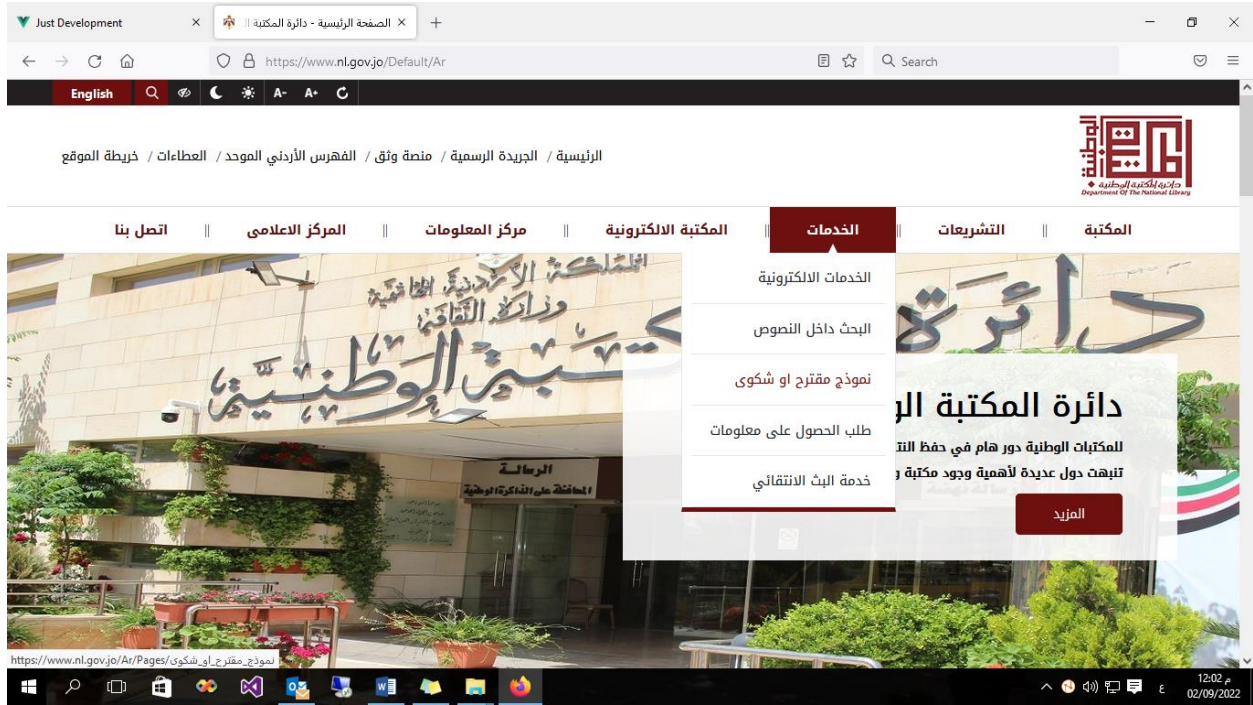


آلية تقديم الشكاوى و الاقتراحات و الثناءات:

*إلكترونياً:

تتيح دائرة المكتبة الوطنية للمستخدمين تقديم الشكاوى أو المقترح أو الثناء إلكترونياً عن طريق:

- ❖ الموقع الإلكتروني الرسمي للدائرة :
- يمكنكم تقديم الشكاوى أو الاقتراحات أو الثناءات من خلال الموقع الإلكتروني بالخطوات التالية:
- الدخول إلى الموقع الإلكتروني لدائرة المكتبة الوطنية (www.nl.gov.jo).
- اختيار خدمات كما هو مبين أدناه:



- ثم الضغط على نموذج شكوى أو مقترح أو ثناء
- بعد قراءة آلية إدارة الشكاوى و الاقتراحات و الثناءات اضغط على انقر هنا كما هو مبين أدناه ليدخلك على نموذج الطلب:

