



# دليل الشكاوى والاقتراحات

---

2025

وزارة الداخلية



## فريق العمل

المتصرف: د. رنا عبد القادر الطورة

مساعد مدير مديرية مكتب المفتش العام

ضابط الإدارة المحلية

صخر حسين النعيمي

قسم التدقيق والرقابة الإدارية والفنية



## وزارة الداخلية

مكتب المفتش العام	المديرية
دليل الشكاوى	اسم الوثيقة
الإدارة العليا تاريخ: 2025/6/11	اعتمدت من
تعريف متلقي الخدمة بالية تقديم الاقتراحات أو الشكاوى للوقوف على المشكلات التي تواجه متلقي الخدمة والعمل على معالجتها	الهدف من الدليل



## دليل الشكاوى والاقتراحات (2025)

المحتويات	
1	1. المقدمة
2	2. التعريفات
3	3. طرق تقديم الشكاوى أو الاقتراحات
4-5	4. آلية تقديم الشكاوى/الاقتراح عن طريق منصة بخدمتكم الحكومية
6-9	5. اجراءات التعامل مع منصة بخدمتكم الحكومية
10-11	6. آلية تقديم الاقتراح أو الشكاوى من خلال موقع وزارة الداخلية الكترونيا
12	7. اجراءات فتح ومتابعة صندوق الشكاوى / الاقتراحات
13	8. نموذج تقديم الشكاوى /الاقتراح
14	9. منهجية الشكاوى



## المقدمة

تعزيراً لمبدأ الشفافية والمساءلة، ولغايات تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة من وزارة الداخلية والوحدات الإدارية التابعة لها، وذلك من خلال رصد ملاحظات متلقي الخدمة وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم. تم "إعداد دليل الشكاوى والاقتراحات" والذي يتضمن التعريف بآليات تقديم الشكاوى والاقتراحات والتعامل معها للوقوف على المشكلات التي تواجه متلقي الخدمة والعمل على معالجتها بصورة تكفل تحسين الخدمات المقدمة وضمان التطور المستمر في الاداء المؤسسي للوزارة، علماً بأن كافة الشكاوى والاقتراحات الواردة لمديرية مكتب المفتش العام تعطى الأهمية البالغة ويتم التحقق من مضمونها وابعادها اللازم بخصوصها والتعامل معها بالسرية اللازمة.



## أولاً : التعريفات

- **المقصود بالشكوى:** 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 أخرى تتعلق بعمل الوزارة أو أداء موظفيها.
- **المقصود بالاقترح:** هي تعبير مكتوب أو شفهي مقدم من قبل متلقي الخدمة للوزارة، يعبر عن فكرة يقدمها لتحسين أداء الوزارة وتسهيل إجراءاتها.
- **المقصود بمتلقي الخدمة :** هم جميع المتعاملين مع وزارة الداخلية الأردنية والمتأثرين بشكل مباشر أو غير مباشر بالخدمات التي تقدمها الوزارة وجميع الوحدات الإدارية التابعة لها.



## ثانياً : طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى

- يمكن لصاحب الاقتراح أو الشكاوى إتباع الطرق التالية لتقديم الاقتراحات والشكاوى:

