.1 مليون	2.5 مليون	حجم التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي خلال تنفيذ الحملة الوطنية (الكوفيد)
114000	98000	أجمالي عدد المتابعين على موقع فيس بوك لمديرية التوعية والاعلام الصحي
71.70%	68.70%	نتائج رضا الشركاء عن الاتصال والتواصل
63.62%	54%	نتائج رضا الموظفين عن الاتصال والتواصل

2022	2021	المؤشر
	70%	نتائج رضا متلقي الخدمة عن الاتصال والتواصل
		نتائج رضا الشركاء عن التعامل مع الشكاوى والاقتراحات
63.49%	54%	نتائج رضا الموظفين عن التعامل مع الشكاوى والاقتراحات
67.44%	69.00%	نتائج رضا متلقي الخدمة عن التعامل مع الشكاوى والاقتراحات
63.60%	69.30%	نتائج رضا الشركاء عن مواقع التواصل الاجتماعي
71.70%	70%	نتائج رضا متلقي الخدمة عن مواقع التواصل الاجتماعي
65.61%	54%	نتائج رضا الموظفين عن مواقع التواصل الاجتماعي

QR code	رابط الدليل	الدليل
	https://www.moh.gov.jo/EBV4.0/Root_Storage/AR/Announcement/%D8%AF%D9%84%D9%8A%D9%84_%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA_2023_(1).pdf	دليل خدمات وزارة الصحة
	https://www.moh.gov.jo/AR/Pages/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A4%D9%8A%D8%A9_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D9%84%D8%A9_%D9%88%D8%A3%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%81_%D9%88%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A9	الرؤية والرسالة وقيم وزارة الصحة
	https://www.moh.gov.jo/AR/Pages/_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AF%D9%8A%D8%B1%D9%8A%D8%A7%D8%AA_%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%B4_%D9%81%D9%8A%D8%A7%D8%AA	دليل القطاع الصحي
	https://www.moh.gov.jo/ebv4.0/root_storage/ar/eb_list_page/%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%B7%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D	الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة

QR code	رابط الدليل	الدليل
	9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A9_%D9%84%D9%88%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A9_%D9%84%D9%84%D8%A3%D8%B9%D9%88%D8%A7%D9%85_2023__2025__%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B3%D8%AE%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%87%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9_12_03_2023_(1).pdf	للأعوام ٢٠٢٣ - ٢٠٢٥
	https://www.moh.gov.jo/AR/List/%D8%AF%D9%84%D9%8A%D9%84_%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA	بطاقات خدمات وزارة الصحة
	https://www.moh.gov.jo/AR/Pages/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%A8%D9%8A%D8%A7%D9%86%D8%A7%D8%AA	استبانات وزارة الصحة
	https://www.moh.gov.jo/Ar/CustomForms/ObtainInformationForm	حق الحصول على المعلومة
	https://www.moh.gov.jo/ar/Quality/InfoPageDaynamic/105/326	دليل السياسات والاجراءات

QR code	رابط الدليل	الدليل
	https://www.moh.gov.jo/EBV4.0/Root_Storage/AR/Announcements_Files___/%D9%85%D9%8A%D8%AB%D8%A7%D9%82_%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9_%D9%88%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A9_%D8%A7%D8%AE%D8%B1_%D8%AA%D8%B9%D8%AF%D9%8A%D9%84.pdf	ميثاق تقديم الخدمات
	https://www.moh.gov.jo/AR/List/%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%88%D8%A7%D9%86%D9%8A%D9%86	القوانين
	https://www.moh.gov.jo/AR/List/%D8%A3%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A9	الأنظمة
	https://www.moh.gov.jo/AR/List/%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85%D8%A7%D8%AA	التعليمات
	https://www.moh.gov.jo/AR/Forms/%D9%86%D9%85%D9%88%D8%B0%D8%AC_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%	نموذج التقديم للأفكار الابداعية

QR code	رابط الدليل	الدليل
	D9%85_%D9%84%D9%84%D8%A3%D9%81%D9%83%D8%A7%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%A8%D8%AF%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9	
	https://www.moh.gov.jo/AR/Pages/empGate	بوابة الموظف
	https://www.moh.gov.jo/AR/Pages/%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B7%D9%88%D9%8A%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%85%D8%B1	معايير اعتماد أنشطة التدريب المهني المستمر CPD
		المديريات المركزية
	https://www.moh.gov.jo/AR/Pages/%D8%A7%D9%84%D9%87%D9%8A%D9%83%D9%84_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D8%B8%D9%8A%D9%85%D9%8A	الهيكل التنظيمي
	tel:065004545	الخط الساخن
	https://www.moh.gov.jo/AR/Pages/%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D9%84_%D8%A8%D9%86%D8%A7	اتصل بنا

MASTER COPY

	مدير مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور السيد سعد العامور	
	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة د. صفاء منير العوران	
	رئيس وحدة صوت متلقي الخدمة د. ديماء ابو شحوت	
	رئيس قسم ادارة المخاطر والحوكمة السيبرانية د. أمل الشافعي	
	مستشار بناء قدرات وزارة الصحة المهندسة سلوى النوايسة	
	منسقة الجودة م. ق داليا زياد	
	الادارية هيام عبد الهادي نوفل	