



دليل الشكاوي



جدول المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الملخص التنفيذي	2
تعريفات عامة	2
اهداف النظام	3
صلاحيات الادارة العامة ومهامها	3
طرق استقبال الشكاوي	4
اجراءات تقديم الشكاوي	5
النظام المحوسب لاستقبال الشكاوي	6
انواع الشكاوي المنظورة امام الادارة العامة	6
الشكاوي بحق رئيس القسم المختص	7
قبول او رفض الشكاوي واحالتها	7
احكام ختامية	7
السريان والتنفيذ	7
الملاحق	26-8

(1) الملخص التنفيذي

تحرص جمعية المستقبل الخيرية على خلق بيئة تنافسية في مجال تقديم الخدمات للمتعاملين من أفراد ومؤسسات من حيث الرضا العام عن الخدمات في الجمعية، تم اعداد دليل الشكاوى والمقترحات والثناء من مجلس الادارة والادارة التنفيذية وذلك للعمل على رفع مستوى رضا المتعاملين وتنظيم آلية التعامل مع الشكاوى، وفي ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات المتعاملين، فإنه يقع على عاتق كل جهة في جمعية المستقبل الخيرية ضرورة التعامل مع الشكاوى والمقترحات والثناء وفق أفضل المعايير العالمية.

مادة (1)

تعريفات عامة

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذا النظام المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:-

المجلس: مجلس جمعية المستقبل الخيرية. **تأسست سنة 2006**

الجمعية العمومية: الجمعية العمومية لجمعية المستقبل الخيرية.

رئيس المجلس: رئيس مجلس ادارة جمعية المستقبل الخيرية.

الإدارة العامة: الإدارة العامة للشكاوى في جمعية المستقبل الخيرية.

المدير العام (التنفيذي): المدير التنفيذي لجمعية المستقبل الخيرية (الإدارة العامة للشكاوى).

العضو المختص: العضو فيما يختص بدائرته والدوائر المرتبطة به، ولغايات هذا النظام تشمل عبارة العضو المختص

من مجلس الادارة او الجمعية العمومية او المجتمع المحلي

القسم: قسم الشكاوى التابع للشؤون القانونية في جمعية المستقبل الخيرية من اعضاء المجلس او الجمعية العمومية او المجتمع المحلي.

الشكوى: مستند خطي أو إلكتروني يقدم من المشتكي أو وصيه أو وليه أو وكيله شأنه الإبلاغ عن تصرف أو سلوك

خاطئ أو تقصير في أداء خدمة أو في طريقة تأديتها أو الامتناع عن أدائها أو اتخاذ إجراء كان من المفترض على

رئيس القسم للمؤسسة أو أحد موظفيها القيام به، أو بشأن أي شكل من أشكال التمييز أو مخالفة للتشريعات السارية،

وتقدم للعضو المختص /أو الإدارة العامة /أو الوحدة /أو القسم.

المشتكي: كل شخص طبيعي أو وكيله أو وصيه أو وليه وكل شخص معنوي أو وكيله يتقدم بشكوى ضد الدائرة الحكومية بشأن إجراءاتها أو تقصيرها أو سلوكها أو أي تصرف خاطئ من قبل أحد موظفيها.

الشكوى ذات الطابع العام: الشكوى التي تمس حق عدد من المواطنين.

مادة (2)

يسري هذا النظام على كل شكوى مقدمة من أي متلق للخدمة أو طالب لها تضرر من قرارات جمعية المستقبل الخيرية أو إجراءاتها أو ممارساتها أو أفعال الامتناع عن أداء الخدمة.

