



منهجية التعامل مع ملاحظات واقتراحات المتعاملين

التاريخ: 1002 092020 (الهاتف: 122345 (البريد الإلكتروني: sa@gmail.com (البريد الإلكتروني: البريد الإلكتروني: sa@gmail.com (المنطقة: الاسم: المنطقة: الاسم: المنطقة: الجهة: المنطقة: الجهة: المنطقة المدرسي الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية المنطقة المدرسي المنطقة تنفيذية ملاحظة قنية ملاحظة قنية مكوني المنطقة المراية ملاحظة تنفيذية ملاحظة قنية مكوني المنطق المنطق المنطق المنطقة: المن										
التاريخ: 00929/2020 (الهات التاريخ: 09/29/2020 (الهات التاريخ: 09/29/2020 (الهات التاريخ: 09/29/2020 (الهات التاريخ: 09/29/2020 (الهات التاريخ: 19/2020 (الهات التارخ: 19/2020 (الهات التارخ: المحلة المعارخ: المحلة المعارخ: المحلة التاريخ: المحلة المعارخ: التاريخ: المحلة المعارخ: المحلة: المحلة: المحلة: التاريخ: المحلة: التاريخ: المحلة: التاريخ: المحلة: ال	ملحق رقم (1)		نموذج تلقى ملاحظة							
الإسم: المنطقة: الإسم: المنطقة: الإسم: المنطقة: الإسم: النقل المدرسي الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية على: خدمات النقل المدرسي الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية عالسجل: ملاحظة إدراية ملاحظة تتفيذية ملاحظة فنية منيف السجل: المناف الشكوى القتاة/اللفة المتأثر بالشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى القتاة/اللفة المتأثر بالشكوى مبال الشكوى المناف المدربة المناف المدربة المناف المدربة عادية عادية عادية عادية المدربة ال	نموذج رقم ج057				ر پ					
الإسم: المنطقة: الإسم: المنطقة: الإسم: المنطقة: الإسم: النقل المدرسي الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية على: خدمات النقل المدرسي الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية عالسجل: ملاحظة إدراية ملاحظة تتفيذية ملاحظة فنية منيف السجل: المناف الشكوى القتاة/اللفة المتأثر بالشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى القتاة/اللفة المتأثر بالشكوى مبال الشكوى المناف المدربة المناف المدربة المناف المدربة عادية عادية عادية عادية المدربة ال										
الإسم : المنطقة : الجهة : ملاحظة واردة على : خدمات النقل المدرسي الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية ملاحظة قنية مكر وتقدير أخرى تذكر منول المنحوى القدار الفنة المتأثر بالشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى ألوابة الإلكترونية مطلق الشخة : إول مرد أكثر من مره الأولوية : معقدة طارنة عادية عادية المراحظة : شخصيا القائس البريد الإلكتروني ✓ مركز الإتصال الهاتف (داخل الموسسة/القوع/المركز) وسائل الإعلام (مركز الإتصال المياش) المنافرة بالشكوى وهوا المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض ولكنه تم جامل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزايدة اوتعويض ولكنه تم جامل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزايدة اوتعويض ولكنه تم جامل طلبه ولم يتم النظر في اشكوى وهوا المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض ولكنه تم جامل طلبه ولم يتم النظر في اشكوى وهوا المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض المحلقة : مستلم الملاحظة : عسمتلم الملاحظة : عسمتلم الملاحظة : المسلم الملاحظة المراح المشكلة المزايدة التعمل المسلم الملاحظة المراح المشلم الملاحظة التعمل المسلم الملاحظة المراح المسلم الملاحظة المراح المسلم الملاحظة التعمل المسلم الملاحظة المسلم الملاحظة التعمل المسلم الملاحظة المسلم الملاحظة المسلم الملاحلة المسلم الملاحظة المسلم الملاحظة المسلم الملاحظة المسلم الملاحساء المسلم الملاحظة المسلم الملاحظة المسلم الملاحظة المسلم الملا		البريد الإلكتروني: sa@gmail.com	1	* الهاتف:		09/29/2020	12:00	* التاريخ:		
الجهة : كلاحظة واردة على : خدمات النقل المدرسي الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية المدرسي ملاحظة تنفيذية ملاحظة فنية ملاحظة فنية السجل : تطاق الشكوى الفتاة المتأثر بالشكوى الفتاة المتأثر بالشكوى مجال الشكوى البوابة الإلكيرونية المبلد الملاحظة : الوابة الإلكيرونية عادية عادية عادية الموطن المحفظة : شخصيا الفاكس البريد الإلكتروني المركز الإتصال البهاتف (داخل الموسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (كالموظفين في الوطنية في الموظنية في المرادة عالم الموطنية في الوطنية في المرادة التي المبائل وكانتهاء المزاد 2083/0015 مبلغ المزاد 1900 درهم يريد العميل وكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزاد 2088 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد 1900 درهم يريد العميل ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزاد 2088 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد 1900 درهم يريد العميل المناحظة وارجاع مبلغ المزادة اوتعويض المسلحظة : مستلم المسائلة وارجاع مبلغ المزادة وتعويض المسلحظة : المسلحظة : المسلحظة : المسلحظة : المسلحظة : المناحدة العميل العمل المسلحظة : المسلحة المسلحظة : المسلحة ال		رقم الملاحظة :								
