

**أسم الخدمة: شكاوى المواطنين**

**أسم المحافظة: بغداد**

استمارة التوحيد القياسي الاجراءات المبسطة