



دليل الشكاوى



جدول المحتويات

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

(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 والمقترنات والثاء 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 والمقترنات والثاء وفق أفضل المعايير العالمية.

مادة (1)

تعريفات عامة

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

المجلس: مجلس جمعية المستقبل الخيرية.

الجمعية العمومية: الجمعية العمومية لجمعية المستقبل الخيرية.

رئيس المجلس: رئيس مجلس ادارة جمعية المستقبل الخيرية.

الادارة العامة: الإدارة العامة للشكاوى في جمعية المستقبل الخيرية.

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

العضو المختص: العضو فيما يختص بائرته والدوائر المرتبطة به، ولغایات 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.

الشکوى: مستند خطى أو إلكتروني يقدم من المشتكى 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 التشريعات 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 خلافاً للتشريعات السارية وأصول العمل السليم والاتفاقيات التي تكون المؤسسة طرفاً فيها.
2. تنظيم وتسهيل عملية اتصال المستكين 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 والتحقق والتقصي حول موضوع الشكوى، وتشكيل لجان متخصصة تكون الإدارة العامة مقررا لها أو من تفاصيله .
5. اقتراح التعديلات اللازمة على الأطر المنظمة للشكوى أو المسألة لها .
6. إعداد التقارير والدراسات والنشرات الخاصة بالشكوى 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 الشكوى، إعداد التقارير والتدريب.
9. التنسيق والمتابعة مع قسم الشكاوى في جمعية المستقبل الخيرية، بما يشمل إعداد التقارير والدراسات والتدريب، ومعالجة الشكوى بما ينسجم مع التشريعات السارية.
10. النظر في الشكوى المقدمة للقسم إذا لم تعالج لسبب غير مبرر، ورفعها إلى الرئيس العام لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.
11. المبادرة بمعالجة الشكوى بالطرق الودية أو إجراء مباحثات غير رسمية مع القسم ذات العلاقة بالشكوى
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 للشكوى عبر الایمبل.
6. أية وسائل أخرى يتم اعتمادها من قبل المؤسسة.

مادة (6)

إجراءات تقديم الشكوى

تمثل إجراءات تقديم الشكوى بالآتي:

1. تعبئة النموذج المعتمد خطياً وتوقيعه، أو المعتمد إلكترونياً متضمناً كافة البيانات من قبل المشتكى.
2. إرفاق نسخ عن جميع الوثائق والمستندات المؤيدة للشكوى من قبل المشتكى.
3. يتم التحقق من دقة تعبئة النموذج ومطابقة الوثائق والمستندات مع الأصل من قبل الموظف المسؤول.
4. يتم التأشير على الشكوى المقدمة خطياً أو إلكترونياً بما يفيد استلامها من قبل الموظف المسؤول، ويتم تسليم المشتكى بطاقة مراجعة وفق النموذج الخطي أو الإلكتروني المخصص في المؤسسة.
5. في حالة الشكوى الخطية، وإذا كان المشتكى غير قادر على كتابة شکواه أو تعبئة النموذج المخصص بنفسه، يمكنه الاستعانة بغيره لكتابته على أن يوقع أو يبصم الطرفان على الشكوى الخطية، ويجب تسجيل بصمة المشتكى 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 ويترأسه موظف، محامي من أعضاء الجمعية العمومية " او متطلع على أن يكون حاصل على الشهادة الجامعية بأقل تعديل باللوريوس.

مادة (8)

النظام المحوب للمؤسسة

إنشاء وإدارة نظام محوب للشكوى من قبل الإدارة العامة، يربطها مع الوحدة والقسم، ويحق لها من خلاله الاطلاع على التقارير الدورية وغير الدورية، واستخراجها لغایات العمل وانشاء ايميل خاص لتلك الغرض.

مادة (9)

الشكوى المنظورة أمام الإدارة العامة والقسم

تحتخص الإدارة العامة والقسم بالنظر في:

1. الشكوى المقدمة ضد أي دائرة من دوائر الجمعية.
2. الشكوى المقدمة من مؤسسات المجتمع المدني.
3. الشكوى المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية النهائية ضد المؤسسة.
4. الشكوى التي اتخذ فيها قراراً أو رفضت من قبل الوحدات أو الأقسام في حال ظهرت بيانات جديدة جوهرية تغير في مجرى الشكوى.
5. الشكوى المقدمة إلى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات المقدم من خلالها المحتمل تنفيذه من قبل المؤسسة.
6. الشكوى 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، وتعده وفق نموذج معتمد لهذه الغاية وتقدمه إلى الإدارة العامة.
3. تلتزم الإدارة العامة بنشر التقرير السنوي عن واقع الشكوى 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 الشكوى إلى رئيس مجلس الإدارة 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 ردًا 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 المشتكى بقبول النظر في الشكوى أو رفضها خلال ثلاثة أيام من تاريخ تقديمها كحد أقصى.
إذا تبين وجود شبهة بأن موضوع الشكوى يشكل جريمة وفقاً لأحكام القانون، تقوم الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم، كل حسب اختصاصه، برفع توصياتها إلى المدير العام أو رئيس مجلس الادارة، لإحالة الملف إلى الجهات المختصة قانوناً 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 شكوى

القسم الأول: حول المشتكى/ة

اسم مقدم/ة الشكوى الرباعي:

رقم الهوية.....

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

الصفة : اعتباري شخصي وكيل وصي ولی

الجنس : ذكر أنثى العمر : تاریخ المیلاد : / /

رقم الهاتف:..... رقم الفاكس.....

البريد الإلكتروني :

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 بحقيها الشكوى سابقا:

تاريخ التقديم :/...../.....م

هل تلقيت ردا على الشكوى السابقة: : نعم لا

تاريخ الرد :/...../.....

