

الإجراءات المتعلقة بالافتراضات والشكاوى

الهدف العام:-

تهدف هذه الاجراءات إلى التعامل مع الافتراضات والشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة بهدف تحقيق رضا اكبر لمتلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم ، وحل المشاكل التي تواجه منسوبات المؤسسة من عاملين اداريين وفنيين بكل عدالة وشفافية، كما تهدف إلى الاستفادة من افتراضات وأفكار متلقي الخدمة من اجل التحسين والتطوير على خدمات القطاع وتحسين وتطوير الأداء.

طرق تقديم الافتراضات والشكاوى:-

يمكن لصاحب/ة الاقتراح والشكاوى إتباع الطرق التالية لتقديم الافتراضات و/ أو الشكاوي: .

- تعبئة النموذج الخاص بالافتراضات والشكاوى الموجود بجانب صندوق الافتراضات والشكاوي أو على موقع المؤسسة، ووضعه في الصندوق الخاص بالافتراضات والشكاوى لدى المؤسسة، أو إرساله عن طريق البريد الالكتروني أو البريد العادي.

اجراءات التعامل مع الافتراضات والشكاوى:-

1. تقوم وحدة الجودة والتطوير بفرز الشكاوى ضمن المعطيات التالية:.
 - الشكاوى التي تمثل افتراضات.
 - الشكاوى العادية.
2. إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكاوى.
3. يتم تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى وتفريغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوى نفس رقم الشكاوى التسلسلي وترسل إلى الجهة الخاصة بها.
4. يشكل لجنة للمقترحات والشكاوي تتعامل مع جميع الشكاوي والمقترحات المقدمة لتلك الجهة .
5. دراسة الشكاوى من قبل لجنة الافتراضات والشكاوى لتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها وحلها.

6. في حال ان الشكوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكوى بخصوصه.
7. الشكاوى من مجهول تسجل في السجل الخاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها وللاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.
8. سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.