الرقم	آلية تقديم (الشكاوى / اقتراح / استفسار )	الأوراق المطلوبة	إجراءات سير الشكاوى	المدة المتوقعة لإنجاز الشكاوى
1	تقديم الشكاوى أو الاقتراح خطياً الى قسم التدقيق والرقابة القانونية / مكتب المفتش العام / الطابق الثالث / مركز الوزارة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعبئة النموذج المخصص للشكاوى أو الاقتراحات</li> <li>• صورة عن إثبات الشخصية</li> <li>• الوثائق المعززة حسب طبيعة الشكاوى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دراسة الشكاوى ( من حيث التحقق من صحة المعلومات والمستندات المرفقة بالشكاوى )</li> <li>• التأكد من أن الشكاوى منسجمة مع القوانين والأنظمة والتعليمات التي تحكم اجراءات العمل في وزارة الداخلية</li> </ul>	5 أيام عمل من تاريخ مخاطبة الجهة المعنية
2	تقديم الشكاوى أو الاقتراح عن طريق نظام الشكاوى الحكومية عبر تطبيق بخدمتكم <a href="http://www.jordan.gov.jo">www.jordan.gov.jo</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعبئة النموذج حسب الرابط الإلكتروني لمنصة بخدمتكم</li> <li>• الوثائق المعززة حسب طبيعة الشكاوى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحويل الشكاوى الى الجهة المعنية للتحقق أو التوجيه بإجراء التصويب اللازم</li> </ul>	
3	تقديم الشكاوى أو الاقتراح من خلال رقم الواتس آب 00962790333066	<ul style="list-style-type: none"> <li>• موضوع الشكاوى</li> <li>• الوثائق المعززة حسب طبيعة الشكاوى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تلقي الرد من الجهة المعنية ودراسته وإجراء اللازم</li> </ul>	
4	تقديم الشكاوى أو الاقتراح من خلال البريد الإلكتروني <a href="mailto:GeneralInspector.Department@moi.gov.jo">GeneralInspector.Department@moi.gov.jo</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• موضوع الشكاوى</li> <li>• الوثائق المعززة حسب طبيعة الشكاوى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إبلاغ المشتكي عن نتيجة شكواه</li> </ul>	
5	تقديم الشكاوى أو الاقتراح من خلال صناديق الشكاوى والاقتراحات الموجودة ضمن: <ul style="list-style-type: none"> <li>- مدخل الوزارة / الطابق الأرضي</li> <li>- مديرية الشؤون الامنية / الطابق الأول</li> <li>- مديرية الشؤون القانونية / الطابق الثاني</li> <li>- مديرية مكتب المفتش العام / الطابق الثالث</li> <li>- مديرية الجنسية وشؤون الاجانب والاستثمار / الطابق الأرضي</li> <li>- مديرية المتابعة والتفتيش / الطابق الارضي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعبئة النموذج المخصص للشكاوى أو الاقتراحات الموجود بجانب صندوق الشكاوى والاقتراحات</li> <li>• الوثائق المعززة حسب طبيعة الشكاوى.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إغلاق الشكاوى ( حسب نوعها اما يدويا عبر حفظها في ارشيف مديرية مكتب المفتش العام في ملفات مصنفة أو الكترونياً اذا وردت الكترونياً )</li> </ul>	
6	- تقديم الشكاوى أو الاقتراح من خلال الفاكس 065608134	<ul style="list-style-type: none"> <li>- موضوع الشكاوى</li> <li>- الوثائق المعززة حسب طبيعة الشكاوى</li> </ul>		

\*\*\* أن كافة الشكاوى والاقتراحات الواردة لمديرية مكتب المفتش العام تعطى الأهمية البالغة ويتم التحقق من مضمونها وإجراء اللازم بخصوصها والتعامل معها بسرية اللازمة.



## ثالثاً: آلية تقديم الشكوى / الاقتراح عن طريق منصة بخدمتكم الحكومية:

1. الدخول على موقع نظام ادارة الشكاوى الحكومية عبر الموقع الالكتروني

التالي [www.jordan.gov.jo](http://www.jordan.gov.jo)



### الدعم والمساعدة

نعمل باستمرار لجعل رحلتك مع الخدمات الحكومية بسيطة وسهلة. تعرف على قنوات الدعم المتاحة التي تلي احتياجاتك بشكل أفضل.

### تواصل معنا من خلال منصة بخدمتكم

تعبئة جميع الخانات التالية:

إتصل بنا  
رقم الهاتف: 065008080  
أوقات العمل: 24/7  
تابعنا على:

أرقام الطوارئ للمزيد  
الشرطة: 911  
إنارة الشوارع: 4790000  
06  
مياها: 06 5679141  
أمانة عمان: 5359970  
06

الدائرة \*

الجهة الحكومية \*

رقم الهاتف المحمول \*

الموضوع \*

الفتة \*  
 إشكوى  اقتراح  تناء  إسأل الحكومة  إبلاغ

التفاصيل \*

المرفقات  
Drop files here  
Select File

Please select file(s) to upload.  
يجب ألا يتجاوز الحجم 2 ميجابايت.  
نوع الملفات: PNG, JPG, SVG, .xlsx, .docx, .pdf





2. بعد الدخول على المنصة وتعبئة الحقول المطلوبة يتم ارسال رمز التحقق على رقم الهاتف الذي تم تسجيله.

الاتصال بنا En

الدعم والمساعدة

نعمل باستمرار لجعل رحلتك مع الخدمات الحكومية بسيطة وسهلة. تعرف على قنوات الدعم المتاحة التي تلي احتياجاتك بشكل أفضل.

