



وزارة تطوير القطاع العام

منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى
الحكومية

مديرية تحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات

2012

"ولا بد أيضاً من الاستمرار في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن، ووضع خطة شاملة لإحداث نقلة نوعية في مستوى هذه الخدمات وضمان تقديمها بسهولة وفاعلية"

من كتاب التكليف السامي في التاسع من شهر كانون الأول للعام 2009

منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى لدى الجهات الحكومية

السند القانوني:

نص المادة الخامسة من نظام تحسين الخدمات الحكومية رقم (64) لسنة (2006) الصادر بمقتضى المادة (120) " لغايات تحديد احتياجات متلقي الخدمة ، على الدائرة أن تقوم مرة واحدة في السنة على الأقل بقياس صوت متلقي الخدمة وتحديد احتياجاته وذلك باستخدام أكثر من آلية أو أداة من الآليات والأدوات الملائمة بما في ذلك مكتب خدمة الجمهور ونظام الشكاوى والاقتراحات واستطلاعات الرأي والمقابلات المنظمة.

الهدف الرئيسي:

تفعيل إدارة الاقتراحات والشكاوى كأداة لتطبيق نظام تحسين الخدمات.

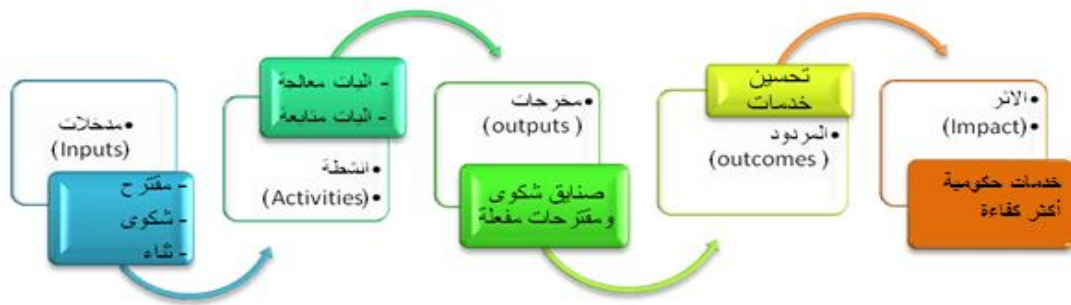
الأهداف الفرعية:

- 1- وضع آلية عمل لإدارة الاقتراحات والشكاوى الخاصة بالجهات الحكومية .
- 2- تعزيز قيم النزاهة والشفافية من خلال تحديد ونشر آليات معالجة الشكاوى.
- 3- زيادة الاهتمام بصناديق الاقتراحات والشكاوى كإحدى أهم أدوات تحسين الخدمات الحكومية.
- 4- تعزيز ثقة المواطن بصناديق الاقتراحات والشكاوى من خلال تحديد منهجيات عمل واضحة للتعامل مع كل ما يقدم من اقتراحات وشكاوى .
- 5- تحديد آليات عمل لتقييم آليات معالجة الاقتراحات والشكاوى لدى الجهات الحكومية بهدف التطوير المستمر.
- 6- جني الأفكار والاقتراحات بطريقة سهلة وغير مكلفة لتطوير الخدمات الحكومية وربطها مع مراكز الإبداع والتميز لتحويلها لبرامج ومشاريع عمل.
- 7- قياس فعالية آليات إدارة الاقتراحات والشكاوى كإحدى أدوات قياس صوت متلقي الخدمة.
- 8- اعتماد مخرجات تقارير إدارة الاقتراحات والشكاوى في إعداد خطط التحسين المستمر بالتنسيق مع الجهات الحكومية المعنية بالتطوير .

