

ROYAUME DU MAROC



MINISTÈRE DE LA RÉFORME  
DE L'ADMINISTRATION ET  
DE LA FONCTION PUBLIQUE



CDL-UD(2018)009  
Or. ar

**COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT  
(COMMISSION DE VENISE)**

en coopération avec

LE MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA  
FONCTION PUBLIQUE DU ROYAUME DU MAROC

**Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration  
UniDem Med**

**“AMÉLIORER LA RELATION ENTRE L'ADMINISTRATION ET  
LES CITOYENS : UN IMPÉRATIF DÉMOCRATIQUE”**

**Rabat, Maroc**

**23 - 26 avril 2018**

**AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC**

**EXPERIENCE NATIONALE - JORDANIE**

**M. Deafalh AL-OLIMAT**

**(Ministère du développement du secteur public)**

Assurer la durabilité de la gouvernance démocratique et des droits de l'homme  
dans le sud de la Méditerranée

Financée  
par l'Union européenne



UNION EUROPÉENNE



CONSEIL DE L'EUROPE

Mis en œuvre  
par le Conseil de l'Europe

# نظام إدارة الشكاوى الحكومية

## لمحة عن النظام

- تم إنشاء نظام ادارة الشكاوى الحكومية في منتصف العام 2010 (نظام الالكتروني) وتعمل وحدة ادارة الشكاوى الحكومية في وزارة تطوير القطاع العام على إدارة النظام واستدامته.
- يستقبل النظام الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى على الدوائر الحكومية وخدماتها ويتم متابعة حل الشكاوى الواردة بالتنسيق مع ضباط الارتباط في الدوائر الحكومية الخدمية.
- تم تأسيسه وجود النظام من الناحية التشريعية في نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (156) لسنة 2016.
- يتم رفع تقرير شهري لدولة رئيس الوزراء بجميع الشكاوى والطلبات التي وردت على النظام وتقرير ختامي بالشكاوى العالقة نهاية كل عام.

## نوافذ النظام

### نظام إدارة الشكاوى الحكومية

مركز الاتصال الوطني



5008080

ويب



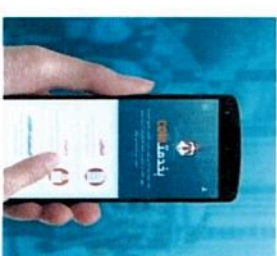
- الموقع الإلكتروني لوزارة تطوير القطاع العام

[Mopspd.gov.jo](http://Mopspd.gov.jo)

- بوابة الحكومة الإلكترونية أطلقت بتاريخ  
2017-8-20

[Jordan.gov.jo](http://Jordan.gov.jo)

موبايل



تطبيق بخدمتكم يعمل على  
الهواتف الذكية واطلق بتاريخ  
2017-8-20



## تطبيق بخد متكم

- التطبيق متوفر على متجر جوجل وايفون.



- للتسجيل لأول مرة يتم التحقق من هوية المستخدم.





## تطبيق بخدمتكم

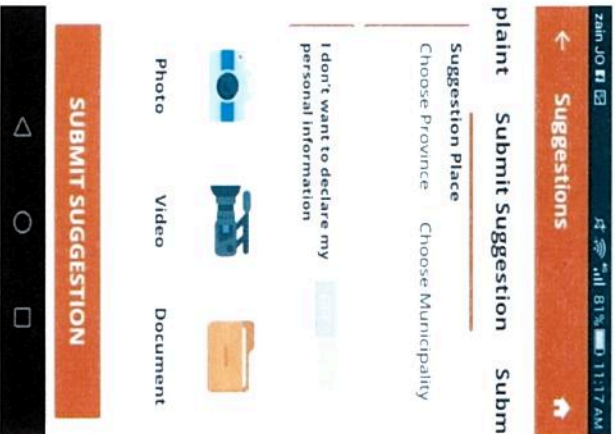
- يوفر التطبيق الميزات التالية:

✓ واجهة مستخدم باللغتين (العربية والانجليزية).