تواصل معنا من خلال منصة بخدماتكم

تعبئة جميع الخانات التالية:

رقم الهاتف: 065008080

أوقات العمل: 24/7

الدائرة: وزارة الداخلية

الجهة الحكومية: الداخلية

رمز التحقق: 66168

رقم الهاتف المحمول: 0796917123

الموضوع: \*

الفترة: شكوى

التفاصيل: \*

المرفقات: Drop files here

Select File

Please select file(s) to upload.

يجب ألا يتجاوز الحجم 2 ميجابايت.

نوع الملفات: PNG, JPG, SVG, .xlsx, .docx, .pdf

إرسال

3. يتم تحويل الشكوى الى ضباط ارتباط مكتب المفتش العام / وزارة الداخلية لدراسة الشكوى أو الاقتراح واتخاذ الاجراء المناسب



## ثانياً : إجراءات التعامل مع منصة بخدمتكم الحكومية

1. تم تكليف ضباط ارتباط للمنصة من قبل الوزارة
2. يقوم ضابط الارتباط باستقبال الطلبات

17:44

MenaTracks  
cmu.govjo

أهلاً بكم في النظام  
N/A - 13/04/2025

نظام إدارة الشؤون الحكومية

لوحة المعلومات

قائمة المعرفة

المهام

التقويم

المنظومة

التقارير

لوحة المعلومات

قوائم

إدارة الحالات

عرض الحالات

حالة جديدة

توضيح التعرني

توزيع الحالات

إدارة الإخطارات

التعديل الشامل

إعدادات الواجهة

إدارة المرشحة

إدارة التنبيهات

الموافق	موجودات أخرى	المخلص
لا يوجد سجلات	لا يوجد سجلات	الطلبات المفتوحة
		طلبات قيد الانتظار
		طلبات اليوم
		الطلبات المفتوحة اليوم
		المنطقة اليوم
		المقرر اليوم
		المقرر الأسبوع المقبل
		الوقت المتوقع لنهايتها
		سجلت من خلالي
		لخصائي



### 3. ثم يقوم ضابط الارتباط بفتح الطلب وقراءة الشكوى أو الاقتراح

Screenshot of the MenaTracts application interface showing a list of internal requests (طلبات الداخلية) with details such as request number, subject, date, and status.

Navigation menu on the left includes: لوحة المطورين, لوحة المراقبة, المهام, التقويم, المفضلة, التقارير, and تهيئة.

Navigation menu on the right includes: إدارة الحالات, عرض الحالات, حالة جديدة, وضع المرئي, تتبع الحالات, إدارة الإيميلات, التحليل التفاضل, إعدادات الولاية, إدارة الوثيقة, and إدارة التقييمات.

الرقم المرجعي:	الموضوع:	تاريخ العرض:	المرسلة:	المرسلة:
MOI.25040029	طلبات الداخلية	AM 10:02:01 4/10/2025	وزارة الداخلية	مفتوح
MOI.25040028	طلبات الداخلية	AM 10:01:36 4/10/2025	وزارة الداخلية	مفتوح
MOI.25040027	طلبات الداخلية	AM 9:59:19 4/10/2025	وزارة الداخلية	مفتوح
MOI.25040026	طلبات الداخلية	PM 8:56:11 4/10/2025	وزارة الداخلية	مفتوح
MOI.25040025	طلبات الداخلية		وزارة الداخلية	

System tray at the bottom shows: Type here to search, 13°C عاصف, 1:02 PM, 4/10/2025.





5. يقوم ضابط الارتباط بإرسال الرد لمقدم الطلب من خلال المنصة حيث يتم إشعار مقدم الطلب بالنتيجة من خلال رسالة نصية على رقم الهاتف الذي تم تسجيله على المنصة.



## رابعاً: آلية تقديم الاقتراح أو الشكوى من خلال موقع وزارة الداخلية إلكترونياً :

1. يتم الدخول إلى موقع وزارة الداخلية [www.moi.gov.jo](http://www.moi.gov.jo) والضغط على أيقونة الاقتراحات والشكاوى على الشريط الرئيسي .