الحقظة واردة على: خدمات النقل المدرسي الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية واردة على: ملاحظة أدراية ملاحظة تنفيذية ملاحظة أفنية منحر وتقدير أخرى تذكر الخرى تذكر الفيل الشكوى القناة/ الفنة المتأثر بالشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى البوابة الإلكروتية العلمات البوابة الإلكروتية عليم البوطف عليم المرطقة: أول مره الكثر من مره المرحقظة: شخصيا الفاكس البريد الإلكتروني معقدة طارنة عادية المحلقظة: شخصيا الفاكس البريد الإلكتروني المراكز الإتصال المهاتف (داخل الموسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (عم المواسلة المهاتف إلى المؤلفين في الوطنية في المؤلدات تسلم السيارة التي اشتراها المي شخص اخر ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزاد 2018 12 مبلغ المزاد 2018 در هم يريد العميل النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض ولكنه تم حيا العمل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض عالم المشكلة والمؤلدة العمل المشكلة المسلمة المسلمة المسلمة المسلمة المسلمة المسلمة المؤلدة المسلمة المسلم			المنطقة:	المنطقة:		radia : ° الاسم		* الاسم:		
ع السجل: ملاحظة إدراية ملاحظة تنفيذية ملاحظة فنية مستبيف السجل: المسجل: الشكوى الفتاة/ الفنة المتأثر بالشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى القتاة/ الفنة المتأثر بالشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى القتاة/ الفنة المتأثر بالشكوى مظهر الموظف المحلحظة: ☑ أول مره الكرونية عادية عادية الولية: معقدة طارنة عادية المحلحظة: شخصيا الفاكس البريد الإلكتروني ☑ مركز الإتصال المحلحظة: شخصيا الفاكس البريد الإلكتروني ☑ مركز الإتصال المحلحظة: رابية الموسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (المحلحة المحلفة المحلولة المحلفة المرادة التعامل المحلولة الم			الجهة :							
سنيف السجل: القادار الفنة المتثثر بالشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى الوابة الإلكترونية ولي مره العرابة الإلكترونية عادية عادية عادية عادية عادية الأولوية: معقدة طارنة عادية عادية عادية الملاحظة: شخصيا الفاكس البريد الإلكتروني وسائل الإعلام (Twitter - Facebook وسائل الإعلام (عمرة الإتصال الهاتف (داخل الموسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (عمرة البيث المباش) وسائل الإعلام (عمرة المباش المباش) ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزاد 2008 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد وتعويض ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزاد 1900 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد 1900 درهم يريد العميل النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزاد 1908 تاريخ انتهاء المزاد 1900 مبلغ المزاد 1900 درهم يريد العميل الملاحظة : *مسئلم الملاحظة :		ا ملاحظة واردة على: خدمات النقل المدرسي الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية						الملاحظة وارد		
نطق السجل: نطق الشكوى البوابة الإلكترونية البولوية: معقدة طارنة عادية الملاحظة: شخصيا الفاكس البريد الإلكتروني ◙ مركز الإتصال الهاتف (داخل الموسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (ما المهائل الإعلام المهائل الإعلام المهائل الإعلام المهائل المهائلة وارجاع مبلغ المزاد 2018 (2018 مبلغ المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد 1900 درهم يريد العميل المهائلة وارجاع مبلغ المزادة وتعويض المرفقات: *مسئلم الملاحظة: *مهنع العمل: همؤغع العمل: *مهنع العمل: *مسئلم الملاحظة: *مهنع العمل: *مهن		ة فنية	ية ملاحظ	ملاحظة تنفيذ	اية	ملاحظة إدر		*نوع السجل:		
