**نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية**

**حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| متابعة الشكاوى. | | | **اســــــــــم الخدمـــة:** |
| رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية. | **جهة الاعتماد** | الغرض من الخدمة هو متابعة الإجراءات المتوقفة أو المتأخرة وشكاوى الجهات الاعتبارية والخواص والموظفين والمشاكل التي تحدث في الجهات والشركات التابعة للهيئة. | **نبذة عن الخدمة** |
| قسم المتابعة | **الجهة المسؤولة عن الخدمة** | الشركات والموظفين التابعين للهيئة أو الشركات المستفيدة من خدمات الهيئة والشركات التابعة لها. | **الجهة طالبة الخدمة** |
| خدمات إدارية | **نوع الخدمة** | لا يوجد. | **النماذج المستخدمة** |
| لا يوجد. | **الإدارات المشاركة في الخدمة** | لا يوجد. | **المرفقات المطلوبة** |
| لا يوجد. | **الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة** | لا يوجد. | **رسوم الخدمة** |
| * قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). * تعديل رقم 13 لسنة 2010. * اللائحة الداخلية للهيئة. * القانون الدولي للاتصالات. | **القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء** | لا يوجد. | **طريقة الدفع** |
| ورقي | **نوع المخرج** | تقرير عن الشكوى. | **المخرجات** |
| / | **متوسط عدد المعاملات المنجزة** | يدوي | **طريقة التسليم** |
| / | **عدد المراجعات لطالب الخدمة** | 2 | **عدد العاملين** |
| / | **جهات أخرى خارجية ذات علاقة** | 5أيام | **متوسط زمن تقديم الخدمة** |
| ورقي. | **نوع المدخل** | / | **متوسط عدد الطلبات الراجعة** |
| * محفوظات إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة. * الدوري العام. | **التوزيع والحفظ** | / | **متوسط عدد الطلب على الخدمة** |
| لا يوجد. | | | **ملاحظات** |

**اسم الخدمــــة: متابعة الشكاوى**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **المخرجات** | **المدخلات** | **قواعد العمل (ان وجد)** | **الطرف المعني** | **خطوات العمل الرئيسية للإجراء** | **#** |
| كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء | مراسلة شكوى واردة |  | رئيس الهيئة العامة للاتصالات | يعد رئيس الهيئة كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة. | 1 |
| كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء | كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء |  | مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة | يحيل مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة الكتاب إلى رئيس قسم المتابعة للإجراء. | 2 |
| كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء | كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء |  | رئيس قسم المتابعة | يحيل رئيس قسم المتابعة الإجراء إلى الموظف المختص للإجراء. | 3 |
| حيثيات الموضوع والأطراف المعنية | كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء |  | الموظف المختص | يعاين الموظف المختص الموضوع ويحدد الأطراف المعنية بالشكوى والإشكال. | 4 |
| أسباب الشكوى ومواطن الخلل | حيثيات الموضوع والأطراف المعنية |  | الموظف المختص | يجمع الموظف المختص المعلومات المتعلقة بالموضوع عن طريق المقابلات الشخصية والزيارات الميدانية لأطراف الموضوع. | 5 |
| مسودة تقرير عن الشكوى | أسباب الشكوى ومواطن الخلل |  | الموظف المختص | يعد الموظف المختص مسودة تقرير ويحيلها إلى رئيس قسم المتابعة للمراجعة. | 6 |
| * توجد ملاحظات (6). * لا توجد ملاحظات (8). | مسودة تقرير عن الشكوى | * توجد ملاحظات * لا توجد ملاحظات | رئيس قسم المتابعة | يراجع رئيس قسم المتابعة مسودة التقرير ويقرر. | 7 |
| تقرير عن الشكوى معتمد من رئيس قسم المتابعة | مسودة تقرير عن الشكوى بعد المراجعة |  | رئيس قسم المتابعة | يوافق رئيس قسم المتابعة على التقرير ويحيله إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة. | 8 |
| * توجد ملاحظات (7) * لا توجد ملاحظات (10) | تقرير عن الشكوى معتمد من رئيس قسم المتابعة | * توجد ملاحظات * لا توجد ملاحظات | مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة | يراجع مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة ويقرر. | 9 |
| تقرير عن الشكوى معتمد | تقرير عن الشكوى معتمد من رئيس قسم المتابعة |  | مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة | يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويحيله بكتاب رسمي إلي رئيس الهيئة. | 10 |

**اسم الخدمــــة: متابعة الشكاوى.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المرفقات** | **الإسم** | **عدد الصفحات** |
|  | لايوجد |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **فريق التوثيق** | | | | |
| **اعتماد** | **تاريخ التوثيق** | **مقدم المعلومات** | **المراجعة** | **ساعد في التوثيق** | **اعداد** |
|  | **19/04/2017** | **د. عبد الرحمن أبو دبرة** | **احمد الحمادي** | * **عائشة ابو دينة** * **مهند التركي** | **غادة حدود** |

**ملاحظات إضافيّة:**

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