

المقدمة

عملت لجنة الشكاوى والاقتراحات وخلال الفترة الماضية على متابعة النظام الالكتروني للشكاوى والاقتراحات (CRM) والذي يعتبر مدخلا من ضمن المدخلات المتعددة لاستقبال شكاوى واقتراحات واستفسارات المواطنين والمراجعين و الموظفين ضمن قطاع النقل ككل وذلك من اجل معرفة نقاط الضعف والوقوف على اسبابها ومعالجتها، و قد بلغ عدد الدوائر والمؤسسات/الهيئات المرتبطة بنظام الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات الالكتروني (CRM) مع وزارة النقل خمس جهات، بالإضافة الى التنسيق المباشر مع امانة عمان الكبرى / دائرة النقل نظراً لكثرة الشكاوى والاقتراحات المرتبطة بهم، وكما تقوم اللجنة بمعالجة الشكاوى والاقتراحات التي ترد من موظفي الوزارة من خلال النظام الالكتروني او من خلال الصندوق المُعد لهذه الغاية أو الواردة الى ديوان الوزارة، وتقوم اليه عمل اللجنة على تحويل اية شكاوى أو اقتراحات أو استفسارات ترد اليها من خلال النظام الالكتروني او من خلال الصندوق او ديوان الوزارة الى الجهات المعنية كلاً حسب اختصاصه، ثم تقوم اللجنة بعدها بمتابعة الردود الواردة من الجهات المعنية وحلها وذلك ضمن منهجية عمل محددة استناداً لأحكام المادة (٤) من نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (١٥٦) لسنة ٢٠١٦ بهدف تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وللموظفين على حدٍ سواء.

وقد اعتمدت اللجنة القنوات التالية لاستقبال الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات بشكل عام :

١. نظام الشكاوى والاقتراحات الالكتروني (CRM) والذي يعتبر وسيلة من وسائل تطوير الخدمات وايجاد حلول للمشاكل التي تواجه مقدم الشكوى.
٢. صندوق الشكاوى والاقتراحات والذي تم وضعه عند مدخل الوزارة وفقاً لمواصفات منهجية الشكاوى والاقتراحات الصادرة عن وزارة تطوير القطاع العام.
٣. البريد الالكتروني (Info).
٤. الاستدعاءات المقدمة لدى ديوان الوزارة وكذلك الكتب الرسمية الواردة.
٥. الاتصالات الهاتفية المباشرة.

الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات التي تعاملت معها اللجنة

من خلال النظام الالكتروني (CRM)

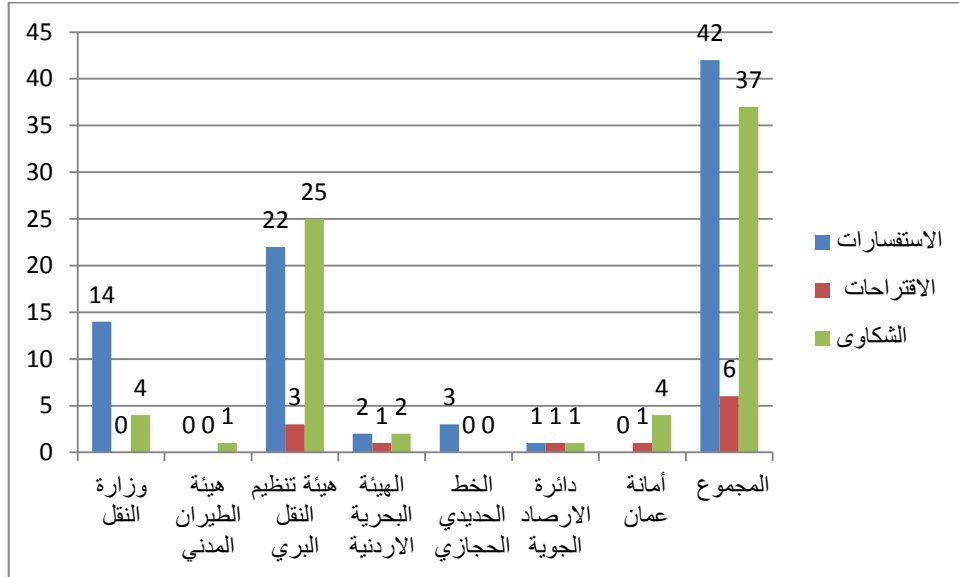
بلغت عدد الشكاوى و الاقتراحات و الاستفسارات الواردة على النظام الالكتروني (٨٥) شكوى خلال النصف الأول من عام ٢٠١٩ وكانت النسبة الاعلى من هذه الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات موجهة لهيئة تنظيم النقل البري و بنسبة (٥٩%) تقريبا من مجمل الشكاوى / الاقتراحات/ الاستفسارات الواردة على النظام .

