



المملكة الأردنية الهاشمية

# دليل الشكاوي والاقتراحات و ضمان حق الحصول على المعلومة

---

2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



## وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

اسم الوثيقة	دليل الاقتراحات والشكاوي وضمان حق الحصول على المعلومات (2023)
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 والشكاوى وضمان حق الحصول على المعلومات

(2023)

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
5	طرق تقديم الاقتراح أو الشكوى أو طلب الحصول على معلومة الكترونياً	5
5	آلية تقديم الاقتراح أو الشكوى عن طريق منصة بخدمتكم	6
8	إجراءات التعامل مع منصة بخدمتكم	7
10	آلية تقديم الاقتراح أو الشكوى من خلال موقع وزارة التعليم العالي و البحث العلمي الكترونياً	8
11	آلية تقديم طلب الحصول على المعلومة على موقع وزارة التعليم العالي و البحث العلمي	9
12	آلية الاستعلام عن طلب على موقع وزارة التعليم العالي و البحث العلمي	10
13	آلية معالجة الاقتراح أو الشكوى أو طلب الحصول على المعلومة	11
14	نموذج رقم (1) تقديم الاقتراح أو الشكوى	12
18-15	نموذج رقم (2) طلب الحصول على معلومات	13



## 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 والشكاوى 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 والآليات المتبعة لتقديمها 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 أو أحد 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 من 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 حول امكانية تقديم الاقتراح او الشكوى او طلب الحصول على المعلومة من خلال لوحات إرشادية داخل الوزارة او الدليل الخاص بتقديم الخدمة.
  - يتم تقديم الطلب من خلال الطرق التالية:
- 1 . صندوق الاقتراحات والشكاوى وطلب الحصول على المعلومة الموجود في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في أكثر من موقع وموزع داخل مرافق الوزارة.
  - 2 . بشكل مباشر للموظف المعني شفهيًا.
  - 3 . مكتب خدمة الجمهور.
  - 4 . الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي: (<http://www.mohe.gov.jo>) من خلال نظام الاقتراحات والشكاوي الاللكتروني.
  - 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 (138 الجبهة 11941 الأردن / 35262 عمان 11180 الأردن).

10. منصة بخدمتكم.

11. ديوان الوزارة.

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

1. نموذج الاقتراحات والشكاوى و طلب الحصول على المعلومة الموحد والمتوفر بالقرب من الصناديق المخصصة لهذه الغاية في مركز الوزارة.

2. الهاتف: من خلال 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 الإلكتروني لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي: (<http://www.mohe.gov.jo>)

6. مكتب خدمة الجمهور.

7. البريد الإلكتروني للوزارة ([mohe@mohe.gov.jo](mailto:mohe@mohe.gov.jo)).

8. منصة بخدمتكم.

9. ديوان الوزارة.

10. نموذج حق الحصول على المعلومة.

### ملاحظة

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



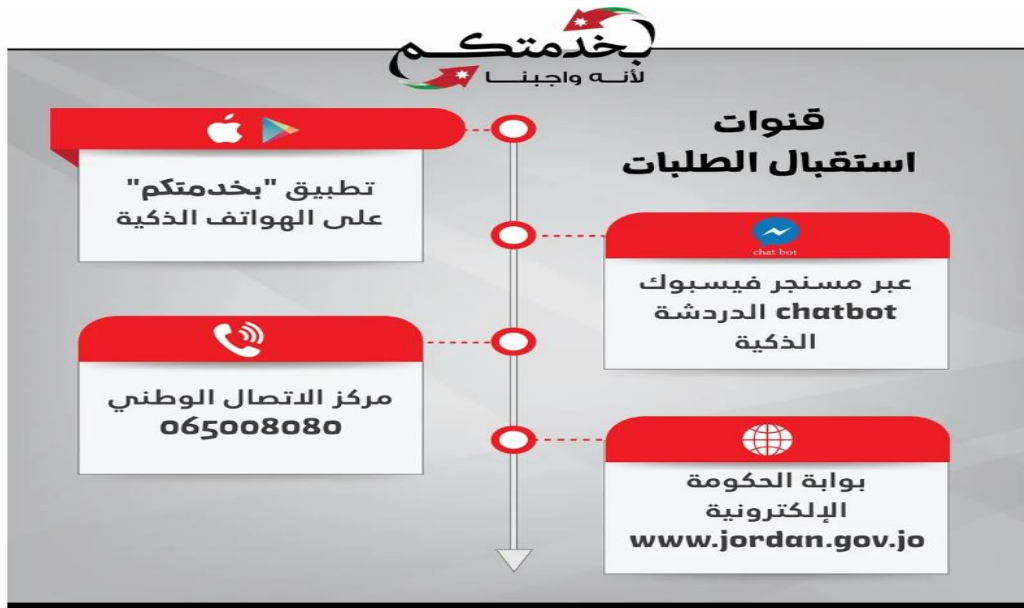
## طرق تقديم الاقتراح او الشكوى او طلب الحصول على معلومة الكترونيا:



