

دليل إجراءات الشكاوى



ثانيًا: بيانات الشكاوى المطلوبة



على المواطن تعبئة البيانات التالية لتمكين البلدية من معالجة الشكاوى بشكل فعال:



الاسم الكامل



رقم الهوية



وسيلة التواصل (هاتف/بريد إلكتروني)



موضوع الشكاوى وتفاصيلها



الموقع أو المنطقة المعنية



تاريخ الواقعة

أولاً: طرق تقديم الشكاوى

النموذج الإلكتروني
المتاح على موقع البلدية

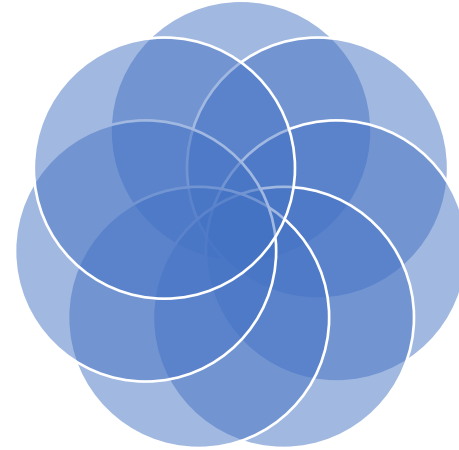
صندوق الشكاوى
الموجود داخل مقر
البلدية.

إرسال الشكاوى عبر
البريد الإلكتروني:
info@siermunc.org

يمكن للمواطنين تقديم
الشكاوى من خلال إحدى
الوسائل التالية:

الحضور شخصياً إلى
مقر البلدية – مركز
خدمات الجمهور.

الاتصال الهاتفي على
الرقم:
+97022560002



ثالثًا: آلية التعامل مع الشكاوى

استلام الشكاوى
وتسجيلها رسميًا
في سجل
الشكاوى.

تحويلها للجهة
المختصة داخل
البلدية خلال مدة
أقصاها يومي
عمل.

دراسة الشكاوى
والتحقق منها
خلال مدة لا
تتجاوز 5 أيام
عمل.

اتخاذ القرار
المناسب
ومعالجة
المشكلة إن
وُجدت.

إبلاغ المواطن
بالرد النهائي
والإجراء المتخذ
من خلال الوسيلة
التي اختارها.

- رابعًا: الملاحظات العامة
- يتم التعامل مع الشكاوى بسرية تامة.
- الشكاوى الكيدية أو غير الواضحة قد تُهمل بعد التحقق.
- يحق للمواطن الاستئناف إذا لم يكن راضيًا عن الرد خلال 7 أيام