**\*\* تكون جميع الحقول في هذه الواجهة إجبارية لضمان الاستجابة لكافة الإجراءات المطلوبة (مع ضمان ظهور/ إخفاء الحقول حسب تتبع الإجراءات المطلوبة)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **أولاً: معلومات مقدم الاقتراح/الشكوى الأساسية: "عند الضغط عليها يقوم بإظهار المعلومات الموضحة أدناه"** |

ملاحظة: ضرورة إخفاء معلومات مقدم الاقتراح والشكوى في حال عدم رغبته عن إفصاح المعلومات بحيث يقتصر الجدول أدتاه على "الرقم المرجعي، فئة مقدم الاقتراح/الشكوى، اسم المشروع"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **الرقم المرجعي:** | ....................................................................... | | |
| **الاسم رباعي:** | .............................................. | **رقم الهوية/جواز السفر:** | .............................................. |
| **رقم التواصل (1):** | .............................................. | **رقم التواصل (2):** | .............................................. |
| **المحافظة:** | .............................................. | **المنطقة :** | .............................................. |
| **العنوان:** | ....................................................................................... | | |
| **فئة مقدم الاقتراح/الشكوى:** | مستفيد من مشاريع المركز / غير مستفيد من مشاريع المركز | | |
| **اسم المشروع:** | **يحدد بشكل تلقائي من النظام** | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ثانياً: تفاصيل الاقتراح/الشكوى: "عند الضغط عليها يقوم بإظهار المعلومات الموضحة أدناه"** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **طريقة الاستقبال:** |  | | | |
| **تاريخ تقديم الاقتراح/ الشكوى:** | .............................................. | **تاريخ تسجيل الاقتراح/ الشكوى على النظام:** | | ........................................... |
| **فئة الاقتراح/الشكوى:** | ....................................................................................... | | | |
| **موضوع الاقتراح/الشكوى:** | ....................................................................................... | | | |
| **محتوى الاقتراح/الشكوى:** | ....................................................................................... | | | |
| **فئة الاقتراح/ الشكوى المعدلة بناءً على محتوى الاقتراح/الشكوى:** | ...........................................................  ........................................................... | | **اسم المستخدم الذي قام بإعادة تصنيف الفئة:** | ........................................... |
| **محتوى الاقتراح/ الشكوى المعدل بناءً على نتيجة الاستيضاح:** | ...........................................................  ........................................................... | | **اسم المستخدم الذي قام بإعادة صياغة المحتوى:** | ........................................... |
| **المرفقات** |  | | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ثالثا: الحاجة للاستيضاح عن مضمون الاقتراح/الشكوى: " عند الضغط عليها يقوم بإظهار المعلومات الموضحة أدناه"** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **هل الاقتراح/الشكوى بحاجة للاستيضاح عن مضمونه/ا؟** | **نعم / لا، وفي حالة الإجابة بـ " نعم" تظهر المعلومات أدناه:** | | |
| **هل تم الاستيضاح عن المعلومات المطلوبة؟** | **نعم** | **إعادة صياغة محتوى الاقتراح/ الشكوى بناءً على نتيجة الاستيضاح:** | ...................................................................... |
| **لا** | **سبب عدم الاستيضاح:** | ...................................................................... |

**في حال كانت الإجابة بـ (لا) عن سؤال "هل تم الاستيضاح عن المعلومات المطلوبة؟" يظهر اشعار للجهة الإدارية المسؤولة عن متابعة الجهة المختصة بمعالجة الاقتراح/ الشكوى" تنبيه بوجود اقتراح/ شكوى لا يمكن الاستيضاح عن مضمونه/ا"، بحيث يكون مضمون الاشعار جميع البيانات الموضحة في البوابة أعلاه مع إضافة السؤال التالي:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **هل الاقتراح/ شكوى بحاجة لإغلاق؟** | **نعم** | **اشعار بإغلاق الاقتراح/ الشكوى** |
| **لا** | **اشعار بإعادة معالجة الاقتراح/ الشكوى**  **التوصيات: ...................................................................................................................**  **..............................................................................................................................** |

**ومن ثم تظهر توصيات الجهة الإدارية المسؤولة على شكل اشعار للجهة المختصة بالمعالجة (اشعار بإغلاق الاقتراح/الشكوى أو اشعار إعادة معالجة الاقتراح/الشكوى) ويتم تخزينها في الواجهة كما هو موضح أدناه:**