اولاً: آلية تقديم الاقتراح أو الشكوى عن طريق منصة بخدمتكم:

وهي عبارة عن منصة تفاعلية للتواصل مع الحكومة (اسال الحكومة ، اقترح ، ثناء ، شكوى ، بلاغ) والتي تعهدت الحكومة بتوفيرها لتشكيل أداة تفاعل للتواصل بين المواطن والحكومة .

• طريقة الدخول الى منصة بخدمتكم:-



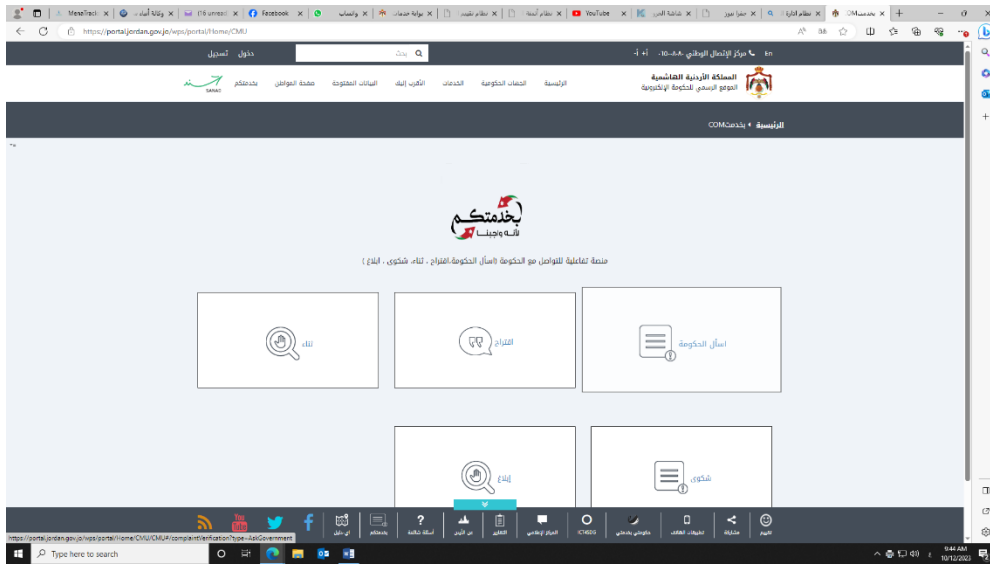


جائزة الملك عبد الله الثاني  
لتميز الأداء الحكومي والشفافية  
الطبعة (2016/2017)  
أفضل إنجاز

