



المؤسسة العامة للتجارة والصناعة

الرقم ٩١ / ٦١١١١
التاريخ ١٤٤٢/٠٥/٢١ هـ
الموافق ٢٠٢١/٠١/٠٤ م

قرار إداري تنظيمي

آلية عمل شعبة الشكاوى في المؤسسة العامة للغذاء والدواء

لغايات تطبيق هذا القرار الإداري التنظيمي تعتمد التعريفات التالية :

التعريفات :

الطلبات : هي (شكوى، إقتراح، أسأل الحكومة، ثناء، إبلاغ).

الشكوى : إعتراض مقدم الطلب على أداء الدائرة أو مهامها أو نشاطاتها أو أي نشاط يقع ضمن نطاق اختصاصها أو أحد معايير الخدمة المقدمة من خلالها (إجراءات الخدمة، بيئة تقديم الخدمة، سلوك الموظف، الوقت المستغرق لتقديم الخدمة).

الإقتراح : تقديم أفكار جديدة أو تطويرية ذات نتائج إيجابية ملحوظة تضيف قيمة معنوية، مادية أو تحسينية على الدائرة أو خدماتها أو أداء الجهاز الحكومي).

إسأل الحكومة : استفسار مقدم الطلب عن أي موضوع يتعلق بالدائرة.

الثناء : تقدير مقدم الطلب لقيمة العمل أو الجهود المبذولة من قبل الموظف أو القسم المختص عند الحصول على أكثر مما هو متوقع.

الإبلاغ : إيصال معلومة حول المخالفات التي يرصدها مقدم الإبلاغ.

النظام : نظام إلكتروني مركزي في المؤسسة يتم من خلاله توثيق وإستقبال الطلبات الواردة على الخدمات الحكومية ومتابعة معالجتها بالتعاون مع الدائرة.



المؤسسة العامة للغذاء والدواء

الرقم
التاريخ
الموافق

منصة (بخدمتكم): مجموعة النوافذ والقنوات المختلفة لإستقبال الطلبات على نظام النافذة الوطنية الواحدة .

تطبيق بخدمتكم : تطبيق متاح مجاناً يعمل على الهواتف الذكية ويمثل أحد قنوات إستقبال الطلبات على نظام النافذة الوطنية الواحدة .

ضابط الإرتباط الرئيسي:الموظف المختص والمسؤول عن إستقبال الطلبات والشكاوى ومتابعتها .

ضابط الإرتباط البديل: ضابط الإرتباط في حال غياب ضابط الإرتباط الرئيسي في كل مديرية أو فرع أو لجنة مختصة والمختص بمتابعة الطلب أو الشكاوى من لحظة وصولها ومتابعة الإجراء عليها حتى إغلاقها.

معايير تقديم الخدمة: مواصفات الخدمة التي يتوجب على الدائرة تقديمها من حيث الوقت والكلفة والإجراءات والأساليب والجودة وبمستوى أداءٍ محددٍ وملئمٍ وقابلٍ للقياس.

معايير التعامل مع الطلبات: هي مجموعة الإجراءات والمواصفات والمؤشرات والتصنيفات والأطر الزمنية التي تصدرها المؤسسة والتي يتوجب على الموظف الإلتزام بها في التعامل مع الطلبات والمحددة من قبل المرجع المختص .

المديرية المعنية: مديرية المناطق أو مديرية الغذاء أو مديرية الدواء أو مديرية الأجهزة الطبية والمستلزمات أو وحدة التبغ أو مديرية المختبرات أو مديرية الموارد البشرية.

الوحدة التنظيمية للطلبات والشكاوى: الوحدة التنظيمية المسؤولة عن إستقبال الطلبات والشكاوى وتوزيعها حسب الأختصاص و إدراجها على النظام حسب مقتضى الحال .



المؤسسة العامة للغذاء والدواء

الرقم

التاريخ

الموافق

أولاً : حقوق مقدم الطلب:

على الموظف مستقبل الطلب أو الشكوى في الوحدة التنظيمية للشكاوى عند استقبال الشكوى ومتابعتها مراعاة ما يلي :

1. اعلام مقدم الطلب أو الشكوى أنه في حال عدم إفصاحه عن بياناته الشخصية فلا يحق له متابعة الإجراءات التي تتم على الطلب أو الشكوى المقدم من قبلة بحد أدنى الأسم ورقم الهاتف وأنه سيتم التعامل مع الطلب أو الشكوى حسب الأصول ويتم توثيق ذلك .
2. أن يعامل باحترام ولطف دون تمييز وفق معايير العدالة والشفافية والمسائلة .
3. الحصول على التوعية والتنقيف حول حقوقه المتعلقة بالخدمات والطلبات المقدمة.
4. توضيح الإجراءات المتخذة على الطلب أو الشكوى .
5. السرية واحترام الخصوصية .

