



وثيقة خدمة المراجعين

تسعى بلدية خان يونس لتقديم خدماتها استناداً إلى مجموعة من القيم والمبادئ واركان جودة الخدمة، مؤكدةً بذلك رُنّوها الدؤوب للتحسين المستمر والفعال؛ تحقيقاً لطروح وتطلّعات جمهورنا الكريم، وامتثالاً لإيمان البلدية بالمشاركة المجتمعية في مستويات العمل التنظيمي المختلفة، والتي إحدى ثوابتها المواطن و المؤسسات بصفة الشريك ومتلقي للخدمات، وما يتلوها من ضرورة الارقاء بمستوى الاستجابة للملحوظات من اقتراحات وشكاوى، علامة على أهمية تحقيق استيفاء متقدم للغايات.

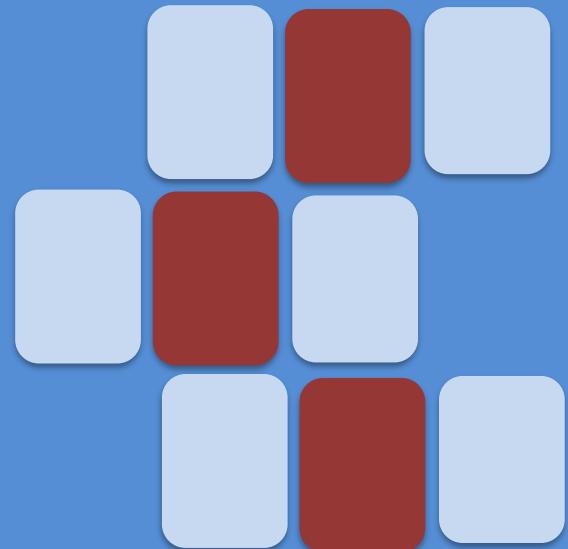
لقد عملت بلدية خان يونس على استحداث وحدة العناية بالمراجعين كوحدة تنظيمية تعنى بإدارة الاقتراحات والشكاوى، قائمة على آليات موجودة وأسس علمية ومهنية تنسق مع ريادة البلدية في العديد من المجالات والأصعدة.

إن وحدة العناية بالمراجعين تأتي خطوة في مضمون خدمات الجمهور التي خطت البلدية أولى خطواتها باكرا ولا زالت تستشرف احتياجات الخدمات وأعمال الجمهور، ساعية بذلك لتحقيق الرضا عن الأداء وفقاً لمبدأ إنفاذ النظام وحفظ الحقوق والوفاء بالواجبات.

كما تطلع البلدية إلى تحقيق وحدة العناية بالمراجعين أهدافها المنشودة والتحقق منها عبر منظومة إدارة الأداء والتقييم معززة بمشاركة مجتمعية فاعلة وناحزة.

د. علاء الدين محمد البطة

رئيس بلدية خان يونس



وَالْجَمِيعُ هُمْ مُوَلَّا
لِلْأَجْمَعِينَ

نحو خدمات مجودة شاملة ومتكاملة



وحدة العناية بالمرجعين

دليل الاقتراحات والشكاوى

الوحدة التنظيمية المكلفة:-

تتولى وحدة العناية بالمرجعين التابعة لخدمات الجمهور استلام ومتابعة المعالجة والإغلاق للاقتراحات والشكاوى، والعمل على اشعار المتقدمين بها.

الفئة المستهدفة من الاقتراحات والشكاوى:

- المشتركين من متلقي الخدمات وجمهور والمراجعين والمعاملين مع البلدية.
- المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والتشكيلات المجتمعية المختلفة.

وسائل تقديم الاقتراحات والشكاوى:

- خلال أيام العمل (الاحد-الخميس) من الساعة 7:00 ص - 2:00 م:
 - مركز خدمات الجمهور الكائن في مقر البلدية الرئيس.
 - مركز الاتصالات عبر الأرقام التالية:

0599143500

الاتاحة والوصولية طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة:

- التطبيق المحمول "مدیني خان یونس" نافذة الاقتراحات والشكاوى.
- صندوق الإقتراحات والشكاوى المثبت في بمنى البلدية الرئيسى.
- الموقع الإلكتروني <http://www.khanyounis.mun.ps>

نموذج تقديم الاقتراحات والشكاوى:

- نموذج الإقتراحات والشكاوى المعد من وحدة العناية بالمرجعين.
- طلب/خطاب يتضمن الموضوع وبيانات التعريف بالمتقدم بالطلب.

متابعة الاستجابة للاقتراحات والشكاوى:

- اشعار بتأكيد استلام والبدء بمعالجة الاقتراح/الشكاوى خلال يومي عمل.
- اشعار بنتائج معالجة طلب الاقتراح/الشكاوى خلال عشرة أيام عمل.
- الاستجابة واستعراض تعقيب الوحدة على الاقتراح أو الشكاوى عبر الموقع.