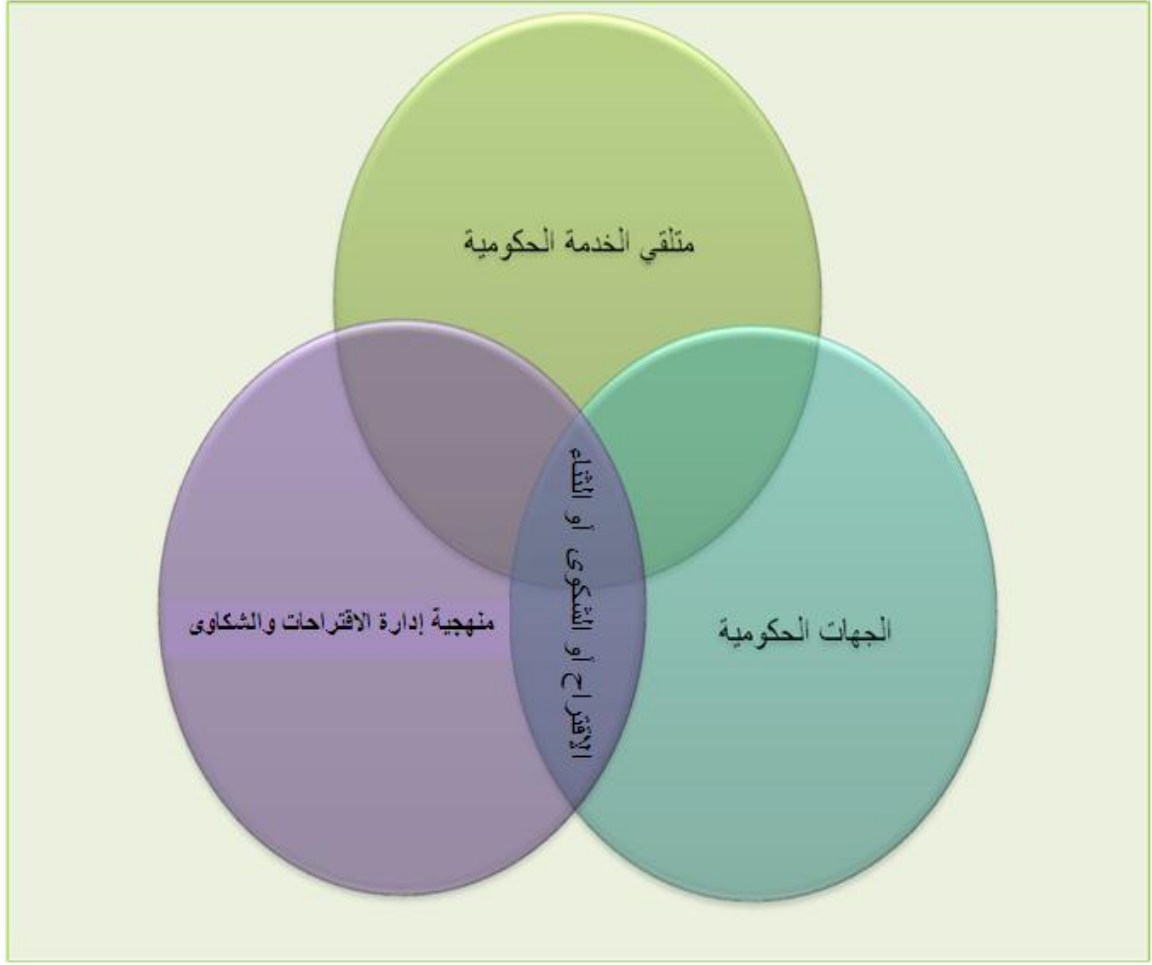
النتائج المتوقعة من تطبيق المنهجية

1. تعزيز الدور الرقابي للجهات الحكومية داخليا وخارجيا.
2. تحقيق رضا اكبر لمتلقي الخدمات الحكومية .
3. زيادة الرضا الوظيفي .
4. تعزيز مفهوم التشاركية بين المواطنين وبين المؤسسات والدوائر الحكومية .
5. التأكيد على أن المواطن جزء لا يتجزأ من عملية التطوير المستمرة .
6. تشخيص المشاكل والعقبات وتحديد مكامن الخلل والضعف في تقديم هذه الخدمات.
7. بناء الثقة و تعزيز المصداقية بين الحكومة و متلقي الخدمة .
8. بناء خطط التحسين اعتماداً على الأولويات.

منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى



مكونات منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى



عناصر منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى



تعريفات عامة

الثناء

خطاب شكر مقدم
من متلقي الخدمة
للمؤسسة لقاء
حصوله على
خدمات تحقق
رضاه.

المقترح

فكرة مبتكرة
مقدمة من متلقي
الخدمة هدفها
الوصول لمستوى
افضل في تقديم
الخدمات من حيث
الوقت والكلفة
والجهد والاجراء.

