

قنوات صوت متلقي الخدمة

النموذج المعتمد	الاجراءات	المسؤولية	معلومات القناة	القناة
-----	يستقبل الموظف المسؤول المكالمات الهاتفية على الخط الساخن خلال أول ثلاث رنات ويتم الرد على الاستفسار مباشرة أو يتم أخذ رقم هاتف متلقي الخدمة ليتم البحث عن المعلومة والرد عليه.	يكلف بإدارته موظف من قسم العلاقات العامة	5527024	الخط الساخن
-----	يتم تحويل المكالمات بحسب الجهة المطلوبة	المقسم	5540935 5540934 5540958 5540869 5541483	الهاتف الأرضي
-----	تتولى شركة خاصة مهمة الرد على استفسارات متلقي الخدمة عبر مركز الاتصال الوطني بالتعاون مع إدارة التأمين الصحي	شركة خاصة	5008080	مركز الاتصال الوطني
-----	يستقبل الموظف المسؤول الرسالة النصية ويتم الرد برسالة نصية بعد الحصول على الاجابة الصحيحة من القسم المعني	يكلف بإدارته موظف من قسم العلاقات العامة	0780355039	الرسائل النصية SMS
-----	يستقبل الموظف المسؤول البريد الالكتروني ويقوم بالرد بعد الحصول على الاجابة الصحيحة من القسم المعني	يكلف بإدارته موظف من قسم العلاقات العامة	Dewan.hia@hia.gov.jo	البريد الالكتروني
-----	يستقبل الموظف المسؤول البريد الالكتروني ويقوم بالرد بعد الحصول على الاجابة من القسم المعني	يكلف بإدارته موظف من قسم العلاقات العامة	(بانتظار تحديد اسم الموقع)	البوابة المخصصة على الموقع الالكتروني
رابط	يستقبل الموظف المسؤول الاستفسارات والشكاوي ويقوم بالرد بعد الحصول على الاجابة من القسم المعني	يكلف بإدارته موظف من ذوي الخبرة في الادارة	إدارة التأمين الصحي المدني الأردني	الصفحة الرسمية للإدارة على موقع التواصل الاجتماعي facebook

القناة	معلومات القناة	المسؤولية	الاجراءات	النموذج المعتمد
صندوق الشكاوي والاقتراحات والثناء	نموذج تقديم اقتراح أو شكوى أو ثناء	لجنة إدارة الشكاوي والاقتراحات والثناء	يعمل متلقي الخدمة على تعبئة النموذج ثم توقيعه وختمه من قسم العلاقات العامة ثم قص الجزء الخاص بمقدم الطلب والاحتفاظ به ووضع الجزء الذي يحتوي على الشكوى أو الاقتراح أو الثناء في الصندوق.	نموذج تقديم اقتراح او شكوى
نموذج اشراك متلقي الخدمة والشركاء في تطوير وتحسين سير العمل	نموذج اشراك متلقي الخدمة والشركاء في تطوير وتحسين سير العمل	قسم تطوير الأداء المؤسسي	تعمل كل مديرية على تعبئة نموذجين شهريا من قبل متلقي الخدمة أو الشركاء بخصوص الاقتراحات التي من شأنها تسهيل الخدمة المقدمة لهم. ثم يعمل قسم تطوير الأداء المؤسسي على مناقشة الاقتراحات مع المعنيين.	نموذج اشراك متلقي الخدمة في تطوير وتحسين العمل
دراسة رضا متلقي الخدمة	استبيان قياس رضا متلقي الخدمة يتم اعداده من قبل قسم تطوير الاداء المؤسسي باستخدام google form	قسم تطوير الأداء المؤسسي	يعمل قسم تطوير الأداء المؤسسي على توزيع عدد من الاستبيانات على متلقي الخدمة في الادارة ثم يتم عمل تحليل للاستبيانات وكتابة تقرير للدراسة يتضمن التوصيات.	الرابط google form
دراسة رضا الشركاء	استبيان قياس رضا الشركاء يتم اعداده من قبل قسم تطوير الاداء المؤسسي باستخدام google form	قسم تطوير الأداء المؤسسي	يعمل قسم تطوير الأداء المؤسسي على توزيع استبيان قياس رضا الشركاء على شركاء الادارة ثم يتم عمل تحليل للاستبيانات وكتابة تقرير للدراسة يتضمن التوصيات	لرابط google form

المنهجية المرتبطة	الاجراءات	المسؤولية	معلومات القناة	القناة
	<p>يسمي مدير الادارة ضابط ارتباط مع وحدة الشكاوي الحكومية لمتابعة الطلبات الواردة على منصة بخدمتكم ويقوم بإعطائه الصلاحيات الكاملة للتواصل مع كافة الوحدات التنظيمية داخل الادارة وخارجها لغايات اعداد الردود اللازمة. يقوم ضابط الارتباط بالرد على الاستفسارات خلال يومي عمل ويتم الرد على الاقتراحات خلال سبع أيام عمل.</p>	<p>ضابط ارتباط المنصة في ادارة التأمين الصحي</p>	<p>* منصة تفاعلية للتواصل مع الحكومة على الموقع الرسمي للحكومة الالكترونية : Jordan.Gov.Jo * تطبيق بخدمتكم على الهواتف الذكية .</p>	<p>منصة بخدمتكم</p>