



المملكة الأردنية الهاشمية

# دليل الشكاوي والاقتراحات وضمان حق الحصول على المعلومة

---

2017

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

اسم الوثيقة	دليل الاقتراحات والشكاوي وضمان حق الحصول على المعلومات (2017)
الهدف من الدليل	تزويد متلقي الخدمة بالية الحصول على المعلومة وكيفية تقديم الاقتراحات او الشكاوي والتعرف على المشكلات التي تواجه متلقي الخدمة والعمل على معالجتها.
الاعتماد	عطوفة الأمين العام



دليل الاقتراحات والشكاوي وضمان حق الحصول على المعلومات

(2017)

المحتويات		
1	المقدمة	1
2	التعريفات	2
2	طرق تقديم الاقتراح أو الشكوى أو طلب الحصول على المعلومة	3
3	وسائل استلام الاقتراح أو الشكوى أو طلب الحصول على المعلومة المقدمة من متلقي الخدمة	4
4	طرق تقديم الاقتراح أو الشكوى أو طلب الحصول على معلومة الكترونياً	5
4	آلية تقديم الاقتراح أو الشكوى عن طريق وزارة تطوير القطاع العام	6
7	آلية الاستعلام عن طلب (اقتراح أو شكوى) على موقع وزارة تطوير القطاع العام	7
8	آلية استلام ومعالجة الشكوى أو الاقتراح إلكترونياً من خلال نظام ادارة الشكاوي الحكومية	8
9	آلية تقديم الاقتراح أو الشكوى من خلال موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الكترونياً	9
10	آلية تقديم طلب الحصول على المعلومة على موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	10
11	آلية الاستعلام عن طلب على موقع وزارة التعليم العالي و البحث العلمي	11
12	آلية معالجة الاقتراح أو الشكوى أو طلب الحصول على المعلومة	12
13	نموذج رقم (1) تقديم الاقتراح أو الشكوى	13
14	نموذج رقم (2) طلب الحصول على معلومات	14



## المقدمة

يهدف تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ولغايات رصد ملاحظات متلقي الخدمة وتلبية حاجاتهم ورغباتهم فيما يتعلق بالخدمات المقدمة، تم إعداد دليل الاقتراحات والشكاوي وحق الحصول على المعلومة والذي يتضمن تزويد متلقي الخدمة بآلية الحصول على المعلومة وكيفية تقديم الاقتراحات والتعرف على المشكلات التي تواجه متلقي الخدمة والعمل على معالجتها والالية المتبعة لتقديمها ومعالجتها بصورة تكفل التحسين المستمر للخدمة المقدمة وتطوير الأداء المؤسسي.

### أولاً: التعريفات:

- طلب المعلومة: هي تعبير مكتوب مقدم من قبل متلقي الخدمة للوزارة، يطلب فيه متلقي الخدمة معلومة معينة أو وثيقة محددة من الوزارة او احد اقسامها.
- الاقتراح: هو تعبير مكتوب أو شفهي مقدم من قبل متلقي الخدمة للوزارة، يعبر عن فكرة يقدمها لتحسين أداء الوزارة وتسهيل اجراءاتها.
- الشكوى: هي تعبير مكتوب أو شفهي مقدم من قبل متلقي الخدمة للوزارة، يعبر عن خلاله عن عدم رضاه عن خدمة معينة أو عن أسلوب تقديمها أو أية ملاحظات اخرى تتعلق بعمل الوزارة أو أداء موظفيها.

