

بطاقة الخدمة		
اسم الخدمة		تقديم شكوى او اقتراح
المديرية المسؤولة عن تقديم الخدمة		مديرية التطوير المؤسسي
وصف الخدمة		تمكن هذه الخدمة من تقديم شكوى او اقتراح ضمن اختصاصات سلطة اقليم البترا ليتم معالجتها.
نوع الخدمة		اجرائية
شروط الحصول على الخدمة		لا يوجد
فئة متلقي الخدمة		افراد
متطلبات الحصول على الخدمة		الوثيقة
		جهة اصدار الوثيقة
		شكل الوثيقة
		الاسم الرباعي لمقدم الطلب
		رقم الهاتف
		البريد الالكتروني
		النموذج الالكتروني
		النموذج الالكتروني
		النموذج الالكتروني
قنوات تقديم الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> الكتروني/ موقع السلطة الالكتروني <input type="checkbox"/> مكاني/ مكتب خدمة الجمهور في السلطة
اجراءات تقديم الخدمة		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استلام الشكاوى والاقتراحات بكافة القنوات المتاحة في السلطة.</li> <li>2. دراسة ومتابعة الشكاوى والاقتراحات وفرزها ورفع تقرير مفصل للإدارة العليا.</li> <li>3. تحويل جميع الشكاوى/ الاقتراحات ومن مختلف الوسائل إلى المديرية المعنية.</li> <li>4. يتم الابعاز بالاتصال بالمشتكي/ المقترح في حال وجود مرجعية اتصال في نموذج الشكاوى المقدم وتبليغه باانه تم استلام الشكاوى/ الاقتراح وسيتم دراستها.</li> <li>5. يقوم ضابط الارتباط بتحويل الشكاوى للمديرية المعنية ويطلب منها تحديد موعد أقصى لتقديم الرد على الشكاوى.</li> <li>6. تقوم المديرية المعنية بدراسة الشكاوى المقدمة وتحديد الاجراءات التصحيحية المراد تنفيذها.</li> <li>7. يتم استكمال الاجراء بالاعتماد على الاجراء التصحيحي والوقائي أو رد الشكاوى حسب رد المديرية المعنية.</li> <li>8. اما الاقتراحات فيتم دراستها من قبل المديرية المعنية بالاقتراح وفريق العمليات لتحديد الاقتراحات الفعالة التي يمكن تطبيقها وتحويل الاقتراح وتنسيباته للإدارة العليا لإتخاذ القرار المناسب.</li> </ol>
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة		14 يوم عمل
الرسوم		قيمة الرسوم
		لا يوجد
مخرج الخدمة		شكل مخرج الخدمة
		رسالة نصية
		مدة صلاحية الوثيقة
		لا يوجد
قنوات الدعم الفني		رقم هاتف: (+962 32157093)، بريد الكتروني: <a href="mailto:diwan@pra.gov.jo">diwan@pra.gov.jo</a>
اوقات تقديم الخدمة		على مدار 24 ساعة