الشكوى

اعتراض موثق
مقدم من متلقي
الخدمة لعدم
حصوله على الحد
الادنى المطلوب
من المنفعة
المتوقعة

أسباب تقديم الشكوى



أسباب تقديم الشكوى

- إجراءات تقديم الخدمة : قد تكون إجراءات الحصول على الخدمة غير واضحة أو معقدة أو أن تكون الأدلة الإرشادية غير متوفرة.
- الوقت : قد يكون الوقت المستغرق للحصول على الخدمة طويلاً نسبياً.
- التكلفة : قد تكون تكاليف ورسوم الحصول على الخدمة باهظة نسبياً.
- البنية التحتية للمؤسسة: مثل عدم توفر مواقف للسيارات أو عدم وجود قاعات انتظار أو عدم توفر خدمات مساندة أو عدم وجود مساحات كافية.
- مكان تقديم الخدمة: نتيجة عدم ملائمة مكان تقديم الخدمة من الناحية الجغرافية أو عدم وجود انتشار كافي لمواقع تقديم الخدمة.
- مقدم الخدمة: السلوكيات السلبية التي تتعلق بمقدم الخدمة ونقص المعرفة.
- تعدد الجهات: تعدد الجهات الخارجية التي تشترك في تقديم الخدمة(خدمات أفقية).
- الإتمته: عدم توفر خدمة الربط الالكتروني وتقديم الخدمات الالكترونية.
- حقوق الموظفين: عدم رضا الموظفين عن الأنظمة الإدارية الخاصة بهم.
- بيئة العمل: عدم الرضا عن ظروف العمل المحيطة.

طرق تقديم المقترح أو الشكوى أو الثناء

- 1- باستخدام النماذج الموحدة : من خلال تعبئة النماذج المتوفرة بالقرب من الصندوق.
- 2- باستخدام الهاتف : للاتصال مباشرة مع الرقم المخصص للشكاوى والاقتراحات والمعلن عنه للجمهور وقد يكون هذا الخط مجاني أو مركز الاتصال الوطني.
- 3- باستخدام الفاكس : من خلال استخدام رقم الفاكس المخصص لاستقبال الشكاوى والاقتراحات أو الثناء والمعلن عنه للجمهور.
- 4- صندوق البريد : من خلال إرسال الشكوى أو المقترح أو الثناء بالوسائل البريدية المتاحة.
- 5- الموقع الإلكتروني : وذلك من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة الرسمية وفتح نافذة الشكوى الإلكترونية وتعبئة الشكوى وإرسالها .
- 6- رسائل نصية : من خلال إرسال النص عبر الهواتف الخلوية (SMS)

قنوات إيصال المقترح أو الشكوى أو الثناء



نماذج الاقتراحات والشكاوى والثناء

المحتويات	المواصفات
1- اسم الدائرة.	1- طباعتها بخط مناسب من حيث الحجم واللون وعدد كافي.
2- اسم مقدم الشكوى أو المقترح عنوانه وهاتفه مع وضع كلمة اختياري.	2- عدد صفحاتها صفحة واحدة.
3- موضوع الشكوى أو الاقتراح أو الثناء.	3- مبين فيها مكان كتابة الاقتراح أو الشكوى أو الثناء.
4- تاريخ التقديم.	4- توقيعها بالقرب من الصندوق أو لدى موظف مكتب خدمة الجمهور.
5- الجهة المعنية.	5- إمكانية الكتابة خلف الصفحة عن آلية المتابعة لإطلاع مقدم الشكوى أو الاقتراح أو الثناء عليها.
6- النوع (شكوى أو اقتراح أو الثناء).	6- طباعتها على شكل دفتر يحتوي كل دفتر على (200) نموذج متسلسل.
7- توقيع مقدم الشكوى.	7- كل صفحة تحتوي على نفس الرقم (الجزء الخاص بالصندوق والجزء الخاص بتعيين النموذج)
	8- وضع شعار الرسمي للمملكة على رأس الصفحة



نموذج تقديم اقتراح
أو شكوى أو ثناء

الرقم التسلسلي (0001)

اسم الجهة الحكومية :

عزيزنا المواطن / المراجع

تسعى مؤسسة..... كتابة جزء من رسالتها أو رؤيتها وآراءكم واقتراحاتكم تساعدنا في تطوير ما نقدمه لكم من خدمات لنحقق طموحكم لنعمل سويا على كتابة هدف المؤسسة ، لذا وضع هذا الصندوق لاستقبال اقتراحاتكم وشكواكم وسيتم التعامل معها بكل جدية وسرية وشفافية.

الاسم (مقطع رباعي)	المهنة	الرقم الوطني	الهاتف (ارضي / خلوي)	البريد الالكتروني

○ ثناء

○ مقترح

○ شكوى

الموضوع :

التفاصيل:

ملاحظة : يرجى الكتابة على ظهر الورقة في حال عدم وجود مساحات كافية وتسليم أية وثائق لها علاقة بالشكوى والمقترح إلى لجنة الاقتراحات والشكاوى مباشرة.