مادة (3)

أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى ما يلي:

1. تنظيم طرق استقبال الشكاوى وإجراءات تقديمها ومتابعتها ومعالجتها فيما يخص أداء جمعية المستقبل الخيرية لدورها أو امتناعها أو تقصيرها خلافا للتشريعات السارية وأصول العمل السليم والاتفاقيات التي تكون المؤسسة طرفا فيها.
2. تنظيم وتسهيل عملية اتصال المشتكين مع القسم المختص لمعالجة الشكاوى وفق أسس واضحة.
3. ضمان إنجاز الشكاوى خلال فترة زمنية محددة وتوفير الوقت والجهد.
4. الاهتمام بشكوى أصحاب المصلحة والتعامل معها لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر لعملياتنا.

مادة (4)

صلاحيات الإدارة العامة ومهامها

تمارس الإدارة العامة الصلاحيات الآتية :

1. رسم السياسات الخاصة بالشكاوى ووضع الخطط الاستراتيجية لتطويرها بهدف تقديم خدمة متميزة.
2. استقبال الشكاوى التي تدخل ضمن اختصاصها ومتابعتها.
3. إحالة الشكاوى التي ترد إلى الإدارة العامة للقسم المعين.

4. البحث والتحقيق والتقصي حول موضوع الشكاوى، وتشكيل لجان متخصصة تكون الإدارة العامة مقررا لها أو من تفوضه

5. اقتراح التعديلات اللازمة على الأطر المنظمة للشكاوى أو المسببة لها .

6. إعداد التقارير والدراسات والنشرات الخاصة بالشكاوى في الدوائر للمؤسسة وآليات معالجتها.

7. التنسيق والمتابعة مع الوحدات والأقسام، ولها وحدها الإشراف الفني عليها وتقديم الدعم والمساندة اللازمة

8. التنسيق والمتابعة مع قسم شؤون الشكاوى التابعة لمكتب المدير العام (التنفيذي) بما يشمل معالجة الشكاوى، إعداد التقارير والتدريب.

9. التنسيق والمتابعة مع قسم الشكاوى في جمعية المستقبل الخيرية، بما يشمل إعداد التقارير والدراسات والتدريب، ومعالجة الشكاوى بما ينسجم مع التشريعات السارية.

10. النظر في الشكاوى المقدمة للقسم إذا لم تعالج لسبب غير مبرر، ورفعها إلى الرئيس العام لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.

11. المبادرة بمعالجة الشكاوى بالطرق الودية أو إجراء مباحثات غير رسمية مع القسم ذات العلاقة بالشكاوى

12. التنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني فيما يخص الشكاوى المقدمة من خلالها، والأنشطة المنسجمة مع توجهات الإدارة العامة.

13. إعداد دليل الإجراءات والنماذج المخصصة لاستقبال الشكاوى ومتابعتها والمصادقة عليها من قبل المدير العام (المدير التنفيذي) أو مجلس الإدارة.

مادة (5)

يتم استقبال الشكاوى في جمعية المستقبل الخيرية بإحدى الطرق الآتية:

1. الحضور الشخصي للمشتكي.

2. البريد الإلكتروني.

3. الفاكس.

4. البريد العادي.

5. النظام المحوسب للشكاوى عبر الايميل.

6. أية وسائل أخرى يتم اعتمادها من قبل المؤسسة.

مادة (6)

إجراءات تقديم الشكوى

تتمثل إجراءات تقديم الشكوى بالآتي:

1. تعبئة النموذج المعتمد خطيا وتوقيعه، أو المعتمد إلكترونيا متضمنا كافة البيانات من قبل المشتكي.
2. إرفاق نسخ عن جميع الوثائق والمستندات المؤيدة للشكوى من قبل المشتكي.
3. يتم التحقق من دقة تعبئة النموذج ومطابقة الوثائق والمستندات مع الأصل من قبل الموظف المسؤول.
4. يتم التأشير على الشكوى المقدمة خطيا أو إلكترونيا بما يفيد استلامها من قبل الموظف المسؤول، ويتم تسليم المشتكي بطاقة مراجعة وفق النموذج الخطي أو الإلكتروني المخصص في المؤسسة.
5. في حالة الشكوى الخطية، وإذا كان المشتكي غير قادر على كتابة شكواه أو تعبئة النموذج المخصص بنفسه، يمكنه الاستعانة بغيره للكتابة على أن يوقع أو يبصم الطرفان على الشكوى الخطية، ويجب تسجيل بصمة المشتكي مع ذكر الاسم بعد التأكد من إثبات الشخصية.
6. إذا كانت الشكوى مقدمة من أنثى، يحق لها طلب تقديم الشكوى واستقبالها من قبل موظفة مختصة في المؤسسة.