### ثانياً: طرق تقديم الاقتراح أو الشكوى أو طلب الحصول على المعلومة:

- يتم تعريف متلقي الخدمة عن امكانية تقديم الاقتراح او الشكوى او طلب الحصول على المعلومة من خلال لوحات إرشادية داخل الوزارة.
- يتم تقديم الطلب من خلال الطرق التالية:
  1. صندوق الاقتراحات والشكاوي وطلب الحصول على المعلومة الموجود في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في اكثر من موقع.
  2. بشكل مباشر للموظف المعني شفهيأً.
  3. مكتب خدمة الجمهور.
  4. الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي: (www.mohe.gov.jo).
  5. الاتصال بمركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية هاتف رقم (5008080-06).
  6. الخط الساخن (5340189-5347898-5342495-5350967-5349382).
  7. فاكس الوزارة (06/5337616).
  8. البريد الإلكتروني للوزارة (mohe@mohe.gov.jo).
  9. صندوق بريد الوزارة(138الجبية 11941 الأردن / 35262 عمان 11180 الأردن).
  10. تحميل تطبيق الهواتف الذكية الخاص بالقطاع الحكومي "تطبيق بخدمتكم".



ثالثاً: وسائل استلام الاقتراح أو الشكاوى أو طلب الحصول على المعلومة المقدمة من متلقي

الخدمة:

1. نموذج الاقتراحات والشكاوي و طلب الحصول على المعلومة الموحد والمتوفر بالقرب من الصناديق المخصصة لهذه الغاية في مركز الوزارة.
2. الهاتف: الاتصال المباشر مع الرقم المخصص للشكاوى والمعلن عنه للجمهور أو هاتف مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية (065008080).
3. فاكس وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ( 06/5337616).
4. صندوق بريد الوزارة (138 الجبهة 11941 الأردن / 35262 عمان 11180 الأردن).
5. الموقع الالكتروني لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي: (<http://www.mohe.gov.jo>).
6. مكتب خدمة الجمهور.
7. البريد الالكتروني للوزارة ([mohe@mohe.gov.jo](mailto:mohe@mohe.gov.jo)).
8. تطبيق بخدمتكم للهواتف الذكية.

- ملاحظة

يجب تعبئة نموذج تقديم الاقتراحات والشكاوي وطلب الحصول على المعلومة الموجود في مركز الوزارة بكافة البيانات المطلوبة بشكل واضح بما في ذلك رقم الهاتف، موضوع الطلب ووقائعه.

• طرق تقديم الاقتراح او الشكوى او طلب الحصول على معلومة الكترونيا:



**اولاً: آلية تقديم الاقتراح أو الشكوى عن طريق وزارة تطوير القطاع العام:**

1- التقدم بشكوى من خلال مركز الاتصال الوطني على هاتف رقم 5008080 (06) خلال الفترة - AM8:00 PM3:00 باستثناء يومي الجمعة والسبت حيث:

- يقوم المشتكي بالاتصال بمركز الاتصال الوطني ومن ثم الخيار(3) الشكاوى الحكومية.
- يقوم موظف مركز الاتصال الوطني بالتأكد من هوية المشتكي واستيفاء المعلومات الأساسية حول طبيعة الشكوى ومكانها والجهة المشتكى عليها على نموذج إلكتروني معد لهذه الغاية.
- يتم إرسال رسالة نصية إلى المشتكي تتضمن رقم الشكوى لاستخدامه لغايات المتابعة والاستفسار عن حالة الشكوى.
- يقوم النظام بتسجيل الشكوى على حساب الدائرة المعنية وإشعار ضابط ارتباطها بذلك من خلال رسالة نصية واخرى الكترونية .
- يقوم ضابط ارتباط الوزارة عند تلقيه الإشعار بالدخول إلى النظام للاطلاع على الشكوى والتأكد من أنها تقع ضمن اختصاص الوزارة والتنسيق مع المديرية الفنية لتحديد الفترة الزمنية اللازمة للمعالجة والرد.
- حال الانتهاء من معالجة الشكوى يقوم ضابط الارتباط بإغلاقها على النظام، ويقوم النظام تلقائياً بإرسال رسالة إلى المشتكي لإعلامه بإمكانية الاتصال مع مركز الاتصال الوطني لمعرفة الرد التفصيلي.

