

استقبال الشكاوى

إجراءات تقديم الخدمة		
مكان تنفيذ الخطوة	الخطوة	القائم بالخطوة
مكتب خدمة العملاء	<p>تقديم الشكاوى من خلال :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الحضور شخصياً لمكتب خدمة العملاء (يتم تعبئة الطلب إلكترونياً من قبل موظف المكتب)</li> <li>▪ الاتصال الهاتفي بمكتب خدمة العملاء (يتم تعبئة الطلب إلكترونياً من قبل موظف المكتب)</li> <li>▪ موقع الوزارة ( يعبأ الطلب من قبل المشتكي على موقع الوزارة)</li> <li>▪ الاتصال بمركز الاتصال (يتم تعبئة الطلب إلكترونياً من قبل موظف مركز الاتصال)</li> </ul>	المشتكي
مكتب خدمة العملاء	تلقي الطلب والتأكد من وقوع الشكاوى ضمن صلاحيات البلدية	موظف خدمة العملاء
مكتب خدمة العملاء	الاطلاع على الشكاوى وتحويلها للقسم المعني	رئيس المكتب
القسم المختص	اتخاذ الإجراءات اللازمة حيال الشكاوى وإعداد إفادة تحال لمكتب خدمة العملاء	القسم المختص
مكتب خدمة العملاء	الاطلاع على إفادة القسم المختص والتأكد من معالجة الشكاوى واتخاذ الإجراء اللازم حيالها	رئيس المكتب
مكتب خدمة العملاء	إغلاق الشكاوى إلكترونياً	موظف خدمة العملاء
حسب طبيعة الشكاوى	الوقت الإجمالي	