الرقم التسلسلي (0001)

هذا الجزء يحتفظ به مقدم الشكوى أو المقترح أو الثناء

تاريخ الإدخال بالصندوق

اسم الجهة الحكومية :

الموضوع :

الختم الرسمي للجهة الحكومية

اسم و توقيع المستلم:

نتقدم بجزيل الشكر لكم على استخدامكم هذا النموذج وسنتواصل معكم في أقرب وقت ممكن

النماذج المستبعدة
يستبعد كل نموذج لا يحتوي على البيانات التالية :

- اسم او توقيع معبىء النموذج ورقمة الوطني
- تاريخ تقديم النموذج
- مطابقة الرقم التسلسلي للنموذج في الصندوق مع الجزء الخاص بمعبىء النموذج
- مصادقة موظف من الجهة المعنية على ادخال النموذج في الصندوق (توقيع + ختم)

آليات المعالجة للشكوى والاقتراح والثناء الواردة عبر قنوات الاتصال الأخرى
(هاتف ، فاكس ، بريد الكتروني ، رسائل نصية ، صندوق بريد)

1- يتم تحديد كيفية التواصل عبر قنوات الاتصال الأخرى مع متلقي الخدمة مثل الخط المجاني أو البريد الإلكتروني الرسمي أو نظام الشكاوى الإلكتروني.

2- يتم توثيق كل ما يرد عبر قنوات الاتصال الأخرى من معلومات في نموذج التوثيق المبني التالي:

نموذج التوثيق المبني/ يومي

المعالجة		الرقم التسلسلي	قنوات الاتصال	التصنيف			الاسم والعنوان	الموضوع
الإجراء النهائي	الإجراء الأولي			ثناء	مقترح	شكوى		

الرمز الرئيسي	التصنيف	الرمز الفرعي	الوصف	مثال توضيحي	الرمز الرئيسي	التصنيف	الرمز الفرعي	الوصف	مثال توضيحي
01	الشكوى	01	كيدية	شكوى مستبعدة	04	01	01	مقدم الخدمة	08
		02	شخصية				02	الإجراءات	
		03	عدم الاختصاص				03	ملائمة مكان الخدمة	
		04	غير محددة				04	التكلفة	
		05	أخرى				05	تعدد الجهات	
							06	الأتمتة	
							07	الوقت	
							08	الأدلة الإرشادية	
							09	الانتشار	
							010	أخرى	
05	المقترح	01	غير محدد	مقترح مستبعد	05	02	01	مقدم الخدمة	02
		02	غير قابل للقياس				02	الإجراءات	
		03	غير قابل للتحقق				03	ملائمة مكان الخدمة	
		04	غير واقعي				04	التكلفة	
		05	التكلفة				05	تعدد الجهات	
		06	أخرى				06	الأتمتة	
			07	الوقت					
			08	الأدلة الإرشادية					
			09	الانتشار					
			010	أخرى					
03	الثناء					03	01	مقدم الخدمة	01
							02	الإجراءات	
							03	ملائمة مكان الخدمة	
							04	التكلفة	
							05	تعدد الجهات	
							06	الأتمتة	
							07	الوقت	
							08	الأدلة الإرشادية	
							09	الانتشار	

		أخرى	010		
--	--	------	-----	--	--

مراحل التعامل مع الاقتراح / الشكوى / الثناء

أولاً: مراحل التعامل مع الشكاوى .

المرحلة	اسم المرحلة	الإجراءات
الأولى	التسجيل والتصنيف والتحويل	<ol style="list-style-type: none"> 1. التحقق من استيفاء محتوى الشكوى للشروط المطلوبة (البيانات الأساسية ، موضوع الشكوى) 2. تسجيل الشكوى في (نموذج التوثيق المبدئي) وفق الرقم التسلسلي المحدد على النموذج 3. تصنيف الشكوى وفق نظام التصنيف المعتمد 4. تحديد الجهة المعنية بالشكوى . 5. إرسال الشكوى إلى الجهة المعنية بالشكوى. وتحديد الوقت المتوقع للانجاز 6. الاتصال بمقدم الشكوى (إن وجد) لإبلاغه بالمدة الزمنية المتوقعة للانجاز (بالتنسيق مع الجهات المعنية)
الثانية	المعالجة والمتابعة	<ol style="list-style-type: none"> 1. متابعة الشكوى مع الجهة المعنية. 2. استلام الرد من الجهة المعنية بالشكوى. 3. تنسيق الردود مع الجهات ذات العلاقة. 4. الاتصال مع مقدم الشكوى وإبلاغه بما تم على شكاواه عبر قنوات الاتصال المختلفة. 5. التأكيد على الجهة المعنية بالشكوى في حال تأخر الرد. 6. معاودة الاتصال مع المشتكي لإبلاغه بعملية المتابعة والمدة الزمنية المتوقعة للرد. 7. إعداد تقارير بالشكاوى المتأخرة للإدارة العليا.
الثالثة	التحليل والتوثيق	<ol style="list-style-type: none"> 1. حفظ كل ما يتعلق بالشكاوى في سجلات خاصة وفق نظام الترميز المعتمد. 2. إعداد تقارير ربع سنوية ورفعها للإدارة العليا. 3. إعداد تقارير سنوية ورفعها للإدارة العليا وإرسال نسخة لوزارة تطوير القطاع العام . 4. تضمين تحليل إحصائي للشكاوى في الكتاب السنوي للجهة الحكومية .