مادة (7)

تشكيل القسم

تشكل في المؤسسة قسم متخصص ضمن هيكلها التنظيمي، يسمى قسم الشكاوى، يتبع للعضو المختص ويتولى إدارته موظف، محامي من أعضاء الجمعية العمومية " أو متطوع على أن يكون حاصل على الشهادة الجامعية بأقل تعديل بكالوريوس.

مادة (8)

النظام المحوسب للمؤسسة

إنشاء وإدارة نظام محوسب للشكاوى من قبل الإدارة العامة، يربطها مع الوحدة والقسم، ويحق لها من خلاله الاطلاع على التقارير الدورية وغير الدورية، واستخراجها لغايات العمل وإنشاء ايميل خاص لتلك الغرض.

مادة (9)

الشكاوى المنظورة أمام الإدارة العامة والقسم

تختص الإدارة العامة والقسم بالنظر في:

1. الشكاوى المقدمة ضد أي دائرة من دوائر الجمعية.
2. الشكاوى المقدمة من مؤسسات المجتمع المدني.
3. الشكاوى المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية النهائية ضد المؤسسة.
4. الشكاوى التي اتخذ فيها قرارا أو رفضت من قبل الوحدات أو الأقسام في حال ظهرت بيانات جديدة جوهريّة تغير في مجرى الشكوى.
5. الشكاوى المقدمة إلى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات المقدم من خلالها المحتمل تنفيذه من قبل المؤسسة.
6. الشكاوى ذات الطابع العام.

مادة (10)

1. تلتزم الإدارة العامة بتقديم تقريرها السنوي أو أي تقارير أخرى إلى رئيس المجلس لعرضها على المجلس.
2. تلتزم الوحدة بتقديم تقريرها السنوي، وتعدّه وفق نموذج معتمد لهذه الغاية وتقدمه إلى الإدارة العامة.
3. تلتزم الإدارة العامة بنشر التقرير السنوي عن واقع الشكاوى على الجمهور بكافة الوسائل المتاحة بعد مصادقة مجلس الإدارة.

مادة (11)

الشكوى بحق رئيس الدائرة المختص

1. تقدم الشكوى بحق رئيس الدائرة المختص لدى الإدارة العامة للشكاوى.
2. يحيل مدير عام الإدارة العامة للشكوى إلى رئيس مجلس الادارة مع توصية منه بشأنها.
3. يخاطب رئيس مجلس الادارة رئيس الدائرة للاستفسار حول الشكوى المقدمة بحقه، على أن يقوم الأخير بالرد خلال أسبوعين كحد أقصى.
4. في حال لم يقدم رئيس الدائرة المختص ردا خلال المدة المحددة، أو كان رده غير متفق مع التشريعات السارية، يرفع المدير العام إلى رئيس مجلس الادارة أو الجهات الرسمية المختصة بذلك لاتخاذ المقتضى المناسب بشأنها.

مادة (12)

قبول أو رفض الشكوى وإحالتها لجهة الاختصاص

1. على الموظف المسؤول في الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم إبلاغ المشتكي بقبول النظر في الشكوى أو رفضها خلال ثلاثة أيام من تاريخ تقديمها كحد أقصى.
- إذا تبين وجود شبهة بأن موضوع الشكوى يشكل جريمة وفقا لأحكام القانون، تقوم الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم، كل حسب اختصاصه، برفع توصياتها إلى المدير العام أو ورئيس مجلس الادارة، لإحالة الملف إلى الجهات المختصة قانونا للتحقيق في هذه الشكوى.