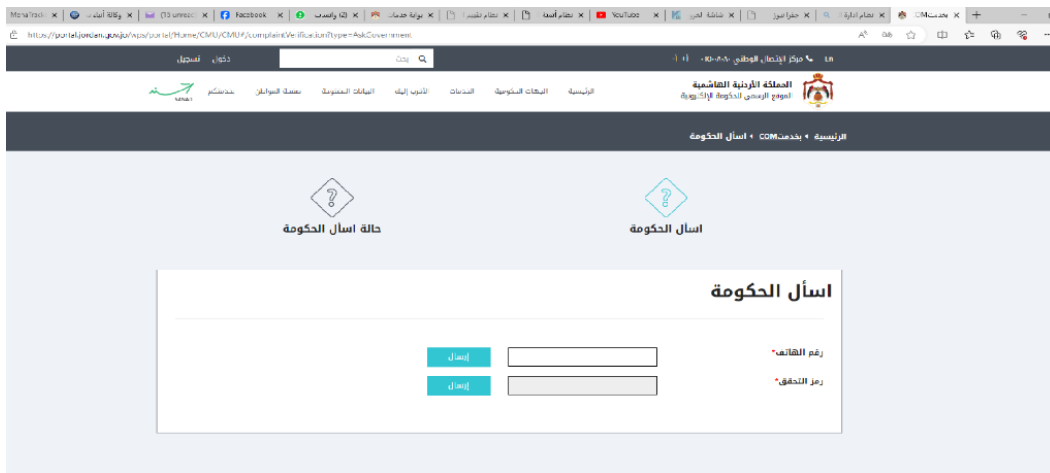
# وزارة التعليم العالي والبحث العلمي المملكة الأردنية الهاشمية



1- بعد الدخول الى المنصة واختيار اما ( اسال الحكومة ، اقتراح ، ثناء ، شكوى ، بلاغ )



2- يتطلب من المستخدم رقم الهاتف ليسجل

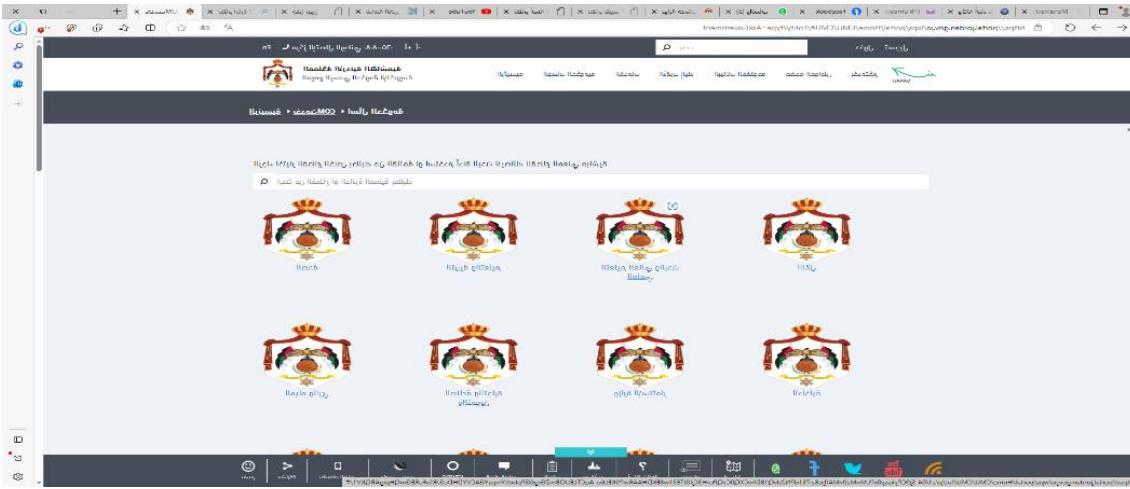


جائزة الملك عبد الله الثاني  
لتميز الأداء الحكومي والشفافية  
الدورة الثامنة (2017/2016)  
فضل إنجاز

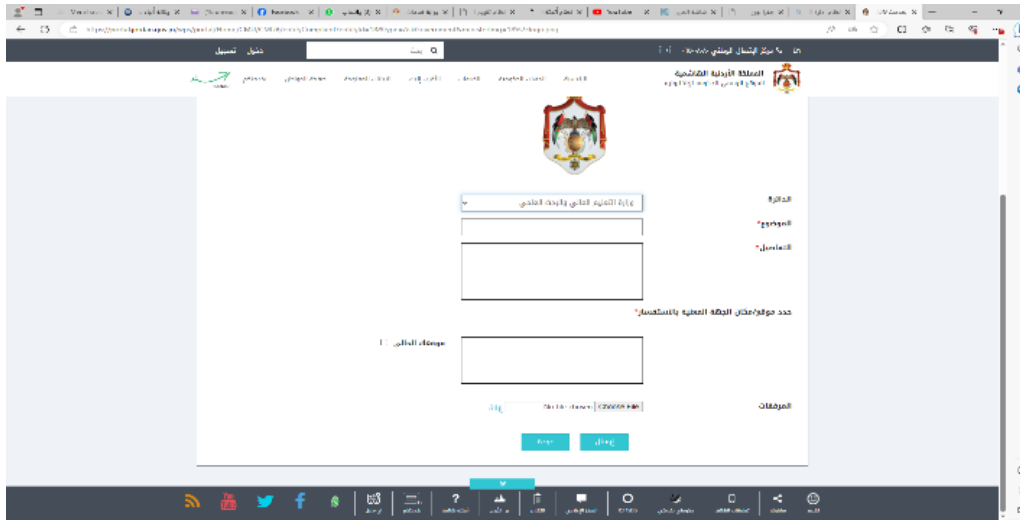
# وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الملكة كريمة الأديبة العظيمة الهاشمية