2- التقدم بشكوى عن طريق الموقع الالكتروني لوزارة تطوير القطاع العام من خلال نموذج الشكاوى الخاص بالنظام، حيث يقوم المشتكي بما يلي:

أ- الدخول الى موقع وزارة تطوير القطاع العام mopsd.gov.jo والضغط على نظام الشكاوى الالكتروني الموجودة على الشاشة الرئيسية.



ب- تظهر الشاشة التالية يتم الضغط على عبارة طلب جديد لتقديم شكوى او اقتراح.





ج- يظهر النموذج ادناه ويقوم طالب الخدمة بتعبئة البيانات المطلوبة بشكل كامل واختيار الطريقة المناسبة لإشعاره بالحل سواء عن طريق البريد الإلكتروني او عن طريق الرسائل النصية ومن ثم الضغط على زر حفظ.



نظام ادارة شكاوى الحكومية

الرئيسيةطلب جديداستعلام وتعديل الطلبEnglish

### المعلومات الشخصية

الرجاء تعبئة المعلومات الشخصية كما وردت في هوية الاحوال المدنية.

الاسم

المقطع الأول  المققطع الثاني  المققطع الثالث  المققطع الرابع

طريقة الرد  رسالة نصية  
 البريد الإلكتروني

الجنسية

الرقم الوطني / رقم الجواز

تاريخ الميلاد

### معلومات الطلب

نوع الطلب

الجهة الحكومية

المحافظة (مكان الشكاوي)