مادة (13)

أحكام ختامية

1. تعمل جميع الجهات ذات العلاقة بالنماذج المعتمدة من قبل الإدارة العامة والمصادق عليها من مجلس الادارة.
2. تلتزم كافة المؤسسات المعنية بختم كافة الوثائق والتقارير بختمها الرسمي.

مادة (14)

السريان والتنفيذ

على الجهات المختصة كافة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذا الدليل، ويعمل به من تاريخ صدوره.

نموذج تقديم شكوي

القسم الأول: حول المشتكي/ة

اسم مقدم/ة الشكوى الرباعي:

رقم الهوية:

العنوان (المحافظة، المدينة / البلدة / القرية / المخيم)

الصفة: ☐ اعتباري ☐ شخصي ☐ وكيل ☐ وصي ☐ ولي

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى العمر: تاريخ الميلاد: / / م

رقم الهاتف: رقم الفاكس:

البريد الإلكتروني:
تأسست سنة 2006
ترخيص 7696

القسم الثاني: حول الشكوى

موضوع الشكوى : الجهة المقدم ضدها الشكوى

.....
.....
.....

هل الشكوى منظورة أمام القضاء: ☐ نعم ☐ لا

هل تقدمت بشكوى في ذات الموضوع سابقا: ☐ نعم ☐ لا

اسم الجهة المقدم بحقها الشكوى سابقا:

تاريخ التقديم:/...../..... م

هل تلقيت ردا على الشكوى السابقة: ☐ نعم ☐ لا

تاريخ الرد:/...../.....

وقائع الشكوى

.....

القسم الثالث: مرفقات الشكوى (الوثائق والمستندات)

-1
-2
-3
-4
-5
-6
-7

أقر وأصرح أنا مقدم/ة الشكوى :
 بأن المعلومات والبيانات والمرفقات الواردة أعلاه هي معلومات وبيانات ومرفقات صحيحة وحقيقية وألتزم وأتعهد بتحمل كامل المسؤولية القانونية فيما لو تبين خلاف ذلك في أي وقت من الأوقات أو إذا تبين أن الشكوى المقدمة من قبلي كيدية، وعليه أوقع.

توقيع /أو بصمة مقدم/ة الشكوى :

تاريخ تقديم الشكوى:/...../.....م

توقيع /أو بصمة الشخص الذي استعان به مقدم الشكوى في كتابة الشكوى:

اسم الشاهد على البصمة: رقم الهوية:

اسم الموظف/ة مستلم/ة الشكوى:

توقيع الموظف/ة مستلم/ة الشكوى :

تاريخ استلام الشكوى:/...../.....م

القسم الرابع: (خاص لاستخدام الدائرة)

1. التوصية حول الشكوى: ☐ رفض الشكوى ☐ قبول الشكوى

في حال رفض الشكوى حدد سبب الرفض من بين الأسباب المذكورة في الجدول الآتي

سبب رفض الشكوى	حدد بوضع إشارة (X)
منظورة أمام القضاء	
صدر فيها حكم قضائي قطعي	
متعلقة بنزاعات بين اشخاص طبيعيين أو معنويين	
متعلقة بالمساعدات الإنسانية أو الهبات الداخلية أو الخارجية	
رفضت سابقا أو اتخذ قرار سابقا بشأنها من قبل الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم	
الإجراء أو القرار محل الشكوى مضى على صدوره أكثر من سنة	
مجهولة المصدر	
غير مصنفة	

في حال قبول الشكوى حدد الحالة التي تنطبق عليها من بين حالات الشكاوى المنظورة المذكورة في الجدول الآتي:

حالات الشكوى المنظورة	حدد بوضع إشارة x
مقدمة ضد الدائرة في المؤسسة	
مقدمة من مؤسسات المجتمع المدني ومتعلقة بأداء المؤسسة والدوائر التابعة لها	
تتعلق بالامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة ضد المؤسسة	
مقدمة إلى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات المقدم من خلالها	
ذات الطابع العام	
غير المصنفة	

2. تحديد علاقة الشكوى بتصنيف الخدمات المعتمدة في الدائرة المؤسسة:

حدد نوع الخدمة / الخدمات التي تشكل محلا للشكوى وفقا لتصنيف الخدمات المعتمدة في الجمعية من خلال تعبئة الجدول الآتي:

نوع الخدمة	الجهة الداخلية المسؤولة عن تقديم الخدمة لدى الجمعية

تصنيفات خاصة بالشكوى:

موضوع الشكوى حدد بوضع إشارة (x)

موضوع الشكوى	حدد بوضع إشارة X
خدمة المؤسسة العامة	
خدمة قطاع يخضع للمؤسسة	
سوء تعامل الموظفين	
حقوق مالية على المؤسسة	
حقوق مالية خاصة بقطاع خاص يخضع للمؤسسة	
عدم تنفيذ قرارات محاكم	
انتهاكات للحياة والسلامة الجسدية	
تمييز مخالف للقانون الأساسي	
مس حرمة الحياة الخاصة	
الحق في نقل الوظائف العامة	
مس بالحريات العامة	
الاعتداء على ممتلكات خاصة أو عامة	
غير مصنفة حسب الخدمة المقدمة من المؤسسة	

3. تحديد طبيعة الجهة المشتكية:

حدد طبيعة الجهة المشتكية من خلال تعبئة الجدول الآتي:

طبيعة الجهة المشتكية	حدد بوضع إشارة X
فرد ذكر	
فرد انثي	
جماعية ذكور	
جماعية اناث	
جماعية مختلطة ذكور اناث	
ذات الطابع العام (مواطنين بشكل عام)	

4. تحديد طريقة تلقي الشكوى:

حدد طريقة تلقي الشكوى من خلال تعبئة الجدول الآتي:

طريقة تلقي الشكوى	حدد بوضع إشارة X
من خلال الحضور الشخصي	
من خلال البريد الالكتروني	
باستخدام الفاكس	
باستخدام صندوق البريد العادي	
باستخدام النظام المحوسب للشكاوى	
بوسائل اخرى مستخدمة	

مسؤول إدارة /وحدة/

قسم الشكاوى التوقيع:

.....

تأسست سنة

2006

ترخيص 7696

Charitably Future Society

نموذج رقم 2

بطاقة مراجعة

بطاقة مراجعة

اسم مقدم الشكوى لرباعي :

العنوان :

رقم الشكوى:.....

موضوع الشكوى:

.....

.....

تاريخ تقديم الشكوى:..... موعدا المراجعة: اليوم:.....

التاريخ:..... الساعة:.....

تأسست سنة

2008

ترخيص 7696

اسم الموظف/ة المسؤول/ة :

توقيع الموظف/ة المسؤول/ة:

هاتف إدارة/وحدة/قسم الشكاوى :

الختم والتوقيع:.....

نموذج رقم 3

إحالة شكوى مقدمة بحق رئيس الدائرة

التاريخ:/...../.....م

معالي الأخ /الأخت حفظه الله

رئيس مجلس الادارة او من ينوبه

الموضوع: إحالة شكوى مقدمة بحق

تحية طيبة وبعد،

تهديكم الإدارة التنفيذية أطيب التحيات، وبعد تلقي شكوى واردة بحق رئيس الدائرة

مقدمة من المواطن/ الموظف/ المؤسسة

بتاريخ :/...../.....م ، وموضوعها

فإننا نوصي : -

1.

2.

3.