3- بعد تسجيل رقم الهاتف يتم ارسال رسالة الى الهاتف من اجل التحقق من الرقم من ثم تظهر الشاشة التالية ليختار الجهة التي يريد تقديم الطلب لديهم .

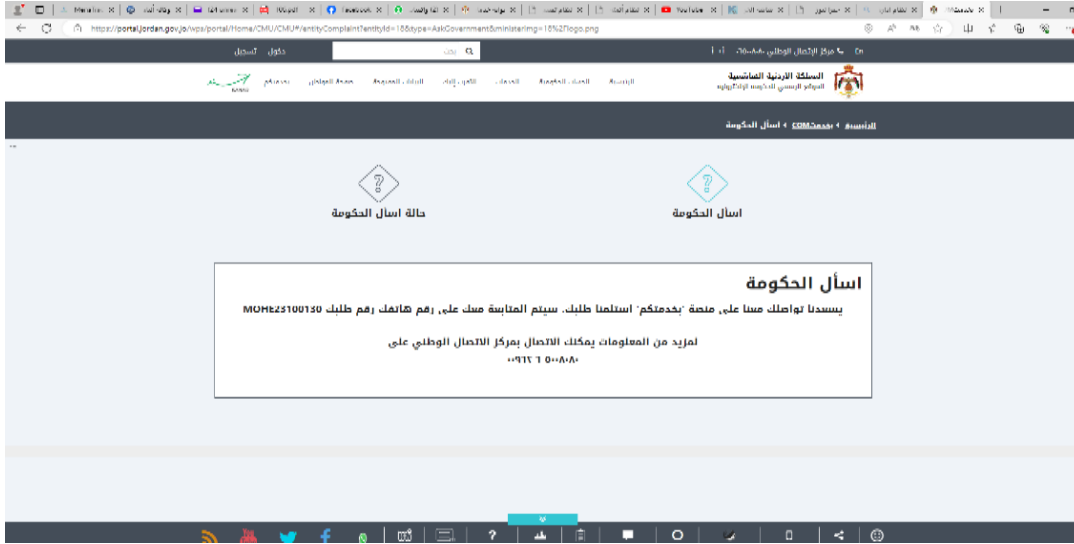


4- بعد اختيار الجهة يقوم بتسجيل الطلب



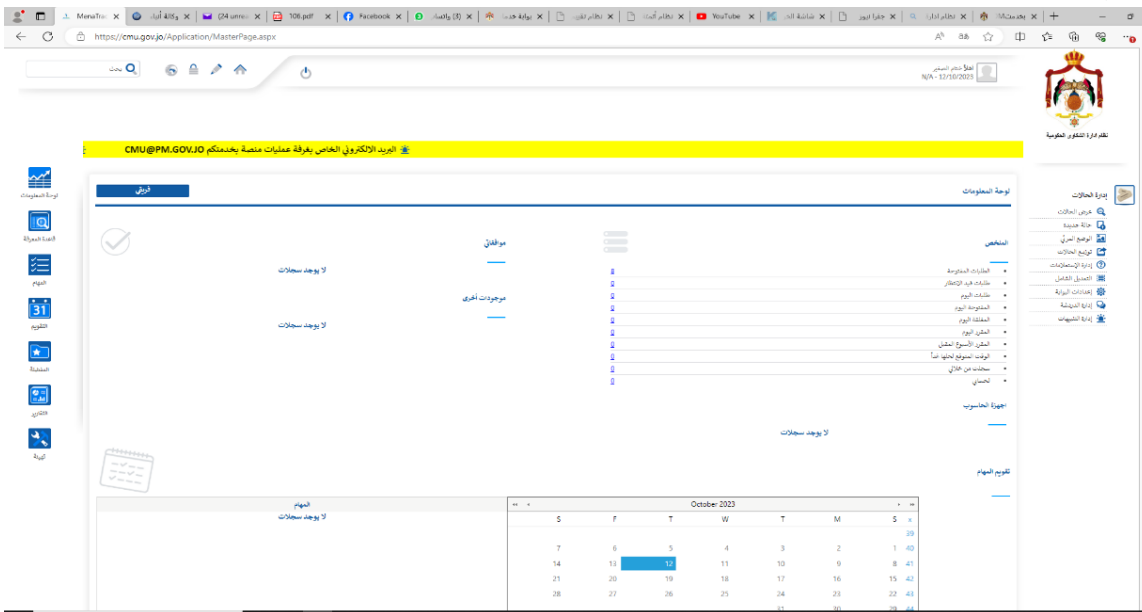


5- يسجل في الشاشة ويقوم بتعبئة المطلوب ويتم ارسالها الى الجهة التي يتم اختيارها



## إجراءات التعامل مع منصة بخدمتكم بالوزارة

- 1- تم تشكيل ضباط ارتباط للمنصة من قبل الوزارة
- 2- يقوم ضباط الارتباط باستقبال الطلبات





جائزة الملك عبد الله الثاني  
لتميز الأداء الحكومي والشفافية  
الفترة (٢٠١٦/٢٠١٧)  
فصل إنجاز

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
المملكة الأردنية الهاشمية



ثانياً : آلية تقديم الاقتراح أو الشكوى من خلال موقع وزارة التعليم العالي و البحث العلمي الكترونياً عبر نظام خاص لتلك الغاية:

- 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.

الرئيسية / العطاءات / بريد الموظفين / منصة بخدمتكم / الاسئلة الأكثر تكراراً / خريطة الموقع

عن الوزارة | الخدمات الطلابية | خدمات الكترونية | الدراسة في الأردن | التشريعات | مركز المعلومات | المركز الإعلامي | الاقتراحات والشكاوي | اتصل بنا

ابق آمناً  
www.safeonline.jo