The screenshot shows the website interface for filing a complaint or proposal. The main navigation bar includes: المكتبة | التشريعات | الخدمات | المكتبة الإلكترونية | مركز المعلومات | المركز الاعلامى | اتصل بنا. The page title is "آلية إدارة الشكاوى والمقترحات والثناءات:". The content area lists five steps: 1. استلام نموذج الشكوى أو المقترح أو الثناء ورقياً أو إلكترونياً. 2. اجتماع لجنة إدارة الشكاوى للنظر في الشكوى أو المقترح أو الثناء. 3. مناقشة الشكوى أو المقترح أو الثناء مع الجهة صاحبة العلاقة. 4. اتخاذ قرار بشأن الشكوى أو المقترح أو الثناء. 5. تبليغ قرار اللجنة للجهة مقدمة الطلب. حفظ المعاملة. Below this, there are links for downloading the application form: "لتحميل تطبيق بخدمتكم على الهواتف الذكية:" followed by two numbered links: 1. تطبيق بخدمتكم نسخة أندرويد انقر هنا, 2. تطبيق بخدمتكم نسخة آيفون انقر هنا. On the left side, there is a sidebar menu with the following items: الخدمات, الخدمات الإلكترونية, البحث داخل النصوص, نموذج مقترح أو شكوى, طلب الحصول على معلومات, خدمة البث الانتقالي.

- أو يمكنك فتح النموذج مباشرة من الرابط : https://www.nl.gov.io/AR/Forms/شكوى/مقترح_او_شكوى
- يمكنك تعبئة الحقول المطلوبة حسب نوع الطلب (شكوى/ مقترح/ ثناء).

The screenshot shows the same website interface but with the form fields filled out. The page title is "نموذج شكوى - مقترح - ثناء - دالر". The URL in the address bar is "https://www.nl.gov.io/AR/Forms/15_ثناء-مقترح-شكوى?View=1017". The main heading is "نموذج شكوى - مقترح - ثناء". Below the heading, there is a message: "الرجاء تعبئة الحقول المطلوبة و سيتم التواصل معكم بأقرب وقت:". The form fields are: "اسم مقدم الطلب" (Name of the complainant), "عنوان مقدم الطلب" (Address of the complainant), and "رقم الهاتف / الخلاء" (Phone number / fax). There is also a "يرجى تعبئة جميع الحقول الاجبارية" (Please fill in all mandatory fields) message at the top.

- الضغط على تقديم:

← → ↻ 🏠 https://www.nl.govjo/AR/Forms/15_نماء20%-مقترح-شكوى-نموذجشكوى?View=1017 ☆ 🔍 Search

المكتبة || التشريعات || الخدمات || المكتبة الإلكترونية || مركز المعلومات || المركز الاعلامي || اتصل بنا

التفاصيل * حقل اجباري

كيفية تقييم محتوى الصفحة؟ ☆☆☆☆☆

روابط مفيدة | نتائج استطلاع الرأي

وسائل التواصل الاجتماعي

- ستظهر لك رسالة تأكيد استلام طلبك:

← → ↻ 🏠 https://www.nl.govjo/AR/Forms/15_نماء20%-مقترح-شكوى-نموذجشكوى?View=1017 ☆ 🔍 Search

المكتبة || التشريعات || الخدمات || المكتبة الإلكترونية || مركز المعلومات || المركز الاعلامي || اتصل بنا

تم استلام طلبك بنجاح
F2000 : 2083

Ok

كيفية تقييم محتوى الصفحة؟ ☆☆☆☆☆

روابط مفيدة | نتائج استطلاع الرأي

وسائل التواصل الاجتماعي

معلومات الاتصال
الهاتف: +96265662791
الفاكس: +96265662867

يعدم إنترنت إكسبلورر +10، جوجل كروم، فايرفوكس، سفاري
من الأفضل مشاهدة هذا الموقع من خلال شاشة 768 × 1366
البرنامج المطلوب للتصفح: Adobe Reader