**وفيما يلي توصيات الجهة الإدارية المسؤولة بخصوص عدم إمكانية الاستيضاح عن مضمون الاقتراح/الشكوى:**

|  |  |
| --- | --- |
| **الجهة الإدارية المسؤولة عن متابعة الجهة المختصة بمعالجة الاقتراح/ الشكوى:** | **تكون تسمية هذه الجهة كالتالي المستوى الإداري "اسم المستخدم"** |
| **التوصيات:** | 1. **يوصي بإغلاق الاقتراح/ الشكوى** 2. **يوصي بإعادة معالجة الاقتراح/ الشكوى مع أخذ بعين الاعتبار التوصيات التالية:**   **................................................................................................................**  **................................................................................................................** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **رابعاً: الحاجة لحذف الاقتراح/الشكوى: " عند الضغط عليها يقوم بإظهار المعلومات الموضحة أدناه"** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **هل الاقتراح/الشكوى بحاجة للحذف؟** | **نعم / لا، وفي حالة الإجابة بـ " نعم" تظهر المعلومات أدناه:** | | |
| **اسم المستخدم الذي قام بالحذف:** | **يحدد بشكل تلقائي من النظام** | **تاريخ الحذف:** | **يحدد بشكل تلقائي من النظام** |
| **سبب الحذف:** | ....................................................................................... | | |

**في حال كانت الإجابة بـ (لا) عن سؤال "** **هل الاقتراح/الشكوى بحاجة للحذف؟" يظهر اشعار للجهة الإدارية المسؤولة عن متابعة الجهة المختصة بمعالجة الاقتراح/ الشكوى"** **تنبيه بوجود اقتراح/ شكوى تم حذفها من حساب موظف"، بحيث يكون مضمون الاشعار جميع البيانات الموضحة في البوابة أعلاه مع إضافة السؤال التالي:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **هل الاقتراح/ شكوى بحاجة لحذف؟** | **نعم** | **اشعار بإتمام عملية الحذف** |
| **لا** | **اشعار بإعادة معالجة الاقتراح/ الشكوى**  **التوصيات: ...................................................................................................................**  **..............................................................................................................................** |

**ومن ثم تظهر توصيات الجهة الإدارية المسؤولة على شكل اشعار للجهة المختصة بالمعالجة (اشعار بإتمام عملية الحذف أو اشعار بإعادة معالجة الاقتراح/الشكوى) ويتم تخزينها في الواجهة كما هو موضح أدناه:**

**وفيما يلي توصيات الجهة الإدارية المسؤولة بخصوص حذف الاقتراح/الشكوى:**

|  |  |
| --- | --- |
| **الجهة الإدارية المسؤولة عن متابعة الجهة المختصة بمعالجة الاقتراح/ الشكوى:** | **تكون تسمية هذه الجهة كالتالي المستوى الإداري "اسم المستخدم"** |
| **التوصيات:** | 1. **يوصي بإتمام عملية الحذف** 2. **يوصي بإعادة معالجة الاقتراح/ الشكوى مع أخذ بعين الاعتبار التوصيات التالية:**   **................................................................................................................**  **................................................................................................................** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **خامساً: الحاجة لإعادة تصنيف فئة الاقتراح/الشكوى " عند الضغط عليها يقوم بإظهار المعلومات الموضحة أدناه"** |

|  |  |
| --- | --- |
| **هل الاقتراح/الشكوى بحاجة لإعادة تصنيف فئته/ا؟** | **نعم / لا، وفي حالة الإجابة بـ " نعم" تظهر المعلومات أدناه:** |
| **فئة الاقتراح/ الشكوى المعدلة بناءً على محتوى الاقتراح/الشكوى:** | **تكون قائمة منسدلة** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **سادساً: إجراءات الرد على الاقتراح/الشكوى: " عند الضغط عليها يقوم بإظهار المعلومات الموضحة أدناه"** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الإجراءات المطلوبة للرد:** | **يمكن الرد عليها مباشرة**  **تتطلب إجراءات مطولة للرد عليها** | | | | | | |
| **طبيعة الإجراءات المطولة المطلوبة:** | - عقد زيارة ميدانية/فنية  - نقاش من خلال لجنة الاقتراحات والشكاوى الخاصة بالمشروع  - نقاش مع الجهات الشريكة/الممولة لمعالجتها | **تاريخ تنفيذ الإجراء:** | |  | **رفع ملف توثيق الإجراء:** |  | |
| **الجهة المختصة بالمعالجة:** | **يحدد بشكل تلقائي من النظام، وتكون تسمية هذه الجهة كالتالي المستوى الإداري "اسم المستخدم"** | | | | | | |
| **صياغة الرد:** |  | | | | | | |
| **صياغة الرد المعدل بناءً على نتائج إجراءات المصادقة:** |  | | | | | | |
| **حالة الرد:** | قيد الدراسة، تم الرد، لم يتم الرد (**يحدد بشكل تلقائي من النظام)** | | **تاريخ تسجيل الرد:** | **يحدد بشكل تلقائي من النظام** | | | |
| |  | | --- | | **إرسال الرد للمصادقة** | | | | | | | |