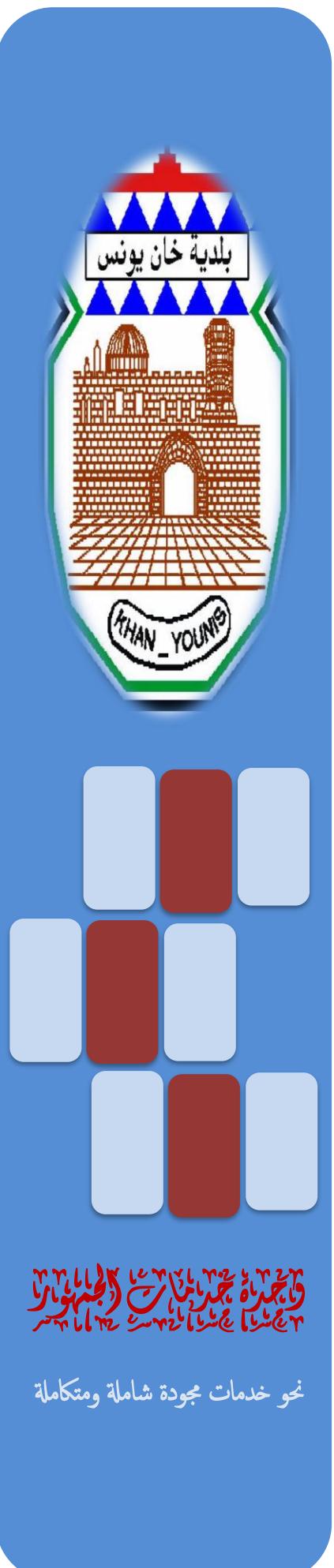
الظامام بشأن نتائج المعالجة:

- مكتب مسؤول وحدة العناية بالمرجعين - مركز خدمات الجمهور.

0569143500

0599143500

الاتصال على:



واجهة بديهية
خدمات متكاملة
جذب ملحوظ

نحو خدمات مجودة شاملة ومتكلمة



وحدة التنمية بالشكاوى

دليل الاقتراحات والشكاوى

الالتزامات خدمة الاقتراحات والشكاوى:

- + **المرجع التنظيمي:** دليل السياسات والإجراءات المعتمدة معلنة ومطبقة على الجميع.
- + **الإمام والاعتمادية:** القيام بمهام استلام ومعالجة الشكوى والاقتراح بمهنية واقتدار.
- + **الجدارة والكفاءة:** طاقم العمل يتمتع بالجدارة والكفاءة ذو خبرة عميقة ومهارة متعددة.
- + **المصداقية:** معالجة الشكوى والاقتراحات بعدالة وانصاف دون تمنع أو انحياز.
- + **الاسجابة:** المبادرة بتلبية الخدمة خلال أقصر فترة مع تحقق هدف الخدمة.
- + **التحسين المستمر:** تشجيع وتمكين التحديات المقترحة تواءم مع احتياجات المتعامل.
- + **المشاركة والمساءلة:** اتاحة مساحة تفاعلية ناجزة لضمان سلامة المعالجة.
- + **بيئة خدمات مناسبة:** تلتزم البلدية بتوفير بيئة خدمانية صحية لائقه وموائمه.

متطلبات خدمة الاقتراحات والشكاوى:

- + **الالتزامات المراجع:** الإلتزام بالقوانين والأنظمة علاوة على الاستحقاقات المسجلة عليه.
- + **تقييم الاستجابة:** التقييم المنصف من المراجع على ماتم معالجته للشكوى أو الاقتراح.

نتائج الاستجابة الاقتراح/الشكوى :

- + **أشعار المراجع:** اشعار المراجع بالإغلاق عبر قنوات الاشعار لمعالجة الشكوى/الاقتراحات.
قنوات الاشعار : (رسائل قصيرة – اتصال هاتفي – ايميل الكتروني)
- + **أشعار مستند:** تزويد المراجع بمستند توثيقي لنتائج معالجة الشكوى أو الاقتراح المقدم.
نوع المستند : (Hard Copy – Soft Copy)

تقييم المراجعين للاستجابة المنفذة:

- + **انطباع المراجع:** تحديد إنطباع المراجع حول المعالجة المنفذة للشكوى أو الاقتراح.
المجال: (راضٍ عن المعالجة – أوفق على المعالجة – غير راض عن المعالجة)
- + **ملاحظات المراجع:** تدوين ملاحظات المراجع حول المعالجة المنفذة على الشكوى أو الإقتراح، أو استلامها وارفاقها في الملف موضوع الطلب.
- + **استئناف المراجع:** يتم تجديد الشكوى على نمط إستئناف وفقاً لرغبة المراجع على ان يتم تعزيز ذلك بمعززات أو وثائق مستدركة من قبل المتقدم بالشكوى مع توضيح أوجه الاعتراض من قبله على ماتم معالجته واغلاقه بالنتائج المستملة من طرفه.



وايتم تقديم خدماتها بجودة ممتازة (جودة ممتازة)
وتحقيق رضا ممتاز (جودة ممتازة)

نحو خدمات مجودة شاملة ومتكلمة