✓ سرية الشكوى.

✓ التصوير الفوري (فيديو، صورة).

✓ تحميل مرفقات.



## النماذج الالكترونية على

## موقع وزارة تطوير القطاع العام وبوابة الحكومة الالكترونية

English اسعلام وعتدل الطلب الرئيسيه



نظم وزارة تطوير قطاعها

المعلومات الشخصية

الرجاء، صفة المعلومات المستحصه كما وردت وفي هويه الاجواب المدميه

|                         |               |       |      |
|-------------------------|---------------|-------|------|
| الجنسية                 | أردني         | اللقب | أحمد |
| الرقم الوطني رقم الجواز | 1000000000000 | الاسم | أحمد |
| تاريخ الميلاد           | 1977/04/01    | الاسم | أحمد |
| تاريخ الميلاد           | 1977/04/01    | الاسم | أحمد |

## معلومات الطلب

|  |         |       |      |
|--|---------|-------|------|
| عنوان الطلب                            | السكاكي | الاسم | أحمد |
| الجهة الحكومية المحظوظة (كل من استوفى) | أحمد    | الاسم | أحمد |
| الاسم                                  | أحمد    | الاسم | أحمد |
| الاسم                                  | أحمد    | الاسم | أحمد |

## موقع الطلب

|         |          |           |      |
|---------|----------|-----------|------|
| اسم حدى | التفاصيل | اسم الملف | حالة |
|---------|----------|-----------|------|

ROSTU8

حذف

النموذج على الموقع الالكتروني للوزارة



## المعلومات الشخصية

|       |  |
|-------|--|
| الاسم |  |
| الاسم |  |
| الاسم |  |
| الاسم |  |
| الاسم |  |
| الاسم |  |
| الاسم |  |
| الاسم |  |
| الاسم |  |
| الاسم |  |

## معلومات الطلب

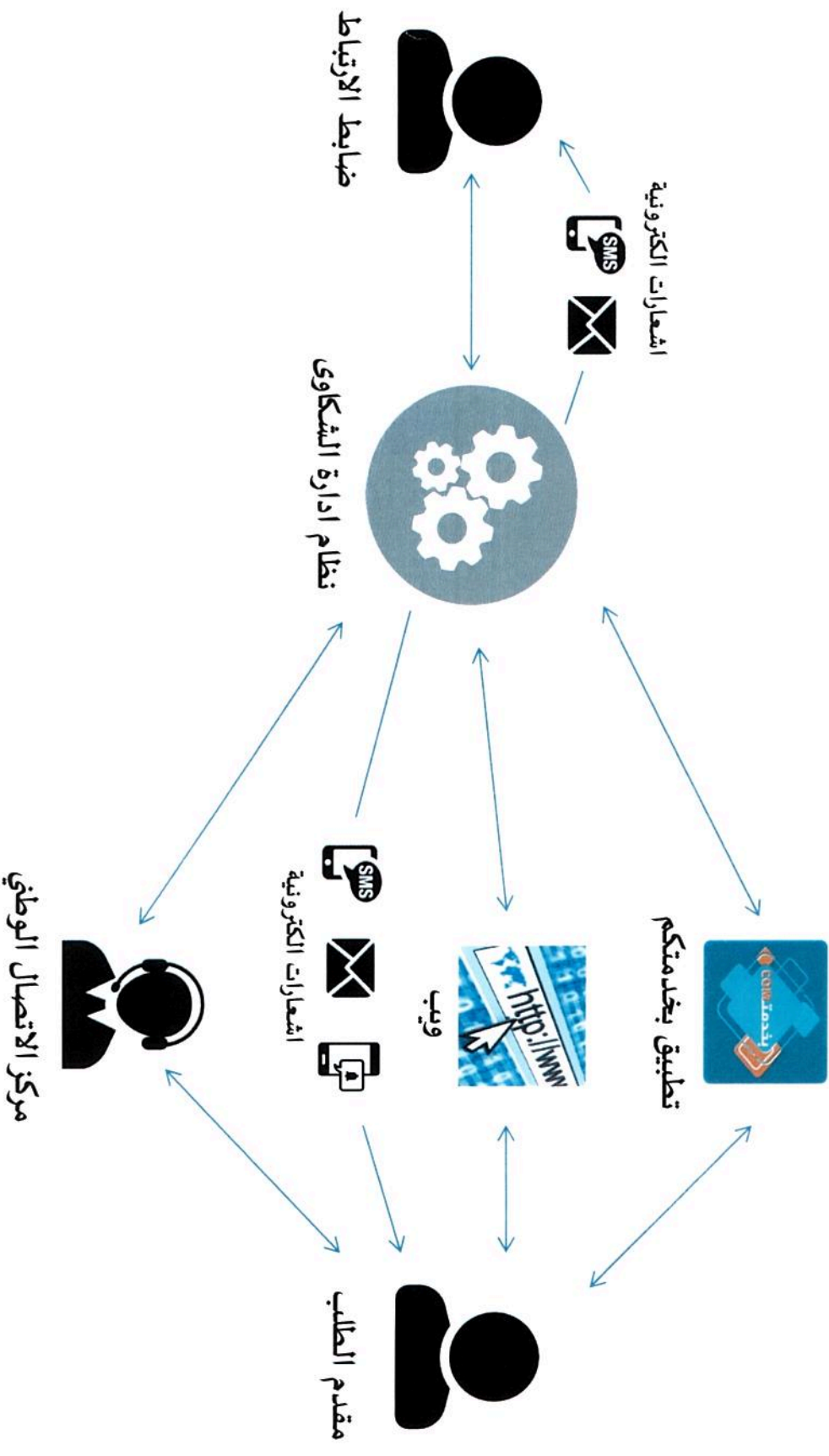
|                |  |
|----------------|--|
| عنوان الطلب    |  |
| الجهة الحكومية |  |
| الاسم          |  |
| الاسم          |  |
| الاسم          |  |
| الاسم          |  |
| الاسم          |  |
| الاسم          |  |
| الاسم          |  |
| الاسم          |  |
| الاسم          |  |
| الاسم          |  |

