



سياسة إدارة الشكاوى

تسعى دائرة النيابة العامة لتقديم خدمات متميزة ذات جودة عالية بحيث تلائم احتياجات وتوقعات متعاملينا وتحقق رضاهم وتفوق توقعاتهم ، بالإضافة إلى سعيها لتحقيق التميز الدائم في مجال خدمة المتعاملين .

- تؤمن دائرة النيابة العامة بحق متعاملينا بتقديم الشكاوى وترحب بها ، حيث تقوم الدائرة بتشجيع متعاملينا على تقديم الملاحظات والشكاوى وذلك عبر قنوات تواصل تفاعلية مختلفة ، بالإضافة إلى اتباع سياسة الباب المفتوح في جميع مراكز الخدمة وفي المقر الرئيسي للدائرة ومن خلال جلسات العصف الذهني مع المتعاملين في الدائرة . كما تؤمن الدائرة بأن الشكاوى والملاحظات هي وسيلة فعالة يتم من خلالها تطوير وتحسين خدماتها وإجراءاتها وسياساتها .
- تقوم دائرة النيابة العامة بالتعامل مع الشكاوى المتعلقة بالخدمات / أو الميثاق بناءً على نظام إدارة الشكاوى والذي تم أعداده بالتوافق مع القواعد المنصوص عليها في المعايير العالمية لإدارة الشكاوى (ISO 2014:10002) .
- تقوم دائرة النيابة العامة بمراجعة نظام إدارة الشكاوى وتدقيقه بشكل دوري بحيث تتمكن من أن يتحقق رضا المتعاملين وان تفوق توقعاتهم .
- تلتزم دائرة النيابة العامة بتوفير كافة الموارد البشرية المدربة والمؤهلة بالإضافة إلى افضل البرامج والمعدات والتجهيزات لحل الشكاوى التي ترددها .
- تلتزم دائرة النيابة العامة من خلال تطبيق نظام إدارة الشكاوى بمعالجة ما نسبته 100% من الشكاوى التي ترددها خلال يومي عمل .

آلية التعامل مع الشكاوى :

- ✓ تقديم الشكاوى عبر 6 قنوات للتواصل.
- ✓ يتم مراجعة الشكاوى عن طريق الرقم المرجعي للشكاوى.
- ✓ تخصيص موظف لمتابعة الشكاوى .
- ✓ إبلاغ المشتكى بحل الشكاوى وإغلاقها .
- ✓ في حال عدم رضا المتعامل بالحل المقترح ، تتم إعادة فتح الشكاوى ورفعها إلى الجهات المعنية .