



وحدة العناية بالمراجعين

وثيقة خدمة المراجعين

تسعى بلدية خان يونس لتقديم خدماتها استنادًا إلى مجموعة من القيم والمبادئ وarkan جودة الخدمة، مؤكدةً بذلك رُؤيها الدؤوب للتحسين المستمر والفعال؛ تحقيقًا لطوح وتطلعات جمهورنا الكريم، وامتنالًا لإيمان البلدية بالمشاركة المجتمعية في مستويات العمل التنظيمي المختلفة، والتي إحدى نُويها المواطن و المؤسسات بصفة الشريك ومتلقي للخدمات، وما يتلوهما من ضرورة الارتقاء بمستوى الاستجابة للملاحظات من اقتراحات وشكاوى، علاوة على أهمية تحقيق استيفاء متقدم للغايات.

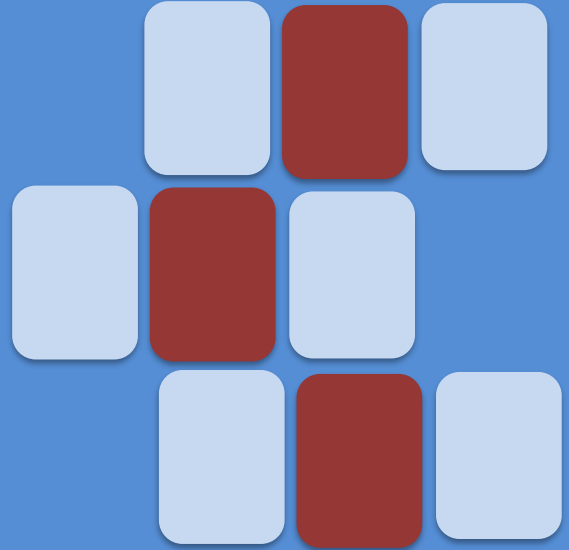
لقد عملت بلدية خان يونس على استحداث وحدة العناية بالمراجعين كوحدة تنظيمية تعنى بإدارة الاقتراحات والشكاوى، قائمة على آليات مجودة وأسس علمية ومهنية تتسق مع ريادة البلدية في العديد من المجالات والأصعدة.

إن وحدة العناية بالمراجعين تأتي كخطوة في مضمار خدمات الجمهور التي خطت البلدية أولى خطواتها باكرا ولا زالت تستشرف احتياجات الخدمات وآمال الجمهور، ساعية بذلك لتحقيق الرضا عن الأداء وفقًا لمبدأ إنفاذ النظام وحفظ الحقوق والوفاء بالواجبات.

كما تتطلع البلدية إلى تحقيق وحدة العناية بالمراجعين أهدافها المنشودة والتحقق منها عبر منظومة إدارة الأداء والتقييم معززة بمشاركة مجتمعية فاعلة وناجزة.

د. علاء الدين محمد البطة

رئيس بلدية خان يونس



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
بَدَأَ خَلْقَ الْإِنسَانِ
مِنْ طِينٍ

نحو خدمات مجودة شاملة ومتكاملة



وحدة العناية بالمراجعين

دليل الاقتراحات والشكاوى

الوحدة التنظيمية المكلفة:-

تتولى وحدة العناية بالمراجعين التابعة لخدمات الجمهور استلام ومتابعة المعالجة والإغلاق للإقتراحات والشكاوى، والعمل على اشعار المتقدمين بها.

الفئة المستهدفة من الاقتراحات والشكاوى:

- ✚ المشتركين من متلقي الخدمات وجمهور والمراجعين والمتعاملين مع البلدية.
- ✚ المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والتشكيلات المجتمعية المختلفة.

وسائط تقديم الاقتراحات والشكاوى:

✚ خلال أيام العمل (الاحد-الخميس) من الساعة 7:00 ص - 2:00م:

- مركز خدمات الجمهور الكائن في مقر البلدية الرئيس.
- مركز الاتصالات عبر الأرقام التالية:

0599143500 ○

✚ الاتاحة والوصولية طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة:

- التطبيق المحمول "مدينتي خان يونس" نافذة الاقتراحات والشكاوى.
- صندوق الإقتراحات والشكاوى المثبت في مبنى البلدية الرئيسي.
- الموقع الإلكتروني <http://www.khanyounis.mun.ps>

نموذج تقديم الاقتراحات والشكاوى:

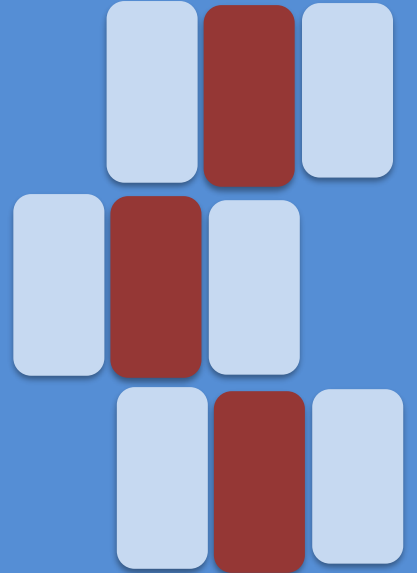
- ✚ نموذج الإقتراحات والشكاوى المعد من وحدة العناية بالمراجعين.
- ✚ طلب/خطاب يتضمن الموضوع وبيانات التعريف بالمتقدم بالطلب.

متابعة الاستجابة للاقتراحات والشكاوى:

- ✚ اشعار بتأكيد استلام والبدء بمعالجة الاقتراح/الشكوى خلال يومي عمل.
- ✚ اشعار بنتائج معالجة طلب الاقتراح/الشكوى خلال عشرة أيام عمل.
- ✚ الاستجابة واستعراض تعقيب الوحدة على الاقتراح أو الشكوى عبر الموقع.

التظلم بشأن نتائج المعالجة:

- ✚ مكتب مسؤول وحدة العناية بالمراجعين - مركز خدمات الجمهور.
- ✚ الاتصال على: 0599143500
- 0569143500



الجمهورية العربية السورية
محافظة خان يونس
بلدية خان يونس

نحو خدمات مجودة شاملة ومتكاملة



وهداة السنائية بالمسرا جسين

دليل الاقتراحات والشكاوى

التزامات خدمة الاقتراحات والشكاوى:

- **المرجع التنظيمي:** دليل السياسات والإجراءات المعتمدة معلنة ومطبقة على الجميع.
- **الإلمام والاعتمادية:** القيام بمهام استلام ومعالجة الشكاوى والاقتراح بمهنية واقتدار.
- **الجدارة والكفاءة:** طاقم العمل يتمتع بالجدارة والكفاءة وذو خبرة عميقة ومهارة متجددة.
- **المصداقية:** معالجة الشكاوى والاقتراحات بعدالة وانصاف ودون تمنع أو انحياز.
- **الاستجابة:** المبادرة بتلبية الخدمة خلال أقصر فترة مع تحقق هدف الخدمة.
- **التحسين المستمر:** تشجيع وتمكين التحديثات المقترحة تتواءم مع احتياجات المتعامل.
- **المشاركة والمساءلة:** إتاحة مساحة تفاعلية ناجزة لضمان سلامة المعالجة.
- **بيئة خدمات مناسبة:** تلتزم البلدية بتوفير بيئة خدماتية صحية لائقة وموائمة.

متطلبات خدمة الاقتراحات والشكاوى:

- **التزامات المراجع:** الإلتزام بالقوانين والأنظمة علاوة على الاستحقاقات المسجلة عليه.
- **تقييم الاستجابة:** التقييم المنصف من المراجع على ماتم معالجته للشكاوى أو الاقتراح.

نتائج الاستجابة للاقتراح/الشكاوى:

- **اشعار المراجع:** اشعار المراجع بالإغلاق عبر قنوات الاشعار لمعالجة الشكاوى/الاقتراحات.
قنوات الاشعار: (رسائل قصيرة - اتصال هاتفي - ايميل الكتروني)
- **اشعار مستندي:** تزويد المراجع بمستند توثيقي لنتائج معالجة الشكاوى أو الاقتراح المقدم.
نوع المستند: (Hard Copy - Soft Copy)

تقييم المراجعين للاستجابة المنفذة:

- **انطباع المراجع:** تحديد إنطباع المراجع حول المعالجة المنفذة للشكاوى أو الاقتراح.
المجال: (راضٍ عن المعالجة - أوافق على المعالجة - غير راضٍ عن المعالجة)
- **ملاحظات المراجع:** تدوين ملاحظات المراجع حول المعالجة المنفذة على الشكاوى أو الإقتراح، أو استلامها ورافقها في الملف موضوع الطلب.
- **استئناف المراجع:** يتم تجديد الشكاوى على نمط إستئناف وفقاً لرغبة المراجع على ان يتم تعزيز ذلك بمعززات أو وثائق مستدركة من قبل المتقدم بالشكاوى مع توضيح أوجه الاعتراض من قبله على ماتم معالجته واغلاقه بالنتائج المستملة من طرفه.



الجمهورية العربية السورية
محافظة حمص
بلدية خان يونس

نحو خدمات مجودة شاملة ومتكاملة