



## وزارة التنمية الاجتماعية

تسعى وزارة التنمية الاجتماعية لتكون وزارة متميزة محلياً وعربياً تساهم في ترسيخ مبادئ العدالة الاجتماعية، والارتقاء بنوعية الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الوزارة، لذلك فإن آراؤكم واقتراحاتكم تساعدنا في تطوير ما نقدمه لكم من خدمات لنحقق طموحكم ولنعمل سويًا على تعزيز ثقتكم بنا، لذا وضع هذا النموذج لاستقبال اقتراحاتكم وشكاويكم وسيتم التعامل معها بكل جدية وسرية وشفافية، وعليه يرجى صياغة الموضوع بطريقة واضحة ومفهومة.

### وسائل تقديم الشكاوي والاقتراحات والثناء الأخرى:

- الهاتف الأرضي الخاص بالوزارة الرقم (5679327) والفرعي (195)
- الخط الساخن (080022900) مجاني للخطوط الأرضية فقط وهاتف 0798518259
- الحضور الشخصي للوزارة أو الوحدات الإدارية التابعة لها/ الموظف المسؤول عن الشكاوي.
- الفاكس رقم 5679961
- النافذة الخاصة بتقديم الشكاوي والاقتراحات والثناء عبر موقع الوزارة الرسمي [www.mosd.gov.jo](http://www.mosd.gov.jo)
- البريد الإلكتروني الخاص بالشكاوي ([complaints@mosd.gov.jo](mailto:complaints@mosd.gov.jo))

### آلية التعامل مع الشكاوي والاقتراحات:

يتم الرد على مقدمي النماذج عبر هواتفهم **حسب الفترة المحددة في بطاقة الخدمة** (خدمة بتقديم شكوى/ اقتراح/ ثناء).

الرقم	الإجراء اللازم	المسؤول عن الإجراء	الفترة الزمنية
1	تصنيف النماذج حسب طبيعتها (شكوى، اقتراح، ثناء)	وحدة خدمة الجمهور	خلال 24 ساعة عمل
2	التحقق من استيفاء محتوى النماذج للشروط (البيانات الأساسية) وأن موضوعها يقع ضمن اختصاص الوزارة	وحدة خدمة الجمهور	خلال 24 ساعة عمل
3	ترميز وتسجيل النماذج حسب وصف وطبيعة موضوعها وتحويلها للمديرية المختصة	وحدة خدمة الجمهور	خلال 48 ساعة عمل
4	المعالجة من قبل المديرية المختصة وإعادة الردود لوحدة خدمة الجمهور	المديرية المختصة	أقل من شهر عمل
5	الاتصال بمقدم النموذج وإعلامه بالنتائج والردود	وحدة خدمة الجمهور	خلال 48 ساعة عمل من ورود الرد من الجهة المختصة
6	التحليل والتوثيق وإعداد التقارير الخاصة بشكل دوري	وحدة خدمة الجمهور	تقارير دورية