

**استمارة التوحيد القياسي الاجراءات المبسطة للخدمة**

**أسم المحافظة: بابل**

**أسم القطاع: محافظة بابل**

**أسم الخدمة: استقبال و متابعة شكاوى المواطنيين**

**أسم العملية: استقبال و متابعة شكاوى المواطنيين**

|  |  |
| --- | --- |
| **الوقت المستغرق** | **الاجراءات المبسطة لتقديم الخدمة للمستفيد** |
|  | **1- استلام الشكوى من قبل قسم شؤون المواطنيين.**  **2- يتم تصنييف الشكاوى ودراستها من قبل شؤون المواطنيين.**  **3- يتم ارسالها الى المحافظ لاتخاذ ما يلزم من اجراءات .**  **4- مفاتحة الجهة المعنية بالشكوى واستلام الرد .**  **5- انجاز الشكوى واعلام المواطن بالنتيجة.** |

**خارطة العمليات المبسطة :-**

**لتحقق من الشكوى وتصنيفها وارسالها الى مكتب محافظ**

**قسم شؤون المواطنين**

المحافظ

**لا**

**نعم**

**مفاتحة الجهة المعنية بالشكوى واستلام الرد**

**قسم شؤون المواطنين**