



10/02/2021

تعميم

حفظهم الله،،،

سعادة الاخوة/ وكلاء الوزارات ورؤساء المؤسسات الحكومية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: بشأن التأكيد على تفعيل منظومة إدارة الشكاوى الحكومية المركزية المحوسبة

في الوزارات والمؤسسات الحكومية

دولة فلسطين
الأمانة العامة لمجلس الوزراء

14-02-2021
14
527

وارد
صادر

تهديكم الأمانة العامة لمجلس الوزراء تحياتها، وبالإشارة للموضوع أعلاه،

ووفقاً لمقتضيات المصلحة العامة ولتنظيم سير العمل في الوزارات والمؤسسات الحكومية حسب الأصول،

نؤكد على ضرورة تفعيل منظومة إدارة الشكاوى الحكومية المركزية المحوسبة، وذلك وفقاً لما يلي:

1- اعتماد استخدام منظومة إدارة الشكاوى الحكومية المحوسبة كمنظومة قياسية حكومية لتنظيم كافة الإجراءات المتعلقة باستقبال شكاوى المواطنين والجهات المتعاملة مع الوزارات والمؤسسات الحكومية.

2- يكلف الاخوة وكلاء الوزارات ورؤساء المؤسسات الحكومية بتخصيص أيام محددة لمتابعة شكاوى المواطنين والاستماع لهم وتخصيص وقت لاستقبال اتصالات المواطنين وتساؤلاتهم والرد على استفساراتهم حسب طبيعة عمل الوزارة/ المؤسسة الحكومية، مع اشعار المواطنين والمتعاملين بذلك.

شاكرين لكم حسن تعاونكم
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

يأبى أمين عام مجلس الوزراء



دولة فلسطين
وزارة الاقتصاد الوطني
الأرشيف المركزي

14-02-2021
14
338

وارد
صادر

الرقم:

نسخة لـ:
• الملف.

صادر عن: مكتب نائب أمين عام مجلس الوزراء