وفيما يلي عرض لتوزيع الشكاوى/الاقتراحات والاستفسارات :

النسبة %	مجموع الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات للنصف الأول من عام ٢٠١٩	الجهة
%٤	٣	الخط الحديدي الحجازي الاردني
%٥٩	٥٠	هيئة تنظيم النقل البري
%٢١	١٨	وزارة النقل
%١	١	هيئة الطيران المدني
%٦	٥	أمانة عمان الكبرى
%٦	٥	الهيئة البحرية الاردنية
%٤	٣	دائرة الأرصاد الجوية
%١٠٠	٨٥	المجموع

وفيما يلي تفصيل لهذه البيانات الواردة على النظام الالكتروني (CRM) خلال الفترة من ٢٠١٩/١/١ وحتى ٢٠١٩/٦/٣٠

الشكاوى	الاقتراحات	الاستفسارات	الجهة
٤	-	١٤	وزارة النقل
١	-	-	هيئة الطيران المدني
٢٥	٣	٢٢	هيئة تنظيم النقل البري
٢	١	٢	الهيئة البحرية الاردنية
-	-	٣	الخط الحديدي الحجازي
١	١	١	دائرة الارصاد الجوية
٤	١	-	أمانة عمان
٣٧	٦	٤٢	المجموع

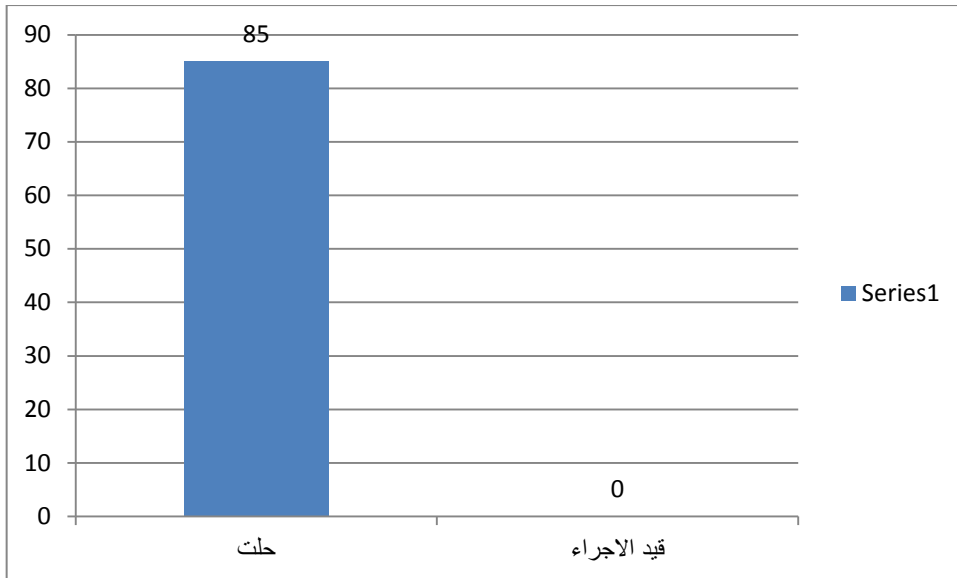


تصنيف الشكاوى و الاقتراحات والاستفسارات الواردة من خلال النظام (CRM) حسب الاجراء

الحل : و هي كل الشكاوي الواردة التي حلت أو أغلقت .

قيد الاجراء : و هي كل الشكاوي التي يتم العمل على حلها حاليا .

حلت	قيد الاجراء
85	0

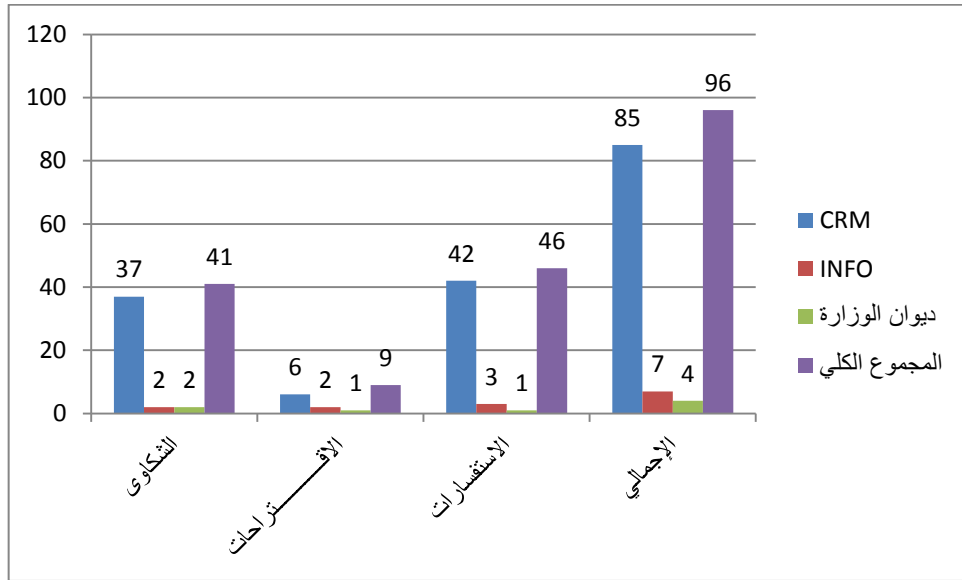


حيث بلغت نسبة الاستجابة للشكاوى والاستفسارات والملاحظات الواردة من خلال النظام الالكتروني (١٠٠%) .

الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات التي تعاملت معها اللجنة حسب المصدر

اما المجموع الكلي للشكاوى و الاقتراحات و الاستفسارات التي تعاملت معها اللجنة والواردة عن طريق النظام الالكتروني (CRM) أو البريد الالكتروني (INFO) أو ديوان الوزارة فقد بلغت (٩٦) موزعة حسب التصنيف التالي :

الإجمالي	الاستفسارات	الاقتراحات	الشكاوى	الجهة الواردة منها
٨٥	٤٢	٦	٣٧	CRM
٧	٣	٢	٢	INFO
٤	١	١	٢	ديوان الوزارة
٩٦	٤٦	٩	٤١	المجموع الكلي

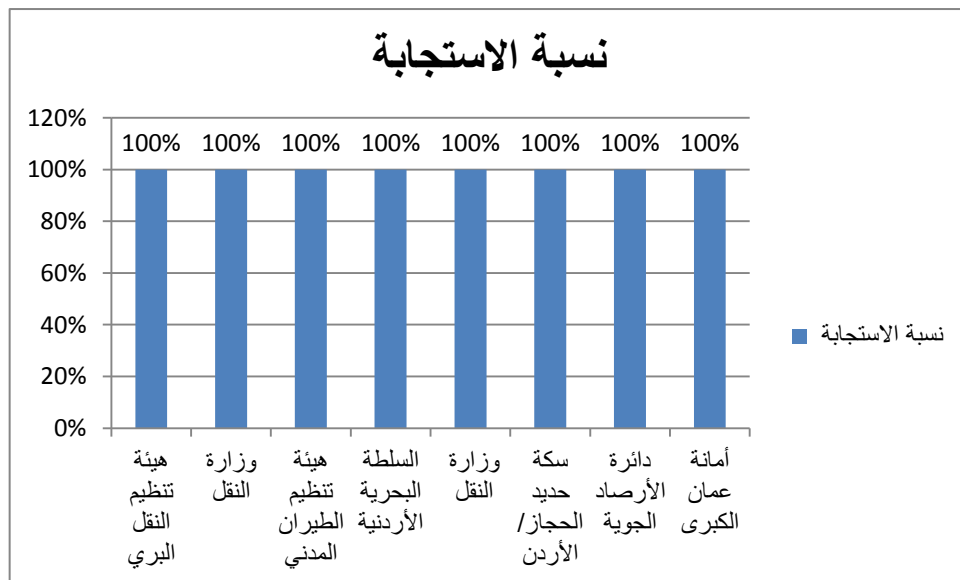


ونلاحظ هنا ان اغلبية الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات كانت ترد الى اللجنة عن طريق النظام الالكتروني (CRM) يليها البريد الالكتروني (Info) في المرتبة الثانية خاصة فيما يتعلق بالاستفسارات في حين أن ديوان الوزارة كان له النصيب الأقل في استقبال الشكاوى.

نسبة الاستجابة وهي = عدد الشكاوى / الاقتراحات / الاستفسارات المحولة والمغلقة نهائيا
المجموع الكلي للشكاوى والاقتراحات والاستفسارات

والجدول التالي يوضح نسبة استجابة الهيئات والمؤسسات للشكاوى المحولة اليها من خلال اللجنة

الجهة	نسبة الاستجابة
هيئة تنظيم النقل البري	100%
وزارة النقل	100%
هيئة تنظيم الطيران المدني	100%
السلطة البحرية الأردنية	100%
وزارة النقل	100%
سكة حديد الحجاز/ الأردن	100%
دائرة الأرصاد الجوية	100%
أمانة عمان الكبرى	100%



التوصيات :

في ضوء العمل على تفعيل منصة الشكاوى الحكومية (CMU) والغاء رابد نظام الشكاوى والاستفسارات الخاص بالوزارة عن الموقع الالكتروني فانه :

- ستتوقف اللجنة عن استقبال شكاوى المراجعين من نظام (CRM) والاستمرار باستقبال الشكاوى/ الاستفسارات / الاقتراحات من خلال وسائل التقديم الاخرى (الصندوق، البريد الالكتروني ، الهاتف، ديوان الوزارة،....الخ) .
- التأكيد على ضباط ارتباط الهيئات التابعة للوزارة الالتزام بتعميم الرئاسة واستبدال رابط نظام (CRM) الموجود على موقعهم الالكتروني برابط منصة بخدمتكم (CMU).
- التواصل مع ضباط ارتباط جميع الهيئات والمؤسسات التابعة للوزارة وأمانة عمان لمناقشة التقرير.
- الایعاز لمن يلزم لحث الموظفين على تقديم الاقتراحات المجدية والتي من شأنها تطوير وتحسين الية وبيئة العمل .