مع فائق الاحترام والتقدير

مدير عام الإدارة العامة للشكاوى

مرفق: ملف الشكوى

نموذج رقم 4

إحالة شكوى إلى قسم

التاريخ:/...../.....م

الأخ /الأخت المحترم/ة

وحدة أو قسم الشكاوى/ في جمعية المستقبل الخيرية

الموضوع : إحالة شكوى

تحية طيبة وبعد،

تهديكم الإدارة العامة للشكاوى مجلس الإدارة أطيب التحيات، وبعد تلقي ودراسة ملف الشكوى

رقم () الخاصة بالمواطن/ الموظف/ المؤسسة

والتي رفعت بتاريخ:/...../.....م

وموضوعها:

.....

.....

.....

إجراءتكم لطفا بمتابعتها وإفادتنا، آمليين استلام ردكم خلال أسبوعين من تاريخ استلام كتابنا هذا.

مع فائق الاحترام والتقدير

مدير عام الشكاوى

مرفق: ملف الشكوى

نموذج رقم 5

استفسار

التاريخ:/...../.....م

الأخ /الأختالمحترم/ة

اسم المؤسسة :

الموضوع: استفسار

تحية طيبة وبعد،

تهديكم الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الإدارة/ وحدة/ قسم الشكاوى في

2006

ترخيص 7696

أطيب التحيات، وبعد تلقي ودراسة ملف الشكاوى رقم () الخاصة بالمواطن/ الموظف/ المؤسسة /

وموضوعها : فإننا نود الاستفسار عن الموضوع

المذكور.

إجراءتكم لطفا بمتابعتها وإفادتنا، آمليين استلام ردكم خلال اسبوعين من تاريخ استلام كتابنا هذا.

مع فائق الاحترام والتقدير

مدير عام الإدارة العامة للشكاوى/

رئيس وحدة/ قسم الشكاوى

مرفق: ملف الشكاوى

نموذج رقم (6)

تذكير

التاريخ:/...../.....م

الأخ /الأخت المحترم /ة

اسم المؤسسة:.....

الموضوع: تذكير

تحية طيبة وبعد،

تهديكم الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الإدارة/ قسم الشكاوى في
تأسست سنة 7696 ترخيص

أطيب التحيات. عطفًا على كتابنا المرسل لكم بتاريخ/...../.....م ، المتعلق بملف الشكاوى رقم ()

الخاصة بالمواطن/ الموظف/ المؤسسة نود التذكير بعدم استلام ردمكم

خلال الفترة الممنوحة حسب دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى الذي أقره مجلس الإدارة.

آملين استلام ردمكم خلال ثلاثة أيام من تاريخ استلام كتابنا هذا.

مع فائق الاحترام والتقدير

مدير عام الإدارة العامة للشكاوى/

رئيس وحدة / قسم الشكاوى

مرفق: الكتاب المرسل لكم سابقًا بتاريخ :...../...../.....م

نموذج رقم (7)

إحالة شكوى متعثرة إلى الإدارة العامة للشكاوى

التاريخ :/...../..... م

الأخ /الأخت : المحترم/ة

الإدارة العامة للشكاوى

الموضوع: إحالة شكوى متعثرة

تحية طيبة وبعد،

يهدىكم قسم الشكاوى في أطيب التحيات،

وبعد تعثر معالجة ملف الشكاوى رقم () الخاصة بالمواطن/ الموظف/ المؤسسة.....،

والتي رفعت بتاريخ :/...../..... م

وموضوعها،

إجراءتكم لطفا بمتابعتها وإفادتنا بهذا الخصوص.