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 وحقيقة 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 سابقاً أو اتخذ قرار سابقاً 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:

حدد بوضع اشارة X	حالات الشكوى المنظورة
	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 محل لشكوى وفقاً لتصنيف الخدمات المعتمدة في الجمعية من خلال

تعبة الجدول الآتي:

الجهة الداخلية المسئولة عن تقديم الخدمة لدى الجمعية	نوع الخدمة

تصنيفات خاصة بالشكوى:

موضوع الشكوى حدد بوضع إشارة (x)

موضع 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 تقلد 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 أنثى	
جماعية ذكور	
جماعية إناث	
جماعية مختلطة ذكور وإناث	
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 الإلكتروني	
باستخدام الفاكس	
باستخدام صندوق البريد العادي	
باستخدام النظام المحوسب للشكوى	
بوسائل أخرى مستخدمة	

مسؤول إدارة /وحدة/

قسم الشكاوى التوقيع:

تأسست سنة
2006
ترخيص 7696

نموذج رقم 2

بطاقة مراجعة

بطاقة مراجعة

اسم مقدم الشكوى لرباعي :

العنوان :

رقم الشكوى:.....

موضوع الشكوى:

موعد المراجعة:اليوم:.....

الساعة:.....

تأسست سنة
٢٠٠٥

ترخيص ٧٦٩٦

تاريخ تقديم الشكوى:.....

التاريخ:.....

اسم الموظف/ة المسؤول/ة:.....

توقيع الموظف/ة المسؤول/ة:.....

هاتف إدارة/وحدة/قسم الشكاوى:.....

الختم والتواقيع:.....

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 للشكوى

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 الادارة أطيب التحيات، وبعد تلقي ودراسة ملف الشكوى

رقم () الخاصة بالمواطن/ الموظف/ المؤسسة

..... والتي رفعت بتاريخ:/...../.....م

وموضوعها:.....

إجراءاتكم لطفا بمتابعتها وإفادتنا، آملين 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 /الأخت
اسم المؤسسة :

الموضوع: استفسار

تحية طيبة وبعد،

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

2006

ترخيص 7696

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

وموضوعها :..... فإننا نود الاستفسار عن الموضوع
المذكور.

إجراءاتكم لطفا بمتابعتها وفادتنا، آملين استلام ردمكم خلال أسبوعين من تاريخ استلام كتابنا هذا.

مع فائق الاحترام والتقدير

مدير عام الإدارة العامة للشكاوى/

رئيس وحدة/ قسم الشكاوى

مرفق: ملف الشكوى

نموذج رقم (6)

تذكير

التاريخ:/...../.....م

الأخ / الأخ المحترم /ة

اسم المؤسسة:

الموضوع: تذكير

تحية طيبة وبعد،

تهديكم الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الادارة/ قسم الشكاوى في

تأسست سنة 7696 ترخيص

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

الخاصة بالمواطن / الموظف / المؤسسة نود التنذير بعدم استلام ردمك

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

آملين استلام ردمك 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 سابقا 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،

يهديكم قسم الشكاوى في أطيب التحيات،

وبعد تعثر معالجة ملف الشكوى رقم (.....) الخاصة بـ(المواطن/ الموظف/ المؤسسة..... ،

والتي رفعت بتاريخ :/...../..... م

وموضوعها ،

إجراءاتكم لطفا بمتابعتها وإفادتنا بهذا الخصوص.

مع فائق الاحترام والتقدير

رئيس وحدة / قسم الشكاوى

مرفق: ملف الشكوى المتعثرة

نموذج رقم (8)

إبلاغ رد لمقدم الشكوى

التاريخ : / / م

الأخ المواطن / الأخ الم المواطن / السادة مؤسسة المحترم / المحترمة / المحترمين

الموضوع: إبلاغ رد حول الشكوى رقم ()

تحية طيبة وبعد،

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

أطيب التحيات، وبناء على متابعة الشكوى رقم (2006) المقدمة من طرفكم بتاريخ : / / م

، موضوعها 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 :

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

، التي تم تلقيها بتاريخ : / / م ،

وموضوعها

فقد تبين أنها متداخلة مع دائرة / دوائر المؤسسة أخرى وهي

إجراءاتكم 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

ملاحظات	الإجراء	تاريخ الاجراء

القسم الثاني: ملحقات ووثائق مستجدة على الشكوى قيد المتابعة

توقيع دائرة التوثيق	التاريخ	موضوع الوثيقة

القسم الثالث: نتائج المتابعات

.....

.....

.....

.....

..... التوقيع:

..... التاريخ:

نموذج رقم (11)

اتفاق ودي

القسم الأول: معلومات عن الشكوى وأطرافها

رقم الشكوى ()

تاريخ تقديم الشكوى: / / م

موضوع الشكوى:

اسم مقدم الشكوى لطرف الأول:

الجهة المقدم بحقها الشكوى الطرف الثاني

القسم الثاني: بنود الا تفاق الودي بين أطراف الشكوى

:1

:2

:3

:4

:5

المرفقات ذات الصلة:

:1

:2

:3

تأسست سنة
2006

ترخيص 7696

القسم الثالث: أسماء وتوقيع 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 بحقها الشكوى:

المتابعات التي تمت بشأن الشكوى:

..... : 1

..... : 2

..... : 3

..... : 4

..... : 5

الردود التي وردت بشأن الشكوى:

..... : 1

..... : 2

..... : 3

أسباب إغلاق الشكوى:

:1

:2

:3

تاريخ الأغلق:/...../..... م

مدير عام الإدارة العامة للشكوى/

رئيس وحدة / قسم الشكوى

