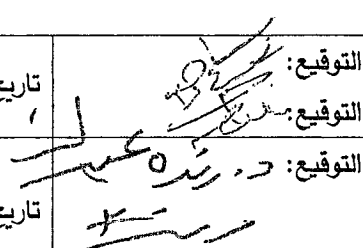
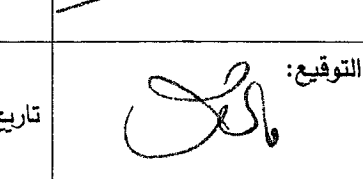



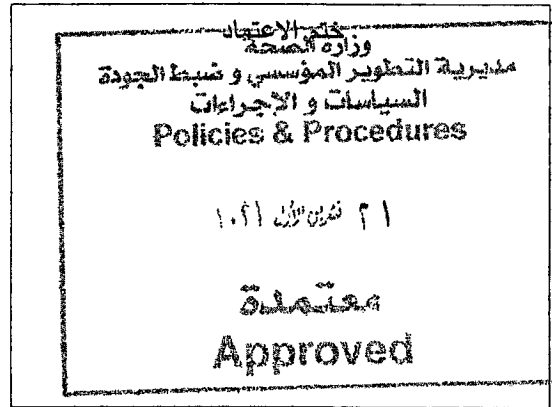


وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة : شكاوي واقتراحات متلقي الخدمة	رمز السياسة
عدد الصفحات : 4 صفحات	الطبعة : الثانية
	MOH QI IAC 01

الوحدة التنظيمية: الرقابة والتدقيق الداخلي	
الجهة المعنية: كوادر ومراجعي وزارة الصحة	
الاعداد : قسم الشكاوي مدير الرقابة و التدقيق الداخلي:	التوقيع:  التوقيع: 
التدقيق : مدير التطوير المؤسسي وضبط الجودة	تاريخ الاعداد: ١٠ / ١٠ / ٢٠١٨ تاريخ التدقيق: ١٠ / ١٠ / ٢٠١٨
الاعتماد : الامين العام للشؤون الادارية والفنية	التوقيع:  تاريخ الاعتماد: ١٠ / ١٠ / ٢٠١٨

MASTER COPY



الطباعات		
ملاحظات	تاريخ الاعداد	رقم الطبعة
	2018/1/3	الاولى

١٠ / ١٠ / ٢٠١٨



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة				اسم السياسة : شكاوي واقتراحات متلقي الخدمة
MOH	QI	IAC	01	عدد الصفحات: 4 صفحات
الطبعة : الثانية				

السياسة

الالتزام بألية الشكاوي والمقترحات من المعنيين .

التعريفات:

متلقي الخدمة: هم الأفراد الذين يحصلون على الخدمات الصحية من أي من المستشفيات أو المراكز الصحية أو أي من المديريات و مراكز تقديم الخدمة التابعة لوزارة الصحة

الادوات:

تطبيق بخدمتكم، الخط الساخن 065004545

الاجراءات:

1. يقوم متلقي الخدمة بتقديم شكوى إلى قسم الشكاوي / مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي عبر القنوات المتاحة في الحالات التالية :-

1.1. تقديم أية ملاحظة من شأنها تطوير وتحسين الأداء

1.2. عدم الرضا عن الخدمات والإجراءات الإدارية أو الفنية أو الطبية المقدمة له

1.3. سوء المعاملة من قبل الموظفين مقدمي الخدمة

1.4. وقوع تجاوزات أو أخطاء او عدم وجود عدالة أثناء تقديم الخدمة له

1.5. مخالفة القوانين والانظمة والتعليمات لدى تقديم الخدمة له

2. طرق تقديم الاقتراحات والشكاوي :-

يمكن لصاحب الاقتراح أو الشكوى استخدام الخطوات التالية لتقديم الاقتراحات والشكاوي :

2.1. تقديم الشكوى أو الاقتراح عن طريق الاتصال الهاتفي بمركز الاتصال الوطني / الخط الساخن

