

آلية تصعيد البلاغات والشكاوى في منصة "تجاوب":

مكتب رئيس الوحدة (سعادة الشيخ المحافظ)
الإشراف العام على التعامل مع الطلبات والمتابعة

الطلبات التي تتجاوز المدة المحددة
الإشراف العام على التعامل مع الطلبات والمتابعة
مدير الدائرة \ المدير العام

الفريق التنفيذي



إجراء اتخاذ اللازم في الطلب
البلاغ \ الشكوى \ المقترح \ الاستفسار

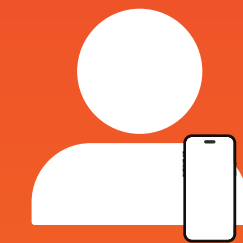
الفريق المركزي



التدقيق على البلاغ وقبوله

نوع الشكوى	80% إنجاز	90% إنجاز	100% إنجاز
شكاوى عامة	15 يوم عمل	20 يوم عمل	25 يوم عمل
شكاوى نوعية	25 يوم عمل	30 يوم عمل	35 يوم عمل
شكاوى فنية / متخصصة	35 يوم عمل	40 يوم عمل	45 يوم عمل

المستفيد



تقييم الخدمة



إغلاق الطلب

البلاغ \ الشكوى \ المقترح \ الاستفسار