

إستلام الشكوى عن طريق صندوق الشكاوى ،
التليفون ، إلخ

إستلام الشكوى عن طريق
الموقع الإلكتروني

إدخال بيانات الشكوى على
الموقع الإلكتروني

2

تسجيل الشكوى على النظام برقم تعريفى
وإبلاغ مسئول تلقى الشكوى

إطلاع مسئول تلقى الشكاوى على الشكوى وتقييمها وتوجيهها
إلى الجهة المختصة وتعديل حالة الشكوى بالنظام

6

التحقيق فى الشكوى وتعديل حالة الشكوى بالنظام

15 ~ 5

إقتراح حل الشكوى وخطة العمل لتنفيذه بواسطة مسئولى
المشروع وتعديل حالة الشكوى بالنظام

5

تنفيذ الحل المقترح وتعديل حالة الشكوى بالنظام

30

إغلاق الشكوى وتعديل حالة الشكوى بالنظام وإتاحة الإمكانية
للمشتكى لتسجيل تعليق أو مقترح على الشكوى

5