نطق السجل: نطق الشكوى البوابة الإلكترونية البولوية: معقدة طارنة عادية الملاحظة: شخصيا الفاكس البريد الإلكتروني ◙ مركز الإتصال الهاتف (داخل الموسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (ما المهائل الإعلام المهائل الإعلام المهائل الإعلام المهائل المهائلة وارجاع مبلغ المزاد 2018 (2018 مبلغ المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد 1900 درهم يريد العميل المهائلة وارجاع مبلغ المزادة وتعويض المرفقات: *مسئلم الملاحظة: *مهنع العمل: همؤغع العمل: *مهنع العمل: *مسئلم الملاحظة: *مهنع العمل: *مهن										
نطاق الشكوى القتاة/ الفنة المتأثر بالشكوى مجال الشكوى مجال الشكوى الوابة الإلكترونية البوابة الإلكترونية مطهر الموظف المراه المراع المراه ال				3 03	J *	33				
لعلمات البرابة الإلكترونية البرابة الإلكترونية البرابة الإلكترونية البرابة الإلكترونية المرافقة: أول مره أكثر من مره طارنة عادية عادية المحظة: شخصيا الفاكس البريد الإلكتروني ✓ مركز الإتصال الهاتف (داخل المؤسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (Twitter - Facebook - رائيث المباش) وسائل الإعلام (المخطة المي شخص اخر يقيد العميل بانه تواصل مع الجاهات المعنية لتفاصيل: يشكو العميل ان الموظفين في الوطنية لمي المزدات تسلم المبيارة التي اشتراها الي شخص اخر يقيد العميل بانه تواصل مع الجاهات المعنية ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزادة اوتعويض ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزادة اوتعويض النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض المنطقة: عمستام الملاحظة: عمالة المرافقات: * موقع العمل:							بل:	* تصنيف السج		
الملاحظة: المولوية: معقدة طارنة عادية عادية عادية المولوية: شخصيا الفاكس البريد الإلكتروني ✓ مركز الإتصال المالحظة: شخصيا الفاكس البريد الإلكتروني ✓ مركز الإتصال الهاتف (داخل المؤسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (Twitter - Facebook) وسائل الإعلام (عسائم الإعلام (عسائم المبارة بالمخطاء الي شخص اخر وسائل الإعلام (عدو العميل بانه تواصل مع الجاهات المعنية التفاصيل: يشكو العميل ان الموظفين في الوطنية لي المزدات تسلم السيارة التي اشتراها الي شخص اخر يفيد العميل بانه تواصل مع الجاهات المعنية ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في الشكري وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزاد 8082 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد 1900 درهم يريد العميل كوي من العميل الملاحظة : *مستلم الملاحظة ال		مجال الشكوى	مكوى	القتاة/ الفئة المتأثر بال		نطاق الشكوى				
* الأولوية : معقدة طارنة عادية البريد الإلكتروني ✓ مركز الإتصال الفاكس البريد الإلكتروني ✓ مركز الإتصال الفاكس البريد الإلكتروني ✓ مركز الإتصال النهاتف (داخل الموسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (وسائل الإعلام (Twitter - Facebook) وسائل الإعلام (وسائل الإعلام (البيث المباش) وسائل الإعلام (المبائل المبائل المبائل اللهاتف المنطقاة المي شخص اخر يشد العميل بانه تواصل مع الجاهات المعنية ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزداد 2088 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد مهم يريد العميل انظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض الفتراح عمل المسكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض عن العميل المسكلة وارجاء مبلغ المزايدة المسكلة والمبائل المسكلة وارجاء مبلغ المزايدة المسكلة والمبلغ المناقدة : "مستلم الملحظة المزايدة المبلغ المناقد المبلغ الم		مظهر الموظف		إلكترونية	البوابة الإ	الخدمات				
الهاتف (داخل المؤسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (مكز الإتصال الهاتف (داخل المؤسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (Twitter - Facebook) وسائل الإعلام (وسائل الإعلام الهاتف (داخل المؤسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (الموظفين في الوطنية لي المزدات تسلم السيارة التي اشتراها الي شخص اخر يفيد العميل بانه تواصل مع الجاهات المعنية ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزاد 2088 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزادة اوتعويض النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض العميل الملحظة : *مستلم الملحظة : *موقع العمل			ىرە	أكثر من م		🗸 أول مره	نظة:	* تكرارا الملاح		