الموضوع

التفاصيل

الخدمة

البلدية

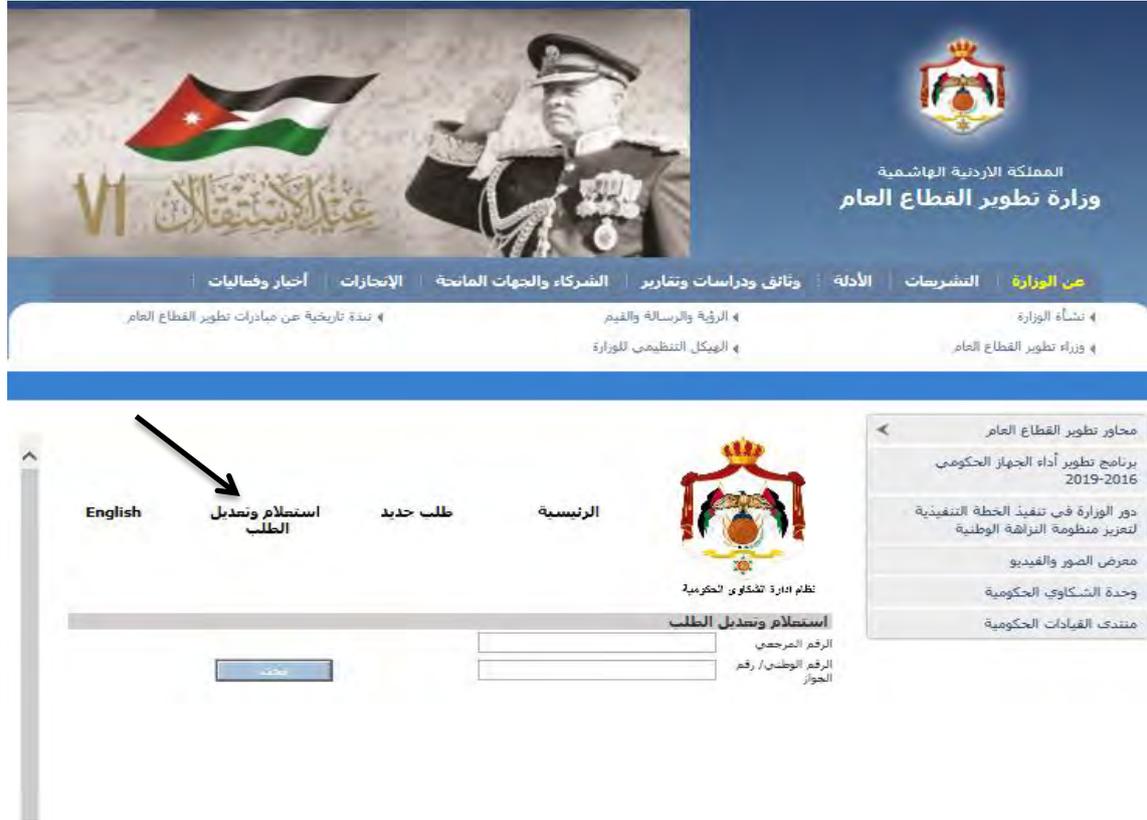
### مرفقات الطلب

حذفأضف

حذف	إسم الملف	التفاصيل

آلية الاستعلام عن طلب (اقتراح أو شكوى) على موقع وزارة تطوير القطاع العام:

يتم الدخول الى الموقع كما تم التوضيح سابقاً يتم الضغط على الخيار استعلام وتعديل الطلب على الشريط الرئيسي فيظهر النموذج ادناه يقوم مقدم الطلب بتعبئة البيانات المطلوبة فتظهر حالة طلبه.



The screenshot shows the website interface for the Ministry of Higher Education & Scientific Research. At the top, there is a header with the Jordanian flag and the text 'عند الاستقلال VI'. Below this is a navigation bar with links such as 'عن الوزارة', 'العشرصات', 'الأدلة', 'وثائق ودراسات وتماير', 'الشركاء والجهات المانحة', 'الإجازات', and 'أخبار وفعاليات'. A secondary navigation bar includes links like 'نشأة الوزارة', 'الهيئة التنظيمية للوزارة', 'الرؤية والرسالة والقيم', and 'نقطة تاريخية عن مبادرات تطوير القطاع العام'. The main content area features a search bar with the text 'استعلام وتعديل الطلب' and a dropdown menu for language selection (English, العربية, الرئيسية). To the right, there is a sidebar with a list of topics related to the 'Development of the General Sector'.

آلية استلام ومعالجة الاقتراح أو الشكوى إلكترونياً من خلال نظام إدارة الشكاوى الحكومية:

يقوم ضابط الارتباط بالوزارة عند تلقيه إشعار بوجود شكوى أو اقتراح بما يلي:

أ- الدخول على موقع نظام إدارة الشكاوى الحكومية عبر الموقع الإلكتروني التالي: [www.cmu.gov.jo](http://www.cmu.gov.jo) للاطلاع على الشكوى والتأكد من أنها تقع ضمن اختصاص الوزارة.

