

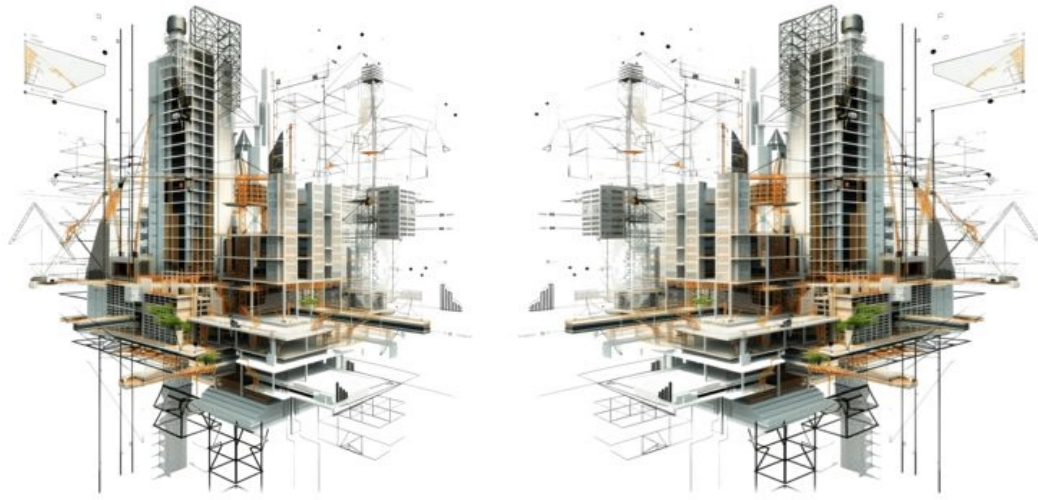


الهيئة الوطنية للاستثمار

دليل قسم شؤون المواطنين

٢٠٢٥





امثالاً للتوجيهات الصادرة عن مكتب رئيس مجلس الوزراء والأمانة العامة لمجلس الوزراء ومن أجل توفير أقصى قدر ممكن من الشفافية في تداول المعلومة عن عمل الهيئة بتوفير الإجراءات الخطية وإصدار السياسات وتوفير الارشادات المكتوبة والمعلنة وتقديم التوصيات المناسبة المتعلقة بتحسين الخدمات على نحو يتماشى مع المهام والصلاحيات المنصوص عليها في قانون الهيئة.

يسر الهيئة الوطنية للاستثمار ان تقوم بإخراج هذا الدليل المبسط لإلقاء الضوء على الواجبات والمسؤوليات والتعريف بالإجراءات والارشادات التي يمكن ان يقدمها هذا الدليل لتقديم خدمة افضل وتوفير مساحة معقولة للتعرف على الإجراءات التي يمكن يقوم بها قسم شؤون المواطنين في هذه الهيئة بعد تلقي الشكاوى والطلبات التي ترد اليه عن طريق (البريد الإلكتروني ، الخط الساخن ، صندوق الشكاوى ، الرصد الإعلامي ، وحدة استقبال شكاوى المواطنين في مجمع مدينة بسماية) وعرضها امام انظار السيد رئيس الهيئة ومتابعتها بعد احالتها الى الدوائر والاقسام الأخرى لغرض اعلام المواطنين بنتائجها بصورة شفافة مع الاشراف المباشر على تنظيم المقابلات الخاصة بالمواطنين وذلك من أجل تقديم افضل خدمة وتحقيق اعلى نسب الانجاز فيها .

طريقة تقديم الشكاوى من قبل المواطن

أولاً: الطريقة المباشرة: وتتم عبر مراجعة قسم شؤون المواطنين في مقر الهيئة أو في مجمع مدينة بسـماية وملئ استمارة تقديم الشكاوى .

ثانياً: عن طريق حكومة المواطن الالكترونية وتتم من خلال الدخول الى موقع حكومة المواطن الالكترونية وملئ الحقول في الواجهة واتباع الخطوات الموضحة في الموقع واختيار الهيئة الوطنية للاستثمار في حقل الجهة المرسل اليها ليتسنى لقسم شؤون المواطنين اجراء اللازم .

ثالثاً: عن طريق الموقع الالكتروني للهيئة الوطنية للاستثمار (منصبة اور) وتتم من خلال الدخول الى موقع الهيئة وتعبئة النموذج الموجود مع ملئ بقية الحقول لتسهيل عملية الرد على المواطن بالسرعة الممكنة .

رابعاً: الخط الساخن: وتتم عبر الاتصال على ارقام الخطوط الساخنة التالية :

- داخلي 5696

- خارجي 00964772 728 7303

خامساً: عن طريق البريد الالكتروني (Citizens@nici.gov.iq)

سادساً: صندوق الشكاوى: وتتم عبر كتابة الشكاوى ورقياً ووضعها داخل صندوق الشكاوى الموجود بالاستعلامات الرئيسية في مقر الهيئة .



علما ان المقابلات تكون يوم الثلاثاء من كل اسبوع

الاجراءات

- يتم عرض الشكوى بعد استلامها امام انظار السيد رئيس الهيئة للبت فيها .
- يتم تسجيل الشكوى برقم وتاريخ وارد في سجل خاص بذلك.
- يتم تحويل الشكوى حسب الهامش الى احدى الدوائر او الاقسام المعنية للنظر فيها عن طريق النظام الالكتروني او عن طريق مذكرة صادرة عن القسم .
- تتم متابعة الشكوى بعد احوالها الى الجهة المعنية (حسب هامش السيد رئيس الهيئة) من قبل قسم شؤون المواطنين بالتنسيق مع دوائر واطقسام الهيئة الاخرى لتبليغ صاحب الشكوى بالاجراء سواء موعدا اجراء مقابلة او اي اجراء اخر تم اتخاذه من قبل الدائرة او القسم المعني .

هيكلية قسم شؤون المواطنين





مراحل استلام الشكوى والخطوات المتخذة فيها

- ١ استلام الشكوى
- ٢ عرضها امام انظار السيد رئيس الهيئة
- ٣ اعطاء رقم تسلسلي بالوارد والتاريخ
- ٤ احوالة الشكوى الى الدائرة او القسم المعني
- ٥ متابعة الاجراء المتخذ بالشكوى
- ٦ تبليغ صاحب الشكوى بالاجراء المتخذ