أرقام الهواتف المباشرة وأرقام الخطوط الساخنة | أرقام الهواتف المباشرة لغير الناطقين باللغة العربية | صندوق دعم البحث العلمي والابتكار | وحدة تنسيق القبول الموحد | طلب إجازة ممارسة العمل الأكاديمي

فتح القبول المباشر في عدد من (الجامعات / الكليات) الرسمية لمرحلتي البكالوريوس والدبلوم المتوسط | جديد الوزارة



## ثالثاً: آلية تقديم طلب الحصول على معلومات من خلال موقع وزارة التعليم العالي و البحث 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 (2)

1- يقوم طالب المعلومة بتعبئة الطلب بالبيانات المطلوبة.

عن الوزارة | الخدمات الطلابية | خدمات الكترونية | الدراسة في الأردن | التشريعات | مركز المعلومات | المركز الإعلامي | الاقتراحات والشكاوي | اتصل بنا

انطباعات متلقي الخدمة عن الوزارة

الاطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية

على خطى النهضة / أولويات عمل الحكومة للعامين 2019 - 2020

المستشارون الثقافيون

روابط مفيدة | نتائج استطلاع الرأي

رسائل التواصل الاجتماعي

حكومتي بخدمتي

بخدمتكم

نشرة المبرمجين

حق الحصول على معلومة

مدونة السلوك الوطني

الخطة الوطنية الشاملة لحقوق الانسان

- ي دعم إنترنت إكسبلورر 10، جوجل كروم، فايرفوكس، سفاري
- من الأفضل مشاهدة هذا الموقع من خلال شاشة 768 × 1366
- البرنامج المطلوب للفتح: Adobe Reader
- عدد زوار الموقع: 5131606
- آخر تعديل: 2023/10/15
- بردى الاتصال على 065908080 أو إرسال بريد إلكتروني إلى ncc@mtc.gov.jo للإبلاغ عن أي مشكلة تقنية