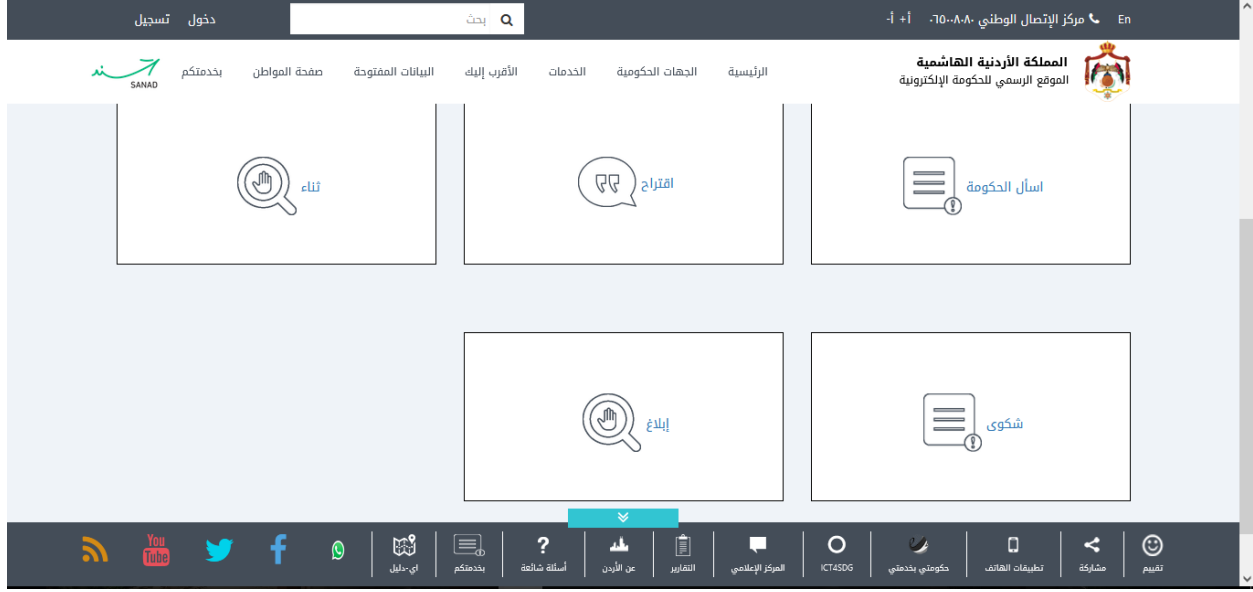
حكومتني بخدمتني

بخدمتكم

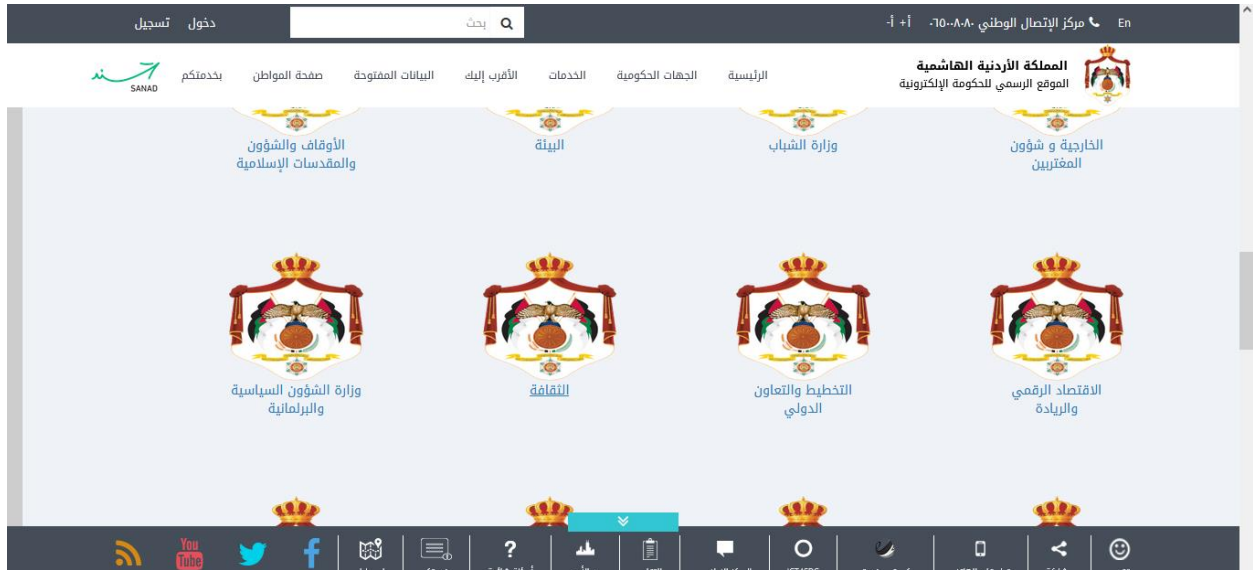
- سيتم بعد استلام طلبك متابعته من قبل الدائرة و التواصل معك على جهات الاتصال المتوفرة في الطلب.