مع فائق الاحترام والتقدير

رئيس وحدة/ قسم الشكاوى

مرفق: ملف الشكاوى المتعثرة

نموذج رقم (8)

إبلاغ رد لمقدم الشكاوى

التاريخ:/...../..... م

الأخ المواطن /الأخت المواطنة / السادة مؤسسة المحترم/ المحترمة / المحترمين

الموضوع: إبلاغ رد حول الشكاوى رقم ()

تحية طيبة وبعد،

تهديكم الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الإدارة/ وحدة / قسم الشكاوى في :

أطيب التحيات، وبناء على متابعة الشكاوى رقم (606) المقدمة من طرفكم بتاريخ:/...../..... م

تأسست سنة
2006
ترخيص 7696

وموضوعها ،

نود إبلاغكم بالرد الآتي :

.....
.....
.....
.....

مع فائق الاحترام والتقدير

مدير عام الإدارة العامة للشكاوى/

رئيس وحدة / قسم الشكاوى

نموذج رقم (9)

إبلاغ شكوى متداخلة بين أكثر من دائرة للمؤسسة

التاريخ:/...../.....م

الأخ /الأخت : المحترم/ة

مدير عام الإدارة العامة للشكاوى

الموضوع: إبلاغ عن شكوى متداخلة

تحية طيبة وبعد،

تهديكم وحدة/ قسم الشكاوى في : 2006

أطيب التحيات. وبناء على دراسة ملف الشكوى (رقم) الخاصة بالمواطن/ الموظف/ المؤسسة 7696

، التي تم تلقيها بتاريخ:/...../..... م ،

وموضوعها

فقد تبين أنها متداخلة مع دائرة/دوائر المؤسسة أخرى وهي

إجراءتكم لطفاً أو من تفوضونه باتخاذ إجراءات التنسيق وتحديد الآلية المناسبة لمتابعة الشكوى ومعالجتها.

مع فائق الاحترام والتقدير

رئيس وحدة / قسم الشكاوى

مرفق: ملف الشكوى

نموذج (10)

إجراءات المتابعة الداخلية للشكوى

رقم الشكوى: ()

اسم المشتكى:

القسم الأول: المتابعات

تاريخ الاجراء	الاجراء	ملاحظات

القسم الثاني: ملحقات ووثائق مستجدة على الشكوى قيد المتابعة

موضوع الوثيقة	التاريخ	توقيع دائرة التوثيق

القسم الثالث: نتيجة المتابعات

.....

.....

.....

.....

التوقيع:

التاريخ:

نموذج رقم (11)

اتفاق ودي

القسم الأول: معلومات عن الشكوى وأطرافها

رقم الشكوى ()

تاريخ تقديم الشكوى:/...../..... م

موضوع الشكوى:

تأسست سنة

2006

ترخيص 7696

اسم مقدم الشكوى لطرف الأول:

الجهة المقدم بحقها الشكوى الطرف الثاني

القسم الثاني: بنود الاتفاق الودي بين أطراف الشكوى

1:

.....

2:

.....

3:

.....

4:

.....

5:

.....

المرفقات ذات الصلة:

1:

.....

2:

.....

3:

.....

تأسست سنة
2006

ترخيص 7696

القسم الثالث: أسماء وتواريخ أطراف الشكوى والشهود

الطرف الأول

الاسم الرباعي:

التوقيع:

الطرف الثاني

الاسم الرباعي:

التوقيع:

الشاهد الأول

الاسم الرباعي:

التوقيع:

الشاهد الثاني

الاسم الرباعي:

التوقيع:

حرر هذا الاتفاق بتاريخ:/...../.....م

نموذج رقم (12)

إغلاق شكوى

رقم الشكوى ()

تاريخ تقديم الشكوى: / /

اسم مقدم الشكوى:

صفة مقدم الشكوى:

موضوع الشكوى:

الجهة المقدم بحققها الشكوى:

المتابعات التي تمت بشأن الشكوى:

1:

2:

3:

4:

5:

الردود التي وردت بشأن الشكوى:

1:

2:

3:

أسباب إغلاق الشكاوى:

- 1:
 - 2:
 - 3:
- تاريخ الأغلاق:/...../..... م

مدير عام الإدارة العامة للشكاوى/

رئيس وحدة / قسم الشكاوى

