

الإجراءات المتعلقة بالاقتراحات والشكاوى

الهدف العام:-

تهدف هذه الاجراءات إلى التعامل مع الاقتراحات 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 اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة من اجل التحسين والتطوير على خدمات القطاع وتحسين وتطوير الأداء.

طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى:-

يمكن لصاحب/ة الاقتراح والشكوى إتباع الطرق التالية لتقديم الاقتراحات و/ أو الشكاوي: .

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

اجراءات التعامل مع الاقتراحات والشكاوى:-

1. تقوم وحدة الجودة والتطوير بفرز الشكاوى ضمن المعطيات التالية:.
 - الشكاوى التي تمثل اقتراحات.
 - الشكاوى العادية.
2. إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكوى.
3. يتم تسجيل الشكوى في سجل الشكاوى وتفريغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكوى نفس رقم الشكوى التسلسلي وترسل إلى الجهة الخاصة بها.
4. يشكل لجنة للمقترحات والشكاوي تتعامل مع جميع الشكاوي والمقترحات المقدمة لتلك الجهة .
5. دراسة الشكوى من قبل لجنة الاقتراحات 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.