**وعند الضغط على زر إرسال الرد للمصادقة يظهر اشعار للجهة المختصة بالمصادقة على الرد " لديك اقتراح/ شكوى جديدة بحاجة للمصادقة على الرد"، بحيث يكون مضمون الاشعار جميع البيانات الموضحة في البوابة أعلاه مع إضافة السؤال التالي:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **سابعاً: إجراءات المصادقة على الرد: " عند الضغط عليها يقوم بإظهار المعلومات الموضحة أدناه"** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **الجهة المختصة بالمصادقة:** | **يحدد بشكل تلقائي من النظام وتكون تسمية هذه الجهة كالتالي المستوى الإداري "اسم المستخدم"** | | |
| **هل يوجد اعتراض على الرد:** | 🞎 نعم 🞎 لا، في حال الإجابة بـ(نعم)، يرجي إعادة صياغة الرد:  .................................................................................................................................................  ................................................................................................................................................. | | |
| **حالة المصادقة:** | قيد المصادقة، تمت المصادقة، لم تتم المصادقة (**يحدد بشكل تلقائي من النظام)** | **تاريخ المصادقة:** | **يحدد بشكل تلقائي من النظام** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ثامناً: التغذية الراجعة: " عند الضغط عليها يقوم بإظهار المعلومات الموضحة أدناه"** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **الجهة المسؤولة عن تبليغ الرد (موظف الاتصال):** | **يحدد بشكل تلقائي من النظام وتكون تسمية هذه الجهة كالتالي المستوى الإداري "اسم المستخدم"** | | |
| **حالة تبليغ الرد:** | **تم تبليغ الرد** | **تاريخ تبليغ الرد:** | .............................................. |
| **الانتقال للتغذية الراجعة** | |
| **لم يتم تبليغ الرد** | **سبب عدم تبليغ الرد: " تظهر فقط عند اختيار لم يتم تبليغ الرد"**  **تكون قائمة منسدلة مضمونها:**   1. عدم وجود استجابة من مقدم الاقتراح/الشكوى على الاتصال بعد التواصل أكثر من مرة. 2. أرقام التواصل الخاصة بمقدم الاقتراح/الشكوى غير صحيحة. 3. أرقام التواصل المتواجدة غير فعالة لوجود خدمة ما مثل:( لا يمكن الوصول حالياً، الرقم المطلوب لا يستقبل مكالمات، ...) | |
| **يقوم النظام بإعطاء الموظف مهلة 3 أيام لمحاولة تبليغ الرد وفي حال عدم التمكن من تبليغ الرد يقوم النظام بتحويل الاقتراح/ الشكوى إلى الجهة الإدارية المسؤولة.**  **مع إظهار رسالة للموظف" عزيزي الموظف يرجى معاودة التواصل مع مقدم الاقتراح/الشكوى خلال مدة أقصاها 3 أيام مع أخذ بعين الاعتبار توفير وسيلة تواصل أخرى من ملفات المشروع أو قسم المتابعة والتقييم، وفي حال عدم إمكانية توفير وسيلة اتصال أخرى سيتم تحويل الاقتراح/الشكوى للجهة الإدارية المسؤولة للنظر بها"** | |
| **التغذية الراجعة:** | **راضي بشكل كبير**  **راضي بشكل متوسط**  **راضي بشكل ضعيف** | **يتم إغلاق الاقتراح/ الشكوى بشكل تلقائي** | |
| **غير راضي عن الرد** | **سبب عدم الرضا عن الرد: ...**................................. | |
| **يقوم النظام بتحويل الاقتراح/ الشكوى إلى الجهة الإدارية المسؤولة لإعادة معالجتها.** | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **تاسعاً: توصيات ذات العلاقة بمحتوى الاقتراح/الشكوى: " عند الضغط عليها يقوم بإظهار المعلومات الموضحة أدناه"** |

عزيزي الموظف يمكنك من هنا رفع التوصيات التي تستحق الدراسة من قبل المركز لاتخاذها بعين الاعتبار في تصميم مشاريع مستقبلية:

|  |
| --- |
|  |
| رفع التوصيات |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **حفظ** | **إلغاء الأمر** | **طباعة** |

**ملحق قم "10" يوضح ملف الطباعة المطلوب تصديره.**