ROSTU8

حذف

النموذج على البوابة الالكترونية

# آلية عمل النظام





## مميزات النظام

- استيعاب أعداد كبيرة من المستخدم مين.
- يغطي معايير ITIL في التعامل مع الطلبات الإلكترونية من خلال ( ادارة الشكاوى، ادارة المشاكل، ادارة التغيير).
- تقارير ديناميكية، Dashboard، وغيرها..
- التصعيد لمستويات إدارية عليا بعد مرور زمن معين دون اتخاذ اجراء بحق الطلب حيث يقوم النظام بالتصعيد لمستوى اداري اعلى في الدائرة عند مرور ( 2 يوم ) عمل دون اتخاذ اجراء بخصوص الطلب الوارد للدائرة، كما يتم التصعيد للمستوى الإداري الأعلى وذلك بعد ( 2 يوم ) عمل من التصعيد الأول ودون اتخاذ اي اجراء على الطلب.

## النظام بالأرقام

- 92 دائرة حكومية و 100 ضابط ارتباط.
- تم استقبال نحو (18,000) طلب منذ انشاء النظام ولغاية شهر نيسان 2018.
- 50% من الطلبات ترد عبر تطبيق بخدمتكم.
- 10,000 مستخدم لتطبيق بخدمتكم.
- معدل الاستجابة للطلبات يصل الى 99%.

## نظرة مستقبلية

- أن يكون النظام المركزية والوحيدة لاستقبال الملاحظات والشكاوى والاقتراحات على الدوائر الحكومية وخدماتها.
- توفير قنوات جديدة للنظام حيث يجري العمل على توفير ChatBot.
- منصة تشمل قنوات جديدة تتعامل مع الشكاوى ذات الخصوصية والأهمية العالية مثل (شكاوى حقوق الانسان، شكاوى متعلقة بالمدارس، ... وغيرها).

شكراً لاستثماركم