الهاتف (داخل المؤسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (Twitter - Facebook) وسائل الإعلام (Twitter - Facebook) وسائل الإعلام (الهبائض المؤسسة الفرع المؤلفين في الوطنية لي المزدات تسلم السيارة التي اشتراها الي شخص اخر يفيد العميل بانه تواصل مع الجاهات المعنية ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزاد 2088 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد 1900 درهم يريد العميل النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض عن العميل الملحظة : * مسئلم الملاحظة : * موقع العمل : * موقع ال	عادية			طارئة		معقدة	* الأولوية:			
وضوع تسليم سيارة بالخطاء الي شخص اخر يشكو العميل ان الموظفين في الوطنية لي المزدات تسلم السيارة التي اشتراها الي شخص اخر يفيد العميل بانه تواصل مع الجاهات المعنية ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزاد 2088 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد 1900 درهم يريد العميل النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض تراحات تصحيح لا نعم الاقتراح كوى من العميل * مستلم الملاحظة : ahmad ahmad ** **The manulus and the second secon		مركز الإتصال	البريد الإلكتروني	ىاكس	اثة	شخصيا	لاحظة:	قناة تلقي الم		
لتفاصيل: يشكو العميل ان الموظفين في الوطنية لي المزدات تسلم السيارة التي اشتراها الي شخص اخر يفيد العميل بانه تواصل مع الجاهات المعنية ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزاد 2088 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد والعميل النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض لا نعم الاقتراح عميل المعميل عميل المسكلة والمسكلة المناه المسكلة والمسكلة وال	الهاتف (داخل المؤسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (Twitter - Facebook- ر البث المباش)									
لتفاصيل: يشكو العميل ان الموظفين في الوطنية لي المزدات تسلم السيارة التي اشتراها الي شخص اخر يفيد العميل بانه تواصل مع الجاهات المعنية ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزاد 2088 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد والعميل النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض لا نعم الاقتراح عميل المعميل عميل المسكلة والمسكلة المناه المسكلة والمسكلة وال					ب اذر	مَ الخطاء ال شخه	تا باده ماده تا	الممض مع		
ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزاد 2088 تاريخ انتهاء المزاد 2016/04/23 مبلغ المزاد 1900 درهم يريد العميل النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض تراحات تصحيح لا نعم الاقتراح عميل عميل المسكلة : ahmad ahmad * مسئلم الملاحظة : * موقع العمل :										
النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض تراحات تصحيح كوى من العميل * مستلم الملاحظة : ahmad * موقع العمل : * موقع العمل : * * * * * * * * * * * * * * * * * *										
عوى من العميل *مستلم الملاحظة : *مستلم الملاحظة : * موقع العمل : * * * * * * * * * * * * * * * * * *										
المرفقات : *مستلم الملاحظة : * موقع العمل : * موقع العمل : * * موقع العمل : * * * * * * * * * * * * * * * * * *			راح	هم الاقتر		Z				
a tractt ≠ 15*		ahmad				تلم الملاحظة:		المعدوى من الدالمرفقات:		
*تاريخ التحويل : 29/09/2020 01:00:04						قع العمل:	* مو			
			29/09/202	0 01:00:04		خ التحويل:	*تاري			

استخدام مراقب اسعاد المتعاملين							
* اعتماد ضايط الجودة		*1					
•	,	The terms of the section of the sect					
مد إغلاق الملاحظة من الجهة المعنية)	<u> </u>	* تم تحويل الملاحظة للجهة المعنية :					
		* بتاريخ : / /					
49 49	خدام الجهة المعنية						
🔲 صحيحة 🔃 غير صحيحة	صحة مضمون * الملاحظة	* تاريخ استلام الملاحظة / /					
*الأسباب الجذرية للمشكلة:		* نتيجة الدراسة/ الحل					
*الإجراء التصحيحي:							
الإجراء الوقائي (إن وجد):							
/	تاريخ الاتصال: /	* تم الاتصال بالعميل لابلاغه بما سيتم تنفيذه:					
:	*إعتماد مدير السلامة						
غير راضي محايد	راضي	*مامدى رضى العميل عن الإجراء (هام جدا)					
تاريخ التنفيذ: / /	*						
		استخدام قسم اسعاد المتعاملين - الإدارة العامة					
اء التصحيحي المتبع	يعتمد الإجر	الاتصال بالعميل (ذ قياس رضى العميل عن الإجراء المنف)					
ء الوقائي المتبع	يعتمد الإجرا	راضي غير راضي محايد					
ق	يتم الإغلاز	تم الرد ضمن الوقت المحدد / عدد أيام الحلل					
3	ا نعم	هل تم حل الموضوع حسب توقعات المتعامل:					
	ملاحظات:	ملاحظات :					
راقب اسعاد المتعاملين	* اعتماد مر	* اعتماد مراقب اسعاد المتعاملين					