معلومات الاتصال

الهاتف: +96265347671

الفاكس: +96265349079

الموقع: الجبيلة - عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

من الأحد الى الخميس، من الساعة 8:30 صباحاً الى الساعة 3:30 مساءً

اقرأ المزيد

سياسة الخصوصية - شروط الاستخدام - إخلاء مسؤولية - حقوق النشر

2- يتم تسجيل الطلب بالسجل الخاص بطلبات الحصول على المعلومات الموجود بديوان الوزارة.

3- يتم دراسة الطلب والرد خلال 30 يوم 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 والشكاوى 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).

نظام الاقتراحات والشكاوى

المملكة الأردنية الهاشمية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المستشارون الثقافيون | اتصل بنا | الاقتراحات والشكاوى

متابعة اقتراح أو شكوى

الرقم المرجعي

الرقم الوطني/رقم جواز السفر

رجوع استمرار

اتصل بنا  
هاتف: +962-6-5347671

الاقتراحات والشكاوى  
تقديم اقتراح أو شكوى

تابعونا على  
YouTube Twitter Facebook



#### رابعاً: آلية معالجة الاقتراح او الشكوى 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 إذا كان الموضوع يتعلق باقتراح أو شكوى أو الرد مباشرة.

7 . يتم إعلام مقدم الطلب بالإجراءات المتخذة بأي وسيلة ممكنة.





### خامساً : نموذج (1) تقديم الاقتراح او الشكوى :

THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN  
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION  
& SCIENTIFIC RESEARCH



المملكة الأردنية الهاشمية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

### 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:		
المديرية: .....		
القسم: .....		
موضوع الشكوى أو الاقتراح		
للاستخدام الرسمي فقط:		
التوصيات:		



سادساً: نموذج (2) طلب الحصول على معلومات :

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي		
مجلس المعلومات		المملكة الأردنية الهاشمية
<b>" طلب الحصول على المعلومات "</b> بموجب المادة (٩/أ) من <b>" قانون ضمان حق الحصول على المعلومات "</b> رقم (٤٧) لسنة ٢٠٠٧		
التاريخ : / / ٢٠		رقم الطلب:
لإستعمال ديوان الدائرة		
ختم الوارد		
الوثائق المطلوبة		
- وثيقة اثبات شخصية سارية المفعول.		
- كتاب من الجهة المعنية متضمناً (موضوع المعلومات والغرض منها، واسم المفوض)		
رقم محدد للنموذج : _____		



### بيانات مقدم الطلب

- الإسم من اربعة مقاطع : \_\_\_\_\_

- الرقم الوطني : 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- نوع اثبات الشخصية :  بطاقة شخصية  جواز سفر  أخرى \_\_\_\_\_  
(ماتر الاحوال المدنية والجوازات)

- مكان الاقامة : المحافظة \_\_\_\_\_ المدينة \_\_\_\_\_ الحي \_\_\_\_\_

- مكان العمل : المحافظة \_\_\_\_\_ المدينة \_\_\_\_\_

- جهة العمل : \_\_\_\_\_

- رقم الهاتف الارضي : \_\_\_\_\_ الخلوي : \_\_\_\_\_

- 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 المفوض : \_\_\_\_\_



### الغرض من الحصول على المعلومات

الدراسات والأبحاث  للنشر  أخرى

### موضوع المعلومات

١١ \_\_\_\_\_  
١٢ \_\_\_\_\_  
١٣ \_\_\_\_\_

### وعاء 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:

\_\_\_\_\_

تأكد 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 : ٠١ \_\_\_\_\_

٠٢ \_\_\_\_\_

٠٣ \_\_\_\_\_

المسؤول : \_\_\_\_\_

الإسم : \_\_\_\_\_

التوقيع : \_\_\_\_\_

التاريخ : \_\_\_\_\_

الاسم : \_\_\_\_\_

التوقيع : \_\_\_\_\_

التاريخ : ٢٠ / /

للحفظ