ثانياً : مراحل التعامل مع المقترح

المرحلة	اسم المرحلة	الإجراءات
الأولى	الاستقبال والتصنيف والتحويل	<ol style="list-style-type: none"> 1. التحقق من استيفاء محتوى المقترح للشروط المطلوبة (البيانات الأساسية ، موضوع الاقتراح) 2. تسجيل المقترح في سجل خاص وفق الرقم التسلسلي المحدد على النموذج 3. تصنيف المقترح وفق نظام التصنيف المعتمد 4. تحديد الجهة المعنية بالمقترح . 5. إرسال المقترح إلى الجهة المعنية.
الثانية	المعالجة والمتابعة	<ol style="list-style-type: none"> 1. رفع الاقتراح إلى قسم التطوير والتحسين لدراستها. 2. رفع الاقتراح من قسم التطوير والتحسين للجهة المعنية بالاقتراح في حال كان قابل للتطبيق. 3. متابعة المقترح مع قسم التطوير والجهة المعنية بالمقترح 4. استلام الرد من الجهة المعنية بالمقترح. 5. الاتصال مع مقدم المقترح وإبلاغه بما تم على مقترحه. 6. التأكيد على الجهة المعنية بالمقترح في حال تأخر الرد 7. في حال الاستمرار بعدم الرد يتم توجيه كتاب للإدارة العليا 8. توجيه كتب شكر لمقدم المقترح
الثالثة	التحليل والتوثيق	<ol style="list-style-type: none"> 1. حفظ كل ما يتعلق بالاقتراحات في سجلات خاصة 2. إعداد تقارير ربع سنوية ورفعها للإدارة العليا 3. إعداد تقارير سنوية ورفعها للإدارة العليا 4. تضمين تحليل إحصائي عن الاقتراحات في الكتاب السنوي للجهة الحكومية

ثالثاً : مراحل التعامل مع الشفاء

الإجراءات	اسم المرحلة	المرحلة
<ul style="list-style-type: none"> 1- إعطاؤها رقم تسلسلي. 2- تسجيلها في سجل خاص. 3- يتم مبدئياً دراستها من قبل الجهة المعنية بالصندوق. 4- تحديد الجهة المعنية بالثناء (موظف / قسم). 5- حفظها في ملف الموظف المعني. 	الاستقبال والتصنيف	الأولى
<ul style="list-style-type: none"> 1- إرسال نسخة من الشفاء إلى الجهة المعنية به. 2- الاتصال مع مقدم الشفاء أو شكره . 3- إرسال نسخة من الشفاء إلى الإدارة العليا. 4- توجيه كتب شكر للجهة المعنية بالثناء 	المعالجة والمتابعة والرد	الثانية

نماذج التقييم السنوي لمنهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى

- نموذج (1) التقييم السنوي للشكاوى (01)

التصنيف الرئيسي	التصنيف فرعي	عدد الشكاوى	النسبة من الإجمالي	نسبة النمو أو التراجع	متوسط الانجاز الفعلي	متوسط الانجاز المستهدف	الانحراف عن المتوسط المستهدف
01	حسب نظام التصنيف المعتمد	مجموع الشكاوى السنوية لكل تصنيف	نسبة عدد الشكاوى السنوية لكل تصنيف من إجمالي عدد الشكاوى الكلي	على افتراض اعتماد سنة أساس لغايات احتساب النسبة	متوسط الوقت الفعلي المستغرق لانجاز جميع الشكاوى من نفس الصنف	متوسط الوقت المستهدف لانجاز جميع الشكاوى من نفس الصنف والمعلن عنه للجمهور	نسبة الزيادة أو التراجع لمتوسط الانجاز الفعلي عن المستوى المستهدف والمعلن عنه للجمهور