❖ منصة بخدمتكم

- الدخول على المنصة من خلال الرابط (<https://portal.jordan.gov.io/wps/portal/Home/CMU>) أو عن طريق تنزيل التطبيق الخاص بالمنصة من Google play أو من App store.
- اختيار نوع الطلب (اسأل الحكومة، اقتراح، ثناء، شكوى، إبلاغ):



- إدخال رقم الهاتف و إرسال لكي يصلك رمز التحقق كرسالة نصية على هاتفك.
- إدخال رمز التحقق و الضغط على إرسال.
- اختر الثقافة من القطاعات المعروضة في الشاشة كما هو مبين أدناه:



- اختر دائرة المكتبة الوطنية من حقل الدائرة كما هو مبين:

The screenshot shows the website of the National Library and Archives of Jordan. The header includes the logo of the National Library and Archives, the text "المملكة الأردنية الهاشمية" and "الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية", and navigation links for "الرئيسية", "الجهات الحكومية", "الخدمات", "الأقرب إليك", "البيانات المفتوحة", "صفحة المواطن", "بخدمتكم", and "SANAD". The main content area features the national coat of arms and a dropdown menu labeled "اختر" (Select) with the following options: "أخرى" (Other), "دائرة المكتبة الوطنية" (National Library and Archives), and "وزارة الثقافة" (Ministry of Culture). The right sidebar contains the labels "الدائرة" (Department), "الموضوع*" (Subject*), and "التفاصيل*" (Details*). The footer includes social media icons for RSS, YouTube, Twitter, Facebook, and LinkedIn, along with various service icons like "تقديم" (Submission), "مشاركة" (Share), "تطبيقات الهاتف" (Mobile Applications), "حكومي بخدمتكم" (Government Services), "ICT4SDG", "المركز الإعلامي" (Media Center), "التقارير" (Reports), "عن الأردن" (About Jordan), "أسئلة شائعة" (FAQ), "بخدمتكم" (Services), "أي دليل" (Any Guide), and "تقديم" (Submission).

- استكمال تعبئة الحقول ثم الضغط على إرسال.
- سيتم تحويل طلبك للجهة المعنية و اتخاذ الأجراء حسب الأصول و الرد على طلبك.

***تقديم الشكوى خطياً:**

- تعبئة نموذج تقديم شكوى / اقتراح/ ثناء.
- طي النموذج و وضعه في صندوق الشكاوى و الاقتراحات و الثناءات.
- يتم تفرغ الصندوق الشكاوى من قبل لجنة مختصة في الدائرة و اتخاذ الاجراءات حسب الأصول و التواصل مع أصحاب العلاقة.