## 2. يظهر النموذج اداناه ويقوم طالب الخدمة بتعبئة كافة البيانات المطلوبة ويضغط على زر ارسال الطلب

الاقترحات و الشكاوي

الاسم الرباعي \*

البريد الالكتروني \*

الهاتف

النوع

الموضوع

خدمات الوزارة

دليل الخدمات

القطيات الالكترونية لوزارة الداخلية

استبيان رضى متلقي الخدمة

BSYSX

الاقترحات و الشكاوي

الاسم الرباعي \*

البريد الالكتروني \*

الهاتف

النوع

الموضوع

خدمات الوزارة

دليل الخدمات

الالكترونية لوزارة الداخلية

رضى متلقي الخدمة

شكراً!  
SC11 : 4806  
Ok

33MCS

## 3. يتم استقبال الطلب من قبل مكتب المفتش العام وبعد أن يتم دراسته والتوجيه باجراء اللازم يتم إعلام مقدم الطلب من خلال الايميل بنتيجة الطلب .



## خامساً: إجراءات فتح ومتابعة صندوق الشكاوى/ الاقتراحات :

**أخي المراجع الكريم  
إجراء تقديم الشكاوى أو الإقتراح**

- ١ - كتابة الشكاوى أو الإقتراح خطياً وحسب النموذج المعد لهذه الغاية
- ٢ - وضع الشكاوى أو الإقتراح داخل الصندوق
- ٣ - ينظر في الشكاوى أو الإقتراح خلال ثلاثة أيام
- ٤ - سيتم إعلام مقدم الشكاوى بالإجابة خلال مدة أقصاها أسبوعين من تاريخه

**Public procedure  
for citizen complaints or suggestions**

The public's trust, confidence, and support are vital to our service. This access will help foster public understanding and acceptance of our procedures, and aid in the detection or correction of improper or undesirable practices.

1. Complaints or suggestions must be hand written in the assigned forms.
2. Forms must be placed in the complaint/ suggestion box available.
3. Within three days the complaint/ suggestion will be promptly reviewed and investigated.
4. When the investigation is complete, the case will be reviewed and a course of action will be determined. You will receive a written response to the given disposition within two weeks.

للاستفسار : هاتف رقم ( ٥٦٩١١٤١ ) فرعي ( ٢٥٨ )  
ملاحظة : علماً بأنه يتم فتح الصندوق مرتين خلال الأسبوع  
•For further inquiries: (06-5691141) extension number: (258)  
"please note: the suggestion/complaint box will be open twice a week.





## سابعاً: منهجية الشكاوى

اسم المنهجية : منهجية الشكاوى	
الهدف من المنهجية	تلبية احتياجات متلقي الخدمة والموظفين
النطاق/ المجال	كافة موظفي وزارة الداخلية ومتلقي الخدمة
المسؤوليات	- وزير الداخلية - أمين عام وزارة الداخلية - مدير مديرية مكتب المفتش العام
المرجعية القانونية	- نظام إدارة الموارد البشرية - نظام الرقابة الداخلية رقم (3) لسنة 2011 وتعديلاته - التعليمات التنظيمية لوحدات الرقابة في الدوائر والوحدات الحكومية لسنة 2016
الشركاء الداخليين	- مديريات الوزارة - الوحدات الإدارية المعنية التابعة للوزارة
الشركاء الخارجيين	- وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة - هيئة النزاهة ومكافحة الفساد - ديوان المحاسبة - الاجهزة الأمنية
الوسائل المتاحة لاستلام الشكاوى	من خلال : الحضور شخصيا لمكتب المفتش العام ، نظام بخدمتكم (CMU)، واتس آب (00962790333066)، البريد الإلكتروني (general.inspector@moi.gov.jo) ، وصناديق الشكاوى والاقتراحات الموجودة في مركز الوزارة ، وفاكس (065608134)
اجراءات سير العمل	- دراسة الشكاوى ( من حيث التحقق من صحة المعلومات والمستندات المرفقة بالشكاوى ) - التأكد من أن الشكاوى منسجمة مع القوانين والانظمة والتعليمات التي تحكم اجراءات العمل في وزارة الداخلية - تحويل الشكاوى الى الجهة المعنية للتحقق أو التوجيه باجراء التصويب اللازم - تلقي الرد من الجهة المعنية ودراسته واجراء اللازم - إبلاغ المشتكي عن نتيجة شكواه - إغلاق الشكاوى ( حسب نوعها اما يدويا عبر حفظها في ارشيف مديرية مكتب المفتش العام في ملفات مصنفة أو الكترونيا اذا وردت الكترونيا )
شروط تطبيق المنهجية	موافقة الإدارة العليا على المنهجية
طريقة قياس فاعلية المنهجية	من خلال اعتماد المؤشرات التالية : التغذية الرجعة من قبل متلقي الخدمة ، التقارير
دورية المراجعة	يتم مراجعة منهجية الشكاوى بشكل سنوي