- نموذج (2) التقييم السنوي للمقترح (02)

التصنيف الرئيسي	التصنيف فرعي	عدد الاقتراحات	النسبة من الإجمالي	نسبة النمو أو التراجع	متوسط الانجاز الفعلي	متوسط الانجاز المستهدف	الانحراف عن المتوسط المستهدف
02	حسب نظام التصنيف المعتمد	مجموع الاقتراحات السنوية لكل تصنيف	نسبة عدد الاقتراحات السنوية لكل تصنيف من إجمالي عدد الاقتراحات الكلي	على افتراض اعتماد سنة أساس لغايات احتساب النسبة	متوسط الوقت الفعلي المستغرق لانجاز جميع الاقتراحات من نفس الصنف	متوسط الوقت المستهدف لانجاز جميع الاقتراحات من نفس الصنف والمعلن عنه للجمهور	نسبة الزيادة أو التراجع لمتوسط الانجاز الفعلي عن المستوى المستهدف والمعلن عنه للجمهور

نموذج رقم (3) معالجة الثناء (03)

التسلسل	التصنيف	الجهة المعنية	الإجراء	ملاحظات
1				
2				

نموذج (4) معالجة الشكاوى المستبعدة (04)

التسلسل	التصنيف	الجهة المعنية	الإجراء	ملاحظات
1				
2				

نموذج (5) معالجة المقترحات المستبعدة (05)

التسلسل	التصنيف	الجهة المعنية	الإجراء	ملاحظات
1				
2				

نموذج توزيع الشكاوى على الجهات المعنية الداخلية

الهدف الرئيسي من النموذج تحديد الجهات الأكثر تكرار في الشكاوى ونسبتها من العدد الكلي

التسلسل	اسم الجهة المعنية	عدد الشكاوى	النسبة من إجمالي الشكاوى	ملاحظات
1				
2				

أسس تشكيل لجنة الاقتراحات والشكاوى

المهام والواجبات

- 1- الإشراف على جميع عمليات الصندوق من تسجيل وتحويل ومتابعة محتوى الصناديق.
- 2- التأكد من تعبئة النماذج الموحدة وفق الشروط المحددة.
- 3- التأكد من توفر النموذج الموحدة في المكان المخصص وبالعدد الكافي.
- 4- تقييم آلية معالجة محتوى الصناديق وإعداد التقارير الدورية والسنوية اللازمة حسب الأصول.
- 5- تنظيم عملية تسجيل وتصنيف الشكاوى أو المقترح أو التناء باستخدام النموذج الخاصة والمعدة لهذه الغاية.
- 6- تحديد المدة الزمنية المتوقعة للتجاوز مسبقاً وإبلاغ مقدم الشكاوى أو المقترح.
- 7- إعداد الردود بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- 8- التعامل مع الشكاوى بكل سرية وشفافية وحيادية وجدية.
- 9- عدم إهمال الشكاوى أو المقترح في حال إرساله من مجهول.
- 10- حفظ الشكاوى والاقتراحات التي تم معالجتها في أرشيف خاص لغيات التوثيق والتعلم المؤسسي.

