

الشكاوى والاستعلام

 كود الخدمة:		طريقة تقديم الخدمة	رمز الخدمة	استقبال الشكاوى		إسم الخدمة
		إلكترونية	141	إستقبال أي شكاوى أو تظلمات من المستفيدين من الخدمات المقدمة من المؤسسة.		وصف الخدمة
الإجراءات 1. تقديم الشكاوى اما بحضور الشاكي إلى إدارة الشكاوى في نافذة خدمة الجمهور أو عبر نافذة الشكاوى في الخدمات الإلكترونية. 2. تدوين بيانات الشكاوى في النموذج المخصص لذلك. 3. مراجعة بيانات الشكاوى والتحقق من صحتها والتأكد من اكتمال المرفقات 4. قيد بيانات الشكاوى في النظام الآلي. 5. إحالة الشكاوى إلى الإدارة او الفرع المعني بالشكاوى. 6. متابعة الانجاز والبت في الشكاوى. 7. الافادة لإدارة الشكاوى بالقرار او البت النهائي بشأن الشكاوى خلال الفترة المحددة. 8. اشعار الشاكي بالنتيجة، واغلاق الشكاوى بعد ارشفتها. أوقات تقديم الخدمة الدوام الرسمي قنوات تقديم الخدمة - إلكترونية. - حضور المستفيد. إطار تقديم الخدمة - المركز الرئيسي - الفروع المستفيد الجمهور الوثائق المطلوبة 1. بطاقة إثبات الهوية. 2. الوثائق المؤيدة للشكاوى. الشروط لايوجد. مخرجات الخدمة البت في الشكاوى رسوم الخدمة مجاناً زمن الإنجاز غير محدد						

 كود الخدمة:		طريقة تقديم الخدمة	رمز الخدمة	الاستعلامات		إسم الخدمة
			142	إلكترونية		وصف الخدمة
			إستقبال أي شكاوى أو تظلمات من المستفيدين من الخدمات المقدمة من المؤسسة.			
 الإجراءات 1. تلقي مكالمة غير الرقم المجاني للمؤسسة. 2. تدوين بيانات المتصل في النموذج المخصص لذلك. 3. الرد على الاستفسار في حينة بعد الاستعلام في النظام.			 أوقات تقديم الخدمة 24 ساعة.	 قنوات تقديم الخدمة - إلكترونية.	 إطار تقديم الخدمة - المركز الرئيسي	 المستفيد الجمهور
			 الوثائق المطلوبة لايوجد.	 الشروط لايوجد.		
			 مخرجات الخدمة الرد على الاستفسارات	 رسوم الخدمة مجاناً	 زمن الإنجاز غير محدد	