

تقديم الملاحظات والشكاوى

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين تقديم شكاويهم وملاحظاتهم حول المواضيع المرتبطة بالخدمات المقدمة من قبل المؤسسة أو العاملين أو أسلوب تقديم الخدمة، أو بيئة العمل أو غيرها، وتكون ناجمة عن عدم الحصول على الخدمة المطلوبة، أو عدم الالتزام بمعايير الخدمة، أو سلوكيات وتصرفات الموظفين أو عدم تلقي المعاملة الملائمة وما شابه، بحيث تقوم المؤسسة بدراسة هذه الشكاوى وتقييمها واتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوصها.

إجراءات الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الشكاوى أو الملاحظة من خلال إحدى القنوات المتوفرة.
- يتم تحديد جهة الاختصاص والتأكد من أن المعلومات المقدمة كافية، ويتم التواصل مع مقدم الشكاوى للحصول على مزيد من التفاصيل
- يتم التأكد من صحة الشكاوى وإبلاغ المتعامل باستلام شكواه وتحويل الشكاوى إلى جهة الاختصاص
- . يتم دراسة الشكاوى وإبلاغ المشتكي بالحل المقترح
- في حال موافقة المتعامل على الحل، يتم إغلاق الشكاوى واتخاذ الإجراء قصير الأمد المناسب والإجراء بعيد المدى لضمان عدم تكرار الشكاوى
- في حال عدم رضا المشتكي عن الحل المقترح، فيمكنه عمل تظلم على الشكاوى ويتم تحويلها للجهات الأعلى على مستوى المؤسسة

رسوم الخدمة

مجاًناً