متطلبات النجاح

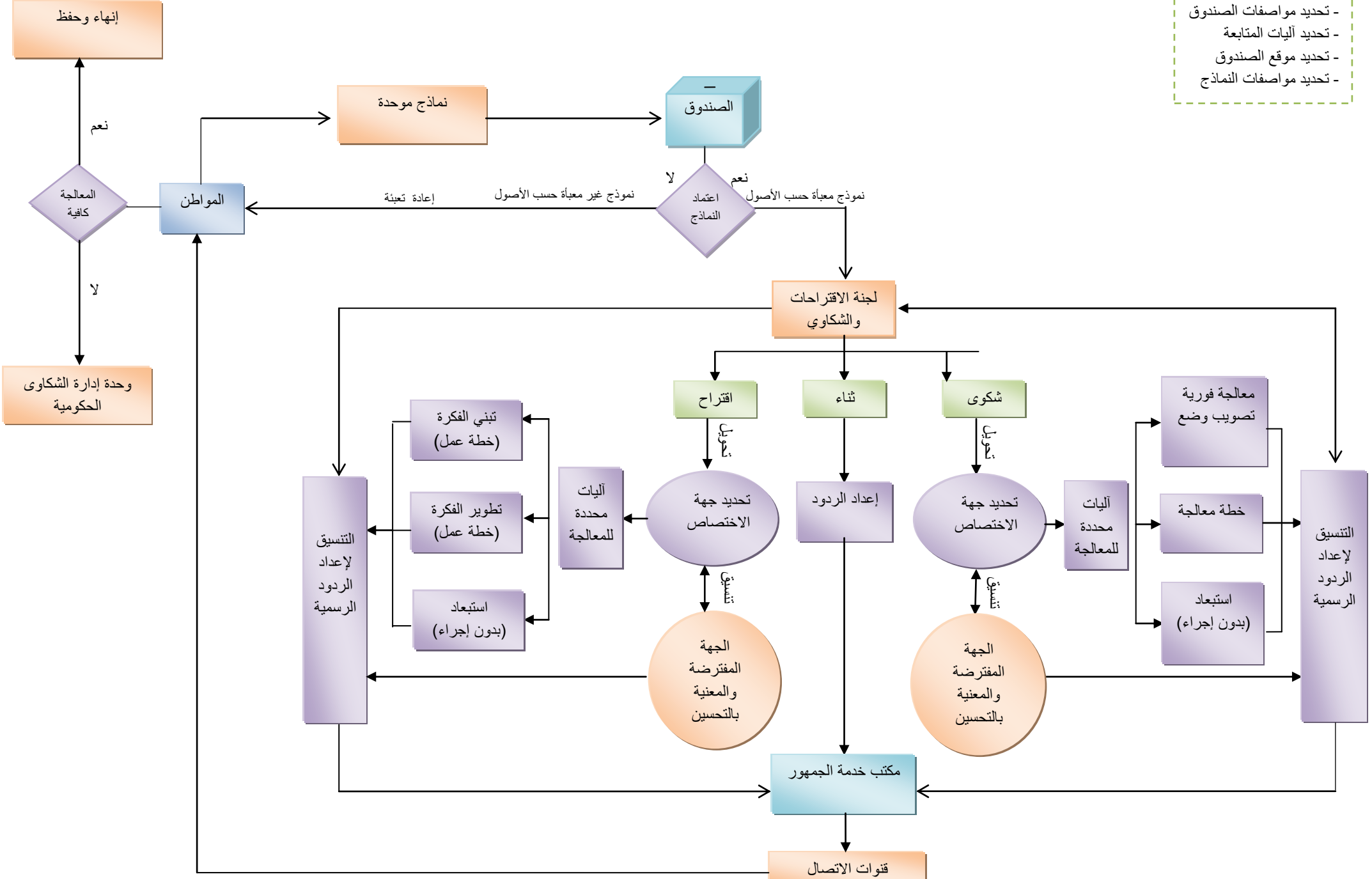
- 1- تخصيص مكافآت مادية ومعنوية لتحفيز أعضاء اللجنة.
- 2- منح اللجنة كافة الصلاحيات لفتح وتفرغ الصناديق.
- 3- تفويضها الصلاحيات اللازمة لمتابعة وتقييم محتوى الصناديق حسب الآليات المحددة.
- 4- فتح قنوات الاتصال مع الإدارة العليا في حال تطلب الأمر ذلك بشكل مباشر.

الشروط الواجب توافرها في الأعضاء

- 1- العدد: أن لا يقل عدد أعضاء اللجنة عن أربعة ولا يزيد عن ستة بما فيهم الرئيس على أن يتم تسمية رئيس اللجنة بشكل دوري وأن لا تزيد مدة عمل اللجنة عن سنتين متتاليتين وذلك حسب حجم المؤسسة وعدد مراجعها وخدماتها.
- 2- الخبرات: أن يتمتع جميع أعضاء اللجنة بالخبرات الكافية بجميع أنشطة وأعمال الجهة الحكومية.
- 3- التمثيل: أن تشمل اللجنة على أكبر شريحة من الممثلين للدوائر داخل الجهة الحكومية وبالأخص الجهات الرقابية.
- 4- أن يتمتع أعضاء اللجنة بحسن السيرة والسلوك.
- 5- اختيار رئيس لجنة ذو خبرة وموهل جامعي.