لشكاوي وزارة الصحة عبر الرقم 065004545

2.2. تقديم انشكوى عن طريق نظام الشكاوي الحكومية عبر تطبيق بخدمتكم / إدارة تطوير

الأداء المؤسسي / رئاسة الوزراء عبر تطبيق بخدمتكم

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة				اسم السياسة : شكاوي واقتراحات متلقي الخدمة
MOH	QI	IAC	01	عدد الصفحات: 4 صفحات
الطبعة : الثانية				

2.3. تعتبر منصة بخدمتكم والخط الساخن القنوات المعتمدة لاستقبال الشكاوي ولن يتم

استقبال الشكاوي عبر القنوات الأخرى إلا في حالات محدودة

3. الإجراءات المتبعة لمعالجة الشكاوي :

بعد ورود الشكاوي بمختلف مصادرها يتم التالي :-

3.1. يقوم موظفو قسم الشكاوي بدراسة الشكاوي من حيث التحقق من صحة المعلومات والبيانات

والمستندات المرفقة بالشكاوي والاستفسار عنها من الجهات المعنية ذات العلاقة بالشكاوي

3.2. التأكد من أن الشكاوي لا تتعارض مع القوانين والأنظمة والتعليمات التي تحكم إجراءات

العمل في وزارة الصحة بالتنسيق مع مديريات الرقابة و والتدقيق الداخلي ومديرية الشؤون

القانونية

3.3. يقوم موظفي قسم الشكاوي بالاستجابة للشكاوي و متابعتها مع الجهة المشتكى عليها

واغلاقها ضمن الاطر الزمنية الموضحة في الجدول أدناه (وذلك حسب تعليمات و

إجراءات منصة بخدمتكم) :

التصنيف / الأهمية	حرج	عالي	متوسط	منخفض
زمن الحصول على الخدمة	يوم	2 يوم	3 ايام	7 ايام
الإجراءات	2 يوم	3 ايام	7 ايام	شهر
سلوك الموظف	يوم	7 ايام	شهر	3 اشهر
بيئة تقديم الخدمة	2 يوم	7 ايام	شهر	3 اشهر
جودة مخرجات الخدمة quality of service	2 يوم	3 ايام	2 اسبوع	شهر
تصنيف متخصص حسب القطاع (غير ذلك)	يوم - 2 يوم	2 يوم - 7 ايام	3 ايام - شهر	7 ايام - 3 اشهر



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة				اسم السياسة : شكاوي واقتراحات متلقي الخدمة
MOH	QI	IAC	01	عدد الصفحات: 4 صفحات
الطبعة : الثانية				

3.4. في بعض الحالات الخاصة يقوم معالي وزير الصحة بتشكيل لجان للتحقق في الشكاوي فيها

ورفع تقرير اللجنة وتوصياتها لمعالي الوزير لإقرارها ومن ثم تنفيذ توصيات اللجنة.

3.5. يتم إبلاغ المشتكي أو الجهة صاحبة العلاقة بنتيجة الشكوى من خلال رسالة نصية ترسل

للمشتكي من خلال إدارة منصة بخدمتكم و من خلا مركز الاتصال الوطني للشكاوي الواردة عن

طريق الخط الساخن ومن ثم تغلق الشكوى.

3.6. يتم رفع تقارير دورية إلى معالي الوزير تتضمن أبرز المواضيع التي تركزت الشكاوي عليها

وخلاصة السلبيات مع تقديم توصيات بخصوصها لضمان عدم تكرارها مستقبلا من خلال

عرض هذه التقارير على لجنة حلول الشكاوي المشكلة من قبل معالي وزير الصحة للاطلاع

ورفع التسيبات والإجراءات الموصى باتخاذها لعطوفة الأمين العام ومعالي الوزير.

مؤشرات الاداء

إصدار تقارير دورية (ثلاث مرات سنويا) تتضمن أعداد الشكاوي وتصنيفها

المراجع:

تعليمات و إجراءات منصة بخدمتكم/ إدارة تطوير الأداء المؤسسي/ رئاسة الوزراء

MASTER COPY

23