صناديق الاقتراحات والشكاوى
مركز دعم مستخدمي نظام GFMIS

نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
GFMIS

المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة المالية
ص.ب ٨٥ عمان ١١١١٨
هاتف ٤٦٢١٠٨٥ – فاكس ٤٦٢١٠٧٦
مديرية نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
بريد إلكتروني info@gfmis.gov.jo

صناديق الاقتراحات والشكاوى

تهدف صناديق الاقتراحات والشكاوى إلى استقبال الاقتراحات والشكاوى ذات الطابع الفني المقدمة من قبل مستخدمي نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية GFMIS من مختلف الوزارات والدوائر المشمولة بتطبيق النظام.

حيث يكون تقديم هذه الشكاوى حسب إجراءات أصولية متبعة في كل وزارة أو دائرة من الوزارات والدوائر المشمولة بالنظام.

سيتواجد في كل وزارة ودائرة حكومية مشمولة بنظام إدارة المعلومات المالية الحكومية صندوق واحد على الأقل خاص بالاقتراحات والشكاوى يوضع في مكان ظاهر ومعلن عنه، وذلك وفق التصميم العصري الموحد الخاص بهذه الصناديق، والذي يتضمن شعار النظام (Logo)، والإرشادات الخاصة بكيفية تقديم اقتراح أو شكوى.

نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
GFMIS

المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة المالية
ص.ب ٨٥ عمان ١١١١٨
هاتف ٤٦٢١٠٨٥ – فاكس ٤٦٢١٠٧٦
مديرية نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
بريد إلكتروني info@gfmis.gov.jo

يتم تفريغ صناديق الاقتراحات والشكاوى بشكل دوري من قبل موظف مختص تقوم كل وزارة أو دائرة حكومية بتسميته ليتولى متابعة صندوق/ صناديق الاقتراحات والشكاوى في وزارته أو دائرته، حيث يقوم هذا الموظف بفتح الصناديق، وتفريغها، وترقيم الاقتراحات والشكاوى الموجودة فيها، وإرسالها إلى القائمين على نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية من أجل اتخاذ الإجراء المناسب إزائها.

يقوم القائمون على النظام فور استلامهم أي اقتراح أو شكوى الاتصال هاتفيا أو عبر البريد الإلكتروني بالموظف صاحب الاقتراح أو الشكوى، وإشعاره باستلام اقتراحه أو شكواه، وشكره على مبادرته وتفاعله، والتأكيد له بأنه سيحصل على الإجابة الشافية في أسرع وقت ممكن.

لإدارة النظام التنسيب بأية مكافآت أو حوافز تراها مناسبة نظير أي اقتراح مميز تستقبله يسهم في الارتقاء بمستوى الكفاءة الذي تقوم به ومستوى وأداء نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية.

نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
GFMIS

المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة المالية
ص.ب ٨٥ عمان ١١١١٨
هاتف ٤٦٢١٠٨٥ – فاكس ٤٦٢١٠٧٦
مديرية نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
بريد إلكتروني info@gfmis.gov.jo

مركز الاتصال للدعم الفني

- **يوفر** نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية أربعة مستويات للدعم الفني تتوزع ما بين الدعم المباشر المقدم لدى الوزارات والدوائر الحكومية المشمولة بالنظام، والدعم المقدم من قبل إدارة النظام المتواجدة في وزارة المالية، والدعم المقدم من قبل الشركة المصممة للنظام، والدعم المقدم من قبل الشركات العالمية المزودة للبرمجيات والتقنيات التي صمم بموجبها النظام.

يمثل مركز الاتصال للدعم الفني النواة التي تنطلق منها جميع جهود الدعم الفني والتقني لنظام إدارة المعلومات المالية الحكومية، وهمزة الوصل ما بين إدارة النظام والمستخدمين النهائيين للنظام.

يهدف مركز الاتصال والدعم الفني إلى إرساء آلية اتصال مؤسسي فعّال تضمن الإجابة على أسئلة واستفسارات المستخدمين النهائيين لنظام إدارة المعلومات المالية الحكومية لدى مختلف وزارات ودوائر القطاع العام المشمولة بالنظام في أسرع وأقصر وقت ممكن، وتلبية

نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
GFMIS

المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة المالية
ص.ب ٨٥ عمان ١١١١٨
هاتف ٤٦٢١٠٨٥ – فاكس ٤٦٢١٠٧٦
مديرية نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
بريد إلكتروني info@gfmis.gov.jo

احتياجاتهم، والتعامل مع استفساراتهم وملاحظاتهم.

يختص مركز دعم مستخدمي نظام GFMIS الخاص بنظام إدارة المعلومات المالية الحكومية بما يلي:

- مركز دعم مستخدمي نظام GFMIS.
- تحديد موظفي خط الدعم الأول لدى الوزارات والدوائر الحكومية المشمولة بالنظام.
- متابعة الإشعارات الفنية (الـ tickets) التي يتم استلامها من المواقع المختلفة لتطبيق النظام، ومتابعتها لحين الانتهاء من التعامل مع المشكلة بشكل نهائي، وإغلاقها، وتبليغ صاحب الاستفسار بذلك.
- إدامة الدعم الفني على مدار الساعة من خلال العمل بنظام المناوبات (الشفتات).
- إصدار التقارير الإحصائية حول المشاكل الفنية والتقنية الواردة التي تم حلها أو تلك التي ما تزال عالقة.
- تبليغ التعاميم الصادرة عن إدارة النظام.

نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
GFMIS

المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة المالية
ص.ب ٨٥ عمان ١١١١٨
هاتف ٤٦٢١٠٨٥ – فاكس ٤٦٢١٠٧٦
مديرية نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
بريد إلكتروني info@gfmis.gov.jo

نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
GFMIS

المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة المالية
ص.ب ٨٥ عمان ١١١١٨
هاتف ٤٦٢١٠٨٥ – فاكس ٤٦٢١٠٧٦
مديرية نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية
بريد إلكتروني info@gfmis.gov.jo