آلية معالجة الشكوى، الاقتراح، الثناء

- متطلبات أساسية**
- تحديد مواصفات الصندوق
 - تحديد آليات المتابعة
 - تحديد موقع الصندوق
 - تحديد مواصفات النماذج



مواصفات اللوحات الإرشادية التي تشير إلى الصندوق واليات المتابعة:

- توضع في مكان قريب من الصندوق وبشكل بارز وظاهر ليتمكن الجميع من رؤيتها وقراءتها .
- وضع نسخة منها بالقرب من الصندوق.
- طباعة اللوحات الإرشادية بجودة عالية وبألوان مناسبة مع وضع الشعار الرسمي للدولة عليها وبمقاسات محددة .
- تحديد حجم الخط ليكون مناسباً لحجم اللوحات .
- أن تتضمن عبارات تشجع متلقي الخدمة على تقديم اقتراحه وأفكاره أو شكواه .
- أن تتضمن آلية تقديم الشكوى أو الاقتراح وآلية متابعتها .

شكل يمثل نموذج اللوحة الإرشادية



صندوق الشكاوى والاقتراحات

اسم الجهة الحكومية :

عزيزنا المواطن رأيكم واقتراحاتكم تثرينا للعمل على تطوير وتحسين خدماتنا ولهذه الغاية تم إنشاء هذا الصندوق وإذا كان لديكم أي شكوى نحن نرحب بها وسيتم التعامل معها بكل جدية وشفافية وحيادية وسرية .

الإجراءات المتبعة :

عزيزنا المواطن في حال كان لديك أية مقترحات أو أفكار أو شكوى حول الخدمة التي تحصل عليها نرجو منك القيام بالآتي:

- 1- التوجه إلى الصندوق الخاص بالمقترحات والشكاوى الحكومية.
- 2- كتابة الشكوى أو المقترح على النموذج المعد لذلك .
- 3- تعبئة كافة الخانات بكل دقة ومصداقية.

إرشادات عامة :

سيتم التعامل مع محتوى الصندوق من شكوى أو مقترحات معبأة حسب الأصول وفق آليات معالجة محددة ومعلن عنها وفي حال ملاحظة أي خلل في تطبيق الآليات يرجى إعلامنا على الرقم المجاني

المواصفات الفنية للصندوق (اختيارية)

ملاحظة : هذه المواصفات استرشادية وليست ملزمة للجهات الحكومية

مواصفات الصندوق:

- أن يكون مصنوع من خشب صلد قوي غير قابل للكسر أو زجاج (شفاف أو غير شفاف) أو معدني مناسب.
- أن يكون محكم الإغلاق ولا يمكن فتحه إلا بمفاتيح خاصة .
- أن تكون مقاييس الصندوق موحدة (35سم طول، 35 سم عرض، 35 سم ارتفاع).
- أن يوضع بقرب قاعة الانتظار أو مكتب خدمة الجمهور أو بمكان مرور المراجعين.
- أن يثبت بشكل محكم على ارتفاع (1.5) متر في الحائط مع محافظة خاصة للنماذج .

شكل توضيحي لمجسم الصندوق



تفعيل الشكاوى أو الاقتراحات إلكترونياً

الشكاوى الإلكترونية هي البوابة التي تتعامل مع الشكاوى التي يقدمها متلقي الخدمة حيث يتم وضع نافذة على الموقع الإلكتروني للمؤسسة للشكاوى والاقتراحات يوضع بها نموذج لتقديم الشكوى أو الاقتراح.

محتويات صفحة الشكاوى أو الاقتراحات الإلكترونية :

- 1- استقبال الشكاوى وكيفية تقديمها.
- 2- إجراءات تقديم الشكاوى.
- 3- المستندات المطلوبة.
- 4- نموذج الشكاوى الإلكترونية.
- 5- آلية التعامل مع الشكاوى أو الاقتراحات.

توعية متلقي الخدمة بأهمية صناديق الشكاوى والاقتراحات ودورها

القيام بعمليات توعية مركزة ومكثفة للجمهور من حيث:

- التعريف باللجنة / الجهة المسؤولة عن الصندوق وتأسيسها ومباشرتها العمل.
- توعية المواطنين بصلاحيات اللجنة / الجهة المسؤولة عن الصندوق وآلية المتابعة وطبيعة الإجراءات المتخذة وتسلسلها، والقضايا التي ينظر فيها وتلك التي تخرج عن الاختصاص.
- بيان السقف الزمني لأية شكوى يمكن متابعتها والتقدم بها .
- التعريف بحق متلقي الخدمة في الاعتراض وتعريفه بالجهات (وحدة الشكاوى /وزارة تطوير القطاع العام) التي يمكنه اللجوء إليها في حالة شعوره بعدم الرد على شكواه أو عدم عدالة الحل الذي توصلت إليه اللجنة / الجهة المسؤولة عن الصندوق.

إعداد فريق العمل

امجد
١١ ~ ١٢

معتمد أبو
زيد

سناء خير

تدقيق ومراجعة
حنان فريج