

## ١- الهدف

يهدف هذا الإجراء إلى وصف آلية معالجة شكاوي المواطنين المتعلقة بأمور السلامة.

## ٢- نطاق العمل

يطبق هذا الإجراء على كافة الشكاوي الواردة من المواطنين و الجهات الرسمية.

## ٣- المسؤوليات

حسب ما هو محدد في بند العملية.

## ٤- العملية

- ١-٤ يتم استقبال الشكاوي إما من جهات رسمية أو من قبل المراجعين أنفسهم.
- ٢-٤ تتولى الجهات الرسمية إرسال كتب الى إدارة الوقاية والحماية الذاتية أو أي من المديريات، وفي حال الشكاوي من قبل المراجعين يطلب من المراجع تقديم استدعى أو يمكن استقبال الشكاوي من خلال الهاتف.
- ٣-٤ جميع الكتب من الجهات الرسمية أو الاستدعاءات تحول الى مسؤول الاستعلامات والذي يقدم بدوره بتحديد موعد للكشف في سجل المواعيد والإجراءات ٢-١ FP١ وتزويد المواطن ببطاقة تحديد موعد ٣-١ FP١.
- ٤-٤ مسؤولية كل قسم أو فرع يستلم شكاوي خطية أو عبر الهاتف توثيق الشكاوي في سجل الشكاوي الخارجية المتعلقة بأمور السلامة ١-٧ FP٧.
- ٥-٤ مسؤولية رئيس الديوان / مدير القلم تسليم سجل المواعيد والإجراءات بشكل يومي الى رئيس القسم المعني أو الأركانبة المعنية في المديريات من خلال سجل تسليم واستلام المعاملات بين القلم والأقسام ٩-١ FP١.
- ٦-٤ يتولى ضابط الأركانبة المعني إجراء الكشف وكتابة تقرير كشف ٨-١ FP١ يحدد فيه نتائج الكشف.
- ٧-٤ يتم تحويل التقرير الى مدير الوقاية والحماية الذاتية للإطلاع عليه ثم يحول الى الجهات الرسمية المختصة لإجراء المطلوب.
- ٨-٤ تتولى إدارة الوقاية والحماية الذاتية أو المديرية المعنية بمخاطبة الجهات الرسمية المعنية لتنفيذ الإجراءات المطلوبة.

إجراء جودة

المديرية العامة للدفاع المدني - إدارة الوقاية والحماية الذاتية

صفحة : ٢/٢

رقم الوثيقة: P٠٧

إصدار : ١/١ التاريخ: ٢٠٠٥/٧/٣

اعتماد ممثل الإدارة:

العنوان: آلية معالجة شكاوي المراجعين المتعلقة بأمور السلامة

٥- وثائق متعلقة

١-٥ السجلات

الوثائق التالية تعرف على أنها سجلات جودة لغاية بند: ٢٠٠٠; ٩٠٠١ of BS EN ISO ٤,٢,٤

رقم السجل	اسم السجل	الرقم
FP٧-١	سجل الشكاوي الخارجية المتعلقة بأمور السلامة	١-١-٥
FP١-٢	سجل المواعيد والإجراءات	٢-١-٥
FP١-٣	بطاقة تحديد موعد	٣-١-٥
FP١-٨	تقرير كشف	٤-١-٥
FP١-٩	سجل تسليم واستلام المعاملات بين الأقسام	٥-١-٥



## المديرية العامة للدفاع المدني

الاقتصاد :

رمز العملية :

الادارة : ادارة الوقاية والحماية المدنية

العملية : اجراء تشكاري السلامة العامة

القسم المعنى

عمل التشكاري في ادارة الوقاية والحماية المدنية

قسم / فرع

جهات رسمية / مراجعين