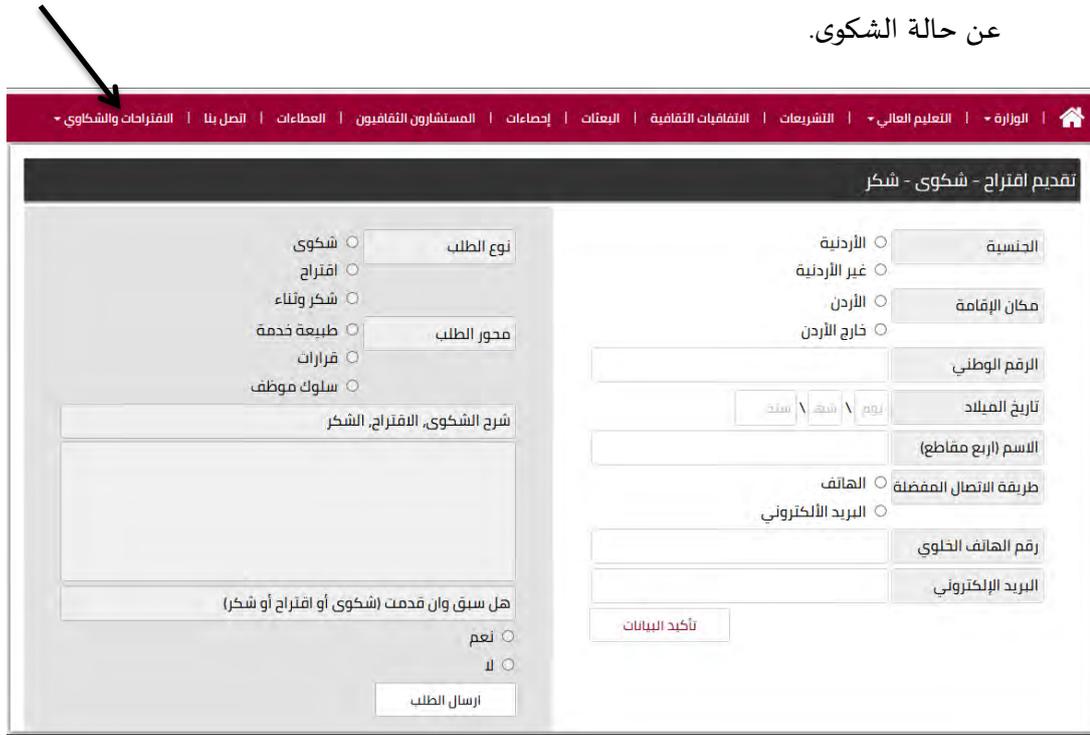


ب- ثم تحويل الطلب إلى الجهة المعنية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتحديد الفترة الزمنية اللازمة للمعالجة والرد واتخاذ الاجراء المناسب.

ت- حال الانتهاء من معالجة الشكوى يقوم ضابط الارتباط بإغلاقها على النظام، ويقوم النظام تلقائياً بإرسال الإشعار الذي تم اختياره سابقاً إلى المشتكى لإعلامه بحل الشكوى.

## ثانياً: آلية تقديم الاقتراح أو الشكوى من خلال موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الإلكتروني:

1. يتم الدخول الى موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي [www.mohe.gov.jo](http://www.mohe.gov.jo) والضغط على ايقونة الاقتراحات والشكاوي على الشريط الرئيسي واختيار تقديم اقتراح أو شكوى.
2. يظهر النموذج ادناه ويقوم طالب الخدمة بتعبئة كافة البيانات المطلوبة ويضغط على زر ارسال الطلب.
3. يتم استلام الطلب من قبل ضابط الارتباط ويعالج كما سيوضح لاحقاً.
4. يتم إرسال رسالة نصية إلى المشتكي تتضمن رقم الشكوى لاستخدامه لغايات المتابعة والاستفسار عن حالة الشكوى.



Home | الوزارة | التعليم العالي | التشريعات | الاتفاقيات الثقافية | البعثات | إحصاءات | المستشارون الثقافيون | العطاءات | اتصل بنا | الاقتراحات والشكاوي

### تقديم اقتراح - شكوى - شكر

النسبة:  الأردنية  غير الأردنية

مكان الإقامة:  الأردن  خارج الأردن

الرقم الوطني:

تاريخ الميلاد:  /  /  (يوم \ شهر \ سنة)

الاسم (اربع مقاطع):

طريقة الاتصال المفضلة:  الهاتف  البريد الإلكتروني

رقم الهاتف الخليوي:

البريد الإلكتروني:

نوع الطلب:  شكوى  اقتراح  شكر وتثناء

محور الطلب:  طبيعة خدمة  قرارات  سلوك موظف

شرح الشكوى, الاقتراح, الشكر:

هل سبق وان قدمت (شكوى أو اقتراح أو شكر):  نعم  لا

ارسال الطلب

تأكيد البيانات

## ثالثاً: آلية تقديم طلب الحصول على معلومات من خلال موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلكترونياً:

لطلب الحصول على معلومات يتم الدخول الى موقع وزارة التعليم العالي والضغط نموذج طلب الحصول على المعلومات المعتمد وفقاً لقانون حق الحصول على المعلومات رقم 47 لسنة 2007 والموجود في اسفل الصفحة الرئيسية لموقع الوزارة فيظهر النموذج الخاص -نموذج رقم (2)

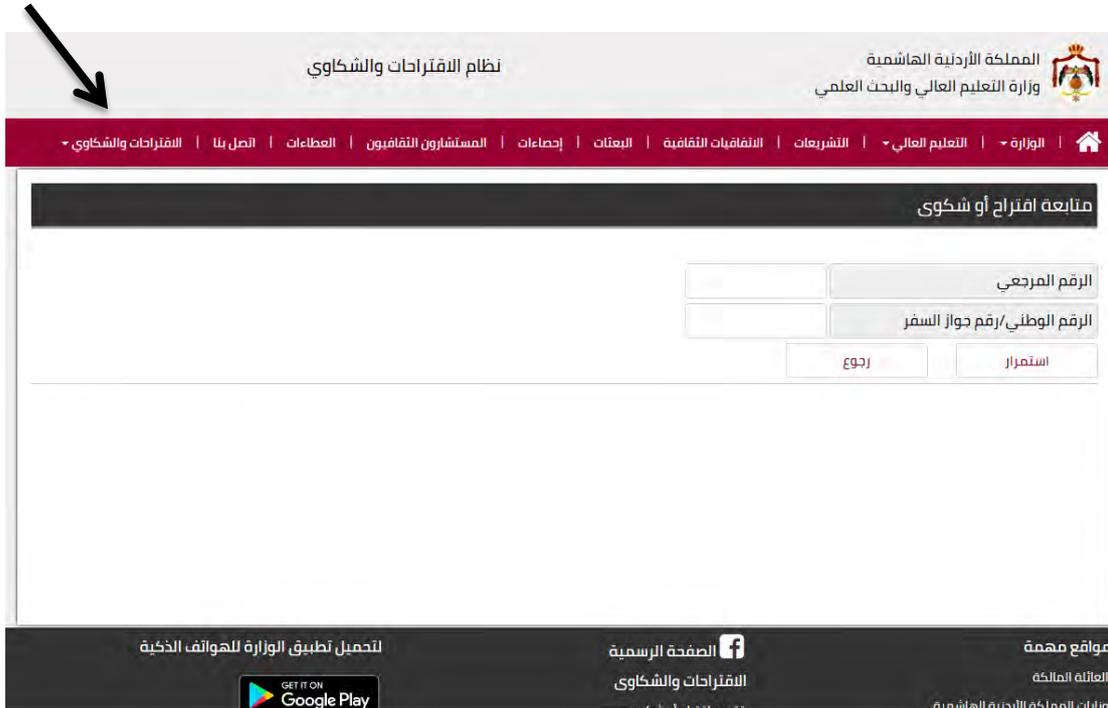
1. يقوم طالب المعلومة بتعبئة الطلب بالبيانات المطلوبة.

رأيك يهمنا ✓	جامعات ومعاهد وكليات	خدمات طلابية ⚙️
ما رأيك بالخدمات التي يقدمها الموقع؟ <input type="radio"/> ممتازة <input type="radio"/> جيدة جداً <input type="radio"/> جيدة <input type="radio"/> مقبولة تصويت نتيجة التصويت	<ul style="list-style-type: none"><li>الجامعات الأردنية الرسمية</li><li>الجامعات الأردنية الخاصة</li><li>الجامعات غير الأردنية المعترف بها لدى الوزارة (خارج الأردن)</li><li>الجامعات والمعاهد الإقليمية</li><li>كليات المجتمع</li><li>مكاتب الخدمات الجامعية</li><li>اتحاد الجامعات العربية</li><li>النموذج الخاص بالندوات التدريبية</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>المستشارون الثقافيون</li><li>أسس القبول في الجامعات وكليات المجتمع</li><li>معادلة الشهادات</li><li>المنح والفروض الداخلية</li><li>البعثات الخارجية</li><li>الامتحان الوطني للغة الإنجليزية</li><li>قاموس المصطلحات التقنية -مشروع عربي ألماني-</li><li>دليل الطالب العربي للدراسة في اليابان</li></ul>
التعليم العالي في الأردن	مفسرة التعليم العالي في ربع قرن	الاستراتيجية الوطنية للتنمية الموارد البشرية 2016-2025
دليل خدمات وزارة التعليم العالي 2017	موازنة التعليم العالي والبحث العلمي للعام 2017	الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي 2014-2018
	نموذج طلب الحصول على المعلومات	الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية

2. يتم تسجيل الطلب بالسجل الخاص بطلبات الحصول على المعلومات الموجود بديوان الوزارة.
3. يتم دراسة الطلب و الرد خلال 30يوم من اليوم التالي لتقديم الطلب وتزويد طالب الخدمة بالمعلومات المطلوبة ويعتبر الامتناع عن الرد خلال هذه المدة قراراً بالرفض.

## آلية الاستعلام عن طلب (اقتراح أو شكوى) على موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

1. يتم الدخول الى موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي [www.mohe.gov.jo](http://www.mohe.gov.jo) والضغط على ايقونة الاقتراحات والشكاوي على الشريط الرئيسي واختيار متابعة اقتراح أو شكوى.
2. يظهر النموذج أدناه ويقوم طالب الخدمة بتعبئة كافة البيانات المطلوبة ويضغط على زر استمرار فتظهر حالة الطلب (معالج - قيد المعالجة).





رابعاً آلية معالجة الاقتراح أو الشكاوى المقدمة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي؛

أولاً: يتم تشكيل لجنة من قبل الادارة العليا المعنية بالاقتراحات و الشكاوي و طلب الحصول على المعلومة الواردة إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

ثانياً: يتم دراسة الاقتراحات أو الشكاوي أو طلب الحصول على المعلومة الواردة بأي وسيلة من قبل اللجنة المشكلة وفق الآلية التالية:

1. تقوم اللجنة بتصنيف الطلبات لتحديد الجهة المسؤولة عن الإجابة أو الإجراء.
2. يتم تحويل النماذج الورقية الى إلكترونية وتعطى رقم إلكتروني.
3. يتم اعلام طالب الخدمة بوصول طلبه (بإحدى الوسائل الإلكترونية ) وأنه سيتم إرسال الرد خلال مدة معينة.
4. يتم تحويل النموذج الإلكتروني للجهة المعنية للرد بواسطة رئيس اللجنة.
5. يتم استلام الرد إلكترونياً من الجهة المعنية ودراسته من قبل اللجنة.
6. تقوم اللجنة برفع تنسيباتها للإدارة العليا اذا كان الموضوع يتعلق باقتراح أو شكاوى.
7. يتم إعلام مقدم الطلب بالإجراءات المتخذة بأي وسيلة ممكنة.



خامساً: نموذج (1) تقديم الاقتراح أو الشكوى:



نموذج تقديم شكوى أو اقتراح

التاريخ:	اقتراح	شكوى
بيانات اختيارية:		
الهاتف:	اسم مقدم الشكوى/الاقتراح:	
جهة العمل:	طبيعة العمل:	
المديرية / القسم المتعلق في الشكوى أو الاقتراح:		
القسم: .....	المديرية: .....	
موضوع الشكوى أو الاقتراح		
للاستخدام الرسمي فقط:		
التوصيات:		



سادساً: نموذج (2) طلب الحصول على معلومات:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي		
مطبوع المعلومات		المملكة الأردنية الهاشمية
<b>" طلب الحصول على المعلومات "</b> بموجب المادة (1/9) من <b>" قانون ضمان حق الحصول على المعلومات "</b> رقم (47) لسنة 2007		
التاريخ: ٢٠٠ / /		رقم الطلب:
لإستعمال ديوان الدائرة		
<input type="text" value="حجم الوارد"/>		
<b>الوثائق المطلوبة</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- وثيقة إثبات شخصية سارية المفعول.</li><li>- كتاب من الجهة المعنية متضمناً (موضوع المعلومات والغرض منها، واسم المفوض)</li></ul>		
رقم مخطط النموذج: _____		



بيانات مقدم الطلب

- الإسم من اربعة مقاطع : \_\_\_\_\_
- الرقم الوطني : 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
- نوع ابيات الشخصية :  بطاقة شخصية  جواز سفر  أخرى \_\_\_\_\_  
( ماعدا الاحوال المدنية والجوازات )
- مكان الاقامة : المحافظة \_\_\_\_\_ المدينة \_\_\_\_\_ الحي \_\_\_\_\_
- مكان العمل : المحافظة \_\_\_\_\_ المدينة \_\_\_\_\_
- جهة العمل : \_\_\_\_\_
- رقم الهاتف الارضي : \_\_\_\_\_ الخليوي : \_\_\_\_\_
- رقم الفاكس : \_\_\_\_\_ رقم صندوق البريد ومكانه : \_\_\_\_\_
- البريد الالكتروني : \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*

يتم استكمال تعبئة البيانات التالية في حالة كون مقدم الطلب ( جهة )

- نوع الجهة  قطاع عام  قطاع خاص  أخرى \_\_\_\_\_
- اسم الجهة : \_\_\_\_\_
- رقم كتاب التفويض : \_\_\_\_\_ التاريخ : \_\_\_\_\_
- اسم المنوف : \_\_\_\_\_

(٢)



### الغرض من الحصول على المعلومات

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

الدراسات والأبحاث  للنشر  أخرى

### موضوع المعلومات

\_\_\_\_\_ ٠١

\_\_\_\_\_ ٠٢

\_\_\_\_\_ ٠٣

### وتعاء المعلومات المطلوبة

نسخة مصورة  قرص مدمج  أخرى \_\_\_\_\_

### التزام

ألتزم بأن استخدم المعلومات للغرض الذي تم الحصول عليها من أجله  
وأن أشير إلى مصدر المعلومة التي حصلت عليها والمعلومات الجغرافية  
وحسب الأصول العلمية والقانونية المرعية.

- يتم اجابة الطلب او رفضه خلال ثلاثين يوماً من اليوم التالي لتاريخ تقديم الطلب .
- يعتبر الامتناع عن الرد ضمن المدة المحددة قراراً بالرفض .
- في حالة عدم حصولك على المعلومة يحق لك تقديم شكوى إلى مجلس المعلومات بواسطة مفوض المعلومات/ مدير عام دائرة المكتبة الوطنية

توقيع مقدم الطلب

ملاحظة:

\_\_\_\_\_

نأكد من حصولك على بطاقة مراجعة



للاستعمال الرسمي

من : ديوان الدائرة

الى : الوحدة الإدارية المعنية : \_\_\_\_\_

اسم الموظف : \_\_\_\_\_

التوقيع : \_\_\_\_\_

القرار

بالموافقة : وبتكلفة \_\_\_\_\_ دينار [استوفيت بموجب سند القبض رقم \_\_\_\_\_

تاريخ / / ]

عدم الموافقة :

الأسباب : ١ \_\_\_\_\_

٢ \_\_\_\_\_

٣ \_\_\_\_\_

السُّؤُول : \_\_\_\_\_

الإسم : \_\_\_\_\_

التوقيع : \_\_\_\_\_

التاريخ : \_\_\_\_\_

للحفظ

الاسم : \_\_\_\_\_

التوقيع : \_\_\_\_\_

التاريخ : / / ٢٠