ثانياً : واجبات مقدم الطلب: على مقدم الطلب الإلتزام بما يلي وإلا أعتبر طلبه غير مكتمل

1. توفير المعلومات الكاملة والصحيحة عند تقديم الطلب.
2. استخدام لغة سليمة، سهلة وواضحة عند تعبئة الطلب.
3. تحمل مسؤولية صحة المعلومات المقدمة من قبله.
4. عدم تقديم الطلبات الكيدية، وللدائرة إتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بهذا الشأن وفق أحكام القانون في حال تبين أن الطلب المقدم كيدي.

ثالثاً : طرق استقبال الطلبات والشكاوى وآلية التعامل معها .

1- يتم إستقبال الطلبات والشكاوى من خلال القنوات التالية

1. خط الشكاوى الساخن 117114.
2. رسائل عبر تطبيق What's App على الرقم 0795632000.
3. البريد الإلكتروني.



المؤسسة العامة للجزاء والجزاء

الرقم

التاريخ

الموافق

4. صندوق الشكاوى والاقتراحات.

5. منصة بخدمتكم.

6. مركز الإتصال الوطني.

7. الحضور الشخصي.

8. الهاتف الارضي .

9. صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمؤسسة

2- إجراءات التعامل مع الطلبات :

أ- يتم استقبال الطلبات و الشكاوى من كافة قنوات الاتصال بواقع سبعة أيام وعلى مدار 24 ساعة من خلال مسؤول وموظف الوحدة التنظيمية للشكاوى ويشمل ذلك العطل والاعياد الرسمية

ب - يقوم الموظف المسؤول عن الوحدة التنظيمية للشكاوى بادخال الطلبات (الشكاوى و الملاحظات و الاستفسارات و التثاء) والتي ترد من كافة قنوات الشكاوى على نظام الشكاوى الإلكتروني حسب الخانات التالية الموجودة في النظام:

- عنوان المؤسسة المشتكى عليها
- مضمون الشكاوى بصورة واضحة
- رقم الشكاوى
- نوع الشكاوى
- طريقة إستلام الشكاوى
- متلقي الشكاوى
- إسم المشتكي
- البريد الإلكتروني للمشتكي
- رقم هاتف المشتكي
- نوع المؤسسة المشتكى عليها



المؤسسة العامة للغذاء والدواء

الرقم

التاريخ

الموافق

صوره لنظام شكاوى المؤسسة

> x	شكوى	نوع الطلب *
		رقم الشكوى
>	Select	نوع (الشكوى , الاقتراح , الاستفسار , الثناء) *
>	Select	طريقة استلام (الشكوى , الاقتراح , الاستفسار , الثناء) *
		متلقي الشكوى *
		اسم المشتكي *
		البريد الالكتروني لمقدم الشكوى
	0	رقم هاتف المشتكي *
>	Select	نوع المؤسسة المقدم عليها (الشكوى , الاقتراح , الاستفسار , الثناء)
		اسم المؤسسة المشتكى عليها
> x	عمان	عنوان المؤسسة المقدم عليها (الشكوى , الاقتراح , الاستفسار , الثناء)
		تفاصيل عنوان المؤسسة المشتكى عليها
		مضمون الشكوى *



المؤسسة العامة للغذاء والدواء

الرقم

التاريخ

الموافق

أ- يتم تحويل الطلب أو الشكوى أو الاستفسار أو الاقتراح لضابط الارتباط الرئيسي أو الفرعي في كل مديرية وفي حال ورود طلب أو شكوى غير مكتمل يتم توثيق ذلك من قبل مستقبل الطلب . ويحق لضابط الارتباط اغلاقها بدون اتخاذ أي اجراء من قبل القسم المعني (الموظف المعني) لعدم توفر المعلومات كاملة للتحقق من الشكوى .

د- يقوم ضابط الارتباط المعني في كل مديرية بتحويل الطلب أو الشكوى إلى الموظف المعني والمختص والمنسب رسمياً من قبل مدير المديرية لمتابعتها واتخاذ الإجراء اللازم وإعطاء الوحدة التنظيمية للشكاوى الصلاحية للتواصل مع الموظف المعني لغايات متابعة الشكوى حال ورودها إليه.

هـ- يقوم ضابط الارتباط المعني بإغلاق الشكوى بناءً على الرد الذي وصله من الموظف المختص على النظام وذلك بتعبئة الخانات التالية على النظام.

• الملاحظات.

• الاجراء.

	ملاحظات *
>	الاجراء
>	Select
>	Select



المؤسسة العامة للغذاء والدواء

الرقم
التاريخ
الموافق

رابعاً : تصنيف الطلبات والشكاوى وفق الأطر الزمنية المبينة في الجدول التالي .:

- يتم توثيق الاجراء الذي تم اتخاذه للشكوى او الاستفسار من قبل ضابط الارتباط عن كل مديرية خلال فترة زمنية لا تتجاوز 24 ساعة من لحظة استلام الرد من الموظف المعني .

يتم اتخاذ الإجراء الذي تم على الشكوى أو الاستفسار من قبل الموظف المعني والمنسب رسمياً من قبل مدير المديرية لكل مديرية خلال مدة زمنية لا تتجاوز المدة الزمنية المحددة في الجدول من تاريخ استلام الشكوى أو الاستفسار (مديرية الدواء ، مديرية المستلزمات) على ان يتم تصنيف درجة خطورة الشكوى او الاستفسار من قبل القسم المعني في كل مديرية .

شكوى خطيرة	شكوى رئيسية	شكوى ضعيفة
5 ايام عمل للبدء بالتحقيق	14 يوم عمل	30 يوم عمل

يتم توثيق الإجراء الذي تم على الشكوى أو الاستفسار من قبل ضابط الارتباط لكل مديرية خلال مدة زمنية لا تتجاوز المدة الزمنية المحددة في الجدول (مديرية المناطق ، مديرية الغذاء)

التصنيف / حرج	عالي	متوسط
الاهمية		
زمن إتخاذ الإجراء على الشكوى	2 يوم	7 ايام



المؤسسة العامة للجداء والازواء

الرقم

التاريخ

الموافق

المتعلقة بممارسات القطاع			
الشكوى المتعلقة بالإجراءات	2 يوم	3 ايام	شهر
الشكوى المتعلقة بسلوك الموظف	يوم	7 ايام	3 اشهر
الشكوى المتعلقة ببيئة تقديم الخدمة	2 يوم	7 ايام	3 اشهر
الشكوى المتعلقة بجودة مخرجات الخدمة	2 يوم	3 ايام	شهر

خامسا : على الوحدة التنظيمية للشكاوى مراعاة الأمور التالية :

- 1- عند سؤال المشتكي عن الإجراء الذي تم على الشكوى المقدمة من قبله تقوم الوحدة التنظيمية للشكاوى بإبلاغه أنه تم إتخاذ الأجراء اللازم باستثناء المشتكي الذي لم يقدم الاسم أو رقم الهاتف .
- 2- بخصوص الشكاوى الواردة على موظفي المؤسسة تحول إلى لجنة متابعة الشكاوى الواردة على الموظفين المشكلة في المؤسسة .
- 3- يتم استقبال شكاوى مركز الإتصال الوطني من قبل ضابط إرتباط المركز وتوثيقها وتحويلها إلى ضباط الارتباط في المديرية وإغلاقها لدى المركز الوطني ضمن الاجراءات الاصولية المتبعة.



المؤسسة العامة للغذاء والدواء

الرقم

التاريخ

الموافق

احكام عامة: يتم تنفيذ بنود القرار التنظيمي وفق ما يلي:

- 1- ضرورة التقيد والالتزام بسرية المعلومات المتعلقة بالمشتكي والشكوى بحيث لا يجوز لأي شخص غير ضابط الارتباط الرئيسي أو الفرعي أو الموظف المعني الاطلاع على الطلب أو الشكوى أو الإجراء المتخذ .
- 2- لغايات متابعة الشكاوى تعطى الأولوية للشكاوى الواردة من منصة بخدمتكم التابعة لرئاسة الوزراء.
- 3- إشعار المديرية المعنية من قبل الوحدة التنظيمية لمتابعة الشكاوى وفي حال التأخر في الإجراء المتخذ على الشكوى من خلال الإيميل أو جروبات الواتساب .
- 4- تقع مسؤولية متابعة الشكوى والاستفسار والاقتراح على كل من ضابط الارتباط أو من ينوب عنه لكل مديرية من المديرية المعنية والموظف المعني المحول إليه الإستفسار أو الشكوى او الاقتراح .
- 5- على جميع المعنيين بتنفيذ القرار الإداري التنظيمي الالتزام بنظام الخدمة المدنية ومدونة السلوك الوظيفي ومعايير تقديم الخدمة المدنية المعتمدة ومعايير التعامل مع الطلبات والشكاوى تحت طائلة المسائلة القانونية والإدارية.
- 6- لغايات تنفيذ هذا القرار تراعى الظروف العامة والطارئة الاستثنائية.

المدير العام

الاستاذ الدكتور نزار محمود مهيدات

نسخة:

مدراء المديرية