



الاستمارة القياسية لتبسيط الاجراءات

أسم المحافظة	أسم الخدمة: شكاوى المواطنين
أسم القطاع: الصحي	أسم العملية: متابعة شكاوى المواطنين

التوقيتات (اختياري) (الاجراءات المبسطة لتقديم الخدمة للمستفيد
اسبوعيا	<p>يتم استقبال شكاوى المواطنين من خلال المنافذ أدناه:</p> <ol style="list-style-type: none">1- الاتصال الهاتفي.2- البريد الالكتروني.3- مباشرة عبر تقديم شكوى خطية أو شفوية عبر مراجعة الخط الساخن.4- إحالة الشكاوى من المدير العام.5- إحالة الشكاوى من الوزارة أو الإعلام أو من دائرة أخرى.6- صندوق الشكاوى كوسيلة مهمة لانجاز شكاوى المواطنين حيث يتم فتح الصندوق اسبوعيا مرة واحدة كونها تحوي على شكاوي غير مستعجلة
مرتان يوميا	<p>2-رفع تقارير الشكاوى مرتين يوميا الى مدير التفقيش. 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 كونها عادة لا تكون شكاوى شخصية او ملحة وانما تتضمن في الغالب مقترحات فلا تكون مستعجلة.</p>



العراق | USAID
من الشعب الامريكى



أرسم خارطة العمليات المبسطة:

استلام الشكوى من خلال: 1- اتصال هاتفى. 2- البريد الإلكتروني. 3- شكوى خطية أو شفوية.
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

إنجاز الشكوى

الخط الساخن

النظر بالشكوى

المدير العام



العراق | **USAID**
من الشعب الامريكي



(تعتبر هذه الاستمارة جزء اساسي من استمارة النظام المؤسسي الخاص بتلك العملية