****

**أسم الخدمة: شكاوى المواطنين**

**أسم المحافظة: النجف الأشرف**

**الاستمارة القياسية لتبسيط الاجراءات**

**أسم القطاع: الصحي**

**أسم العملية: متابعة شكاوى المواطنين**

|  |  |
| --- | --- |
| **التوقيتات**  **(اختياري)** | **الاجراءات المبسطة لتقديم الخدمة للمستفيد** |
| **اسبوعيا**  **مرتان يوميا** | **1-تمت اضافة صندوق الشكاوى كوسيلة مهمة لانجاز شكاوى المواطنين حيث يتم فتح الصندوق اسبوعيا مرة واحدة كونها تحوي على شكاوي غير مستعجلة**  **2-رفع تقارير الشكاوى مرتين يوميا الى مدير التفتيش.**  **فتح صناديق الشكاوى اسبوعيا ويكلف بذلك مسؤولي وحدات المتابعة في المستشفيات والقطاعات ورفع الشكاوى المتحصلة الى شعبة الخط الساخن. وتكون متابعة صناديق الشكاوى تتم مرة كل اسبوع لكونها عادة لا تكون شكاوى شخصية او ملحة وانما تتضمن في الغالب مقترحات فلا تكون مستعجلة.** |

**أرسم خارطة العمليات المبسطة:**

**استلام الشكوى من خلال: 1- اتصال هاتفي. 2- البريد الإلكتروني. 3- شكوى خطية أو شفهية. 4-إحالة الشكوى من المدير العام. 5-إحالة الشكوى من دائرة أخرى. 6- صندوق الشكاوى**

**الخط الساخن**

**يتم الاتصال مباشرة بإدارة المؤسسة الصحية لحل الإشكال أو يتم تحقيق زيارة فورية**

**الخط الساخن**

**يكتب تقرير بالحالة**

**الخط الساخن**

**تكليف فريق بتدقيق الشكوى او احالتها الى التحقيقات او رفعها الى المدير العام**

**النظر بالشكوى**

**المدير العام**

**إنجاز الشكوى**

**الخط الساخن**