

بلدية بيت حانون

خطة عمل وحدة الشكاوى في دائرة قلم الجمهور



تعريف بالدائرة

استحدثت هذه الدائرة في خمس بلديات في المرحلة الأولى في العام 2015 ومن ضمنها بلديتنا وحيث ان لهذه الدائرة أهمية بالغة وكبيرة لا تقل عن دائرة العلاقات العامة في البلدية حيث يعكس سلوك الموظفين مع المواطنين أداء ومنهجية البلدية في التعامل من حيث تسهيل المعاملات وسرعة الرد وإنجاز معاملات المواطنين و تهتم هذه الدائرة باستقبال طلبات جميع المواطنين وتحويلها للأقسام المعنية ومتابعة الردود عليها وإشعار المواطن بمرحلة المعاملة من الإنجاز وحصر الطلبات الطارئة والتعامل معها ولأن هذه الدائرة دائرة أساسية ومهمة نسعى لتطويرها ما استطعنا من خلال الإمكانيات المتاحة في ظل هذه الظروف الصعبة وبخصوص تفعيل وحدة الشكاوى فأننا نضع بين ايديكم المهام المنوطة بوحدة الشكاوى .

مهام وحدة الشكاوى

- تلقي شكاوى المواطنين
- متابعة الأقسام في الرد على الشكاوى
- اشعار المواطنين بالرد على شكاوهم
- تحديد المدة الزمنية للرد على الشكاوى

مهام موظفي الدائرة

- مدير دائرة قلم الجمهور / متابعة جميع المعاملات باستثناء تعبئة الطلبات والشكاوى من المواطنين.
- القيام بتعبئة الطلبات في حال غياب الموظف المختص.
- مدير دائرة قلم الجمهور / الاشراف التام على الدائرة وموظفيها.
- موظفة / استقبال طلبات شكاوى المواطنين وتعبئتها على نموذج خاص موقع من صاحب الشكاوى.



بلدية بيت حانون

خطة عمل وحدة الشكاوى في دائرة قلم الجمهور



خطة عمل الدائرة

- التنسيق والتشبيك مع جميع دوائر واقسام البلدية لحل الشكاوى موضوع الطلب.
- العمل على توجيه الدوائر والاقسام بتزويدنا بتغذية راجعة عن المرحلة التي وصلت اليها الشكاوى من خلال النظام الإلكتروني.
- المتابعة الميدانية مع الدوائر لحل الشكاوى إذا لزم الامر.
- تعبئة الشكاوى على نموذج خاص ورفاقها على البرنامج وحفظها في ملف خاص للرجوع اليه عند الحاجة.
- ابلاغ الدوائر ذات العلاقة بموضوع الشكاوى لمتابعتها من خلال برنامج (outlook) .

التوصيات

- تكليف مدراء الدوائر والاقسام بالالتزام بالبرنامج الالكتروني وعدم استقبال أي معاملة أو شكاوى الا من خلال البرنامج والرد على الشكاوى على البرنامج.
- منح صلاحيات لمدير الدائرة للمتابعة المباشرة مع الدوائر والاقسام لسرعة حل الشكاوى.
- تزويد وحدة الشكاوى في دائرة قلم الجمهور بتغذية راجعة عن مرحلة معالجة الشكاوى من قبل الدوائر والاقسام المعنية.
- تكليف جميع الدوائر ذات الاختصاص بالرد على الشكاوى لان رأيها مهم لاتخاذ القرار.
- لا يتم انتهاء الشكاوى إلا بالرد الكامل، وعليه يتوجب على الدوائر الأقسام المعنية الرد في الوقت المحدد.



EXT 116 – 082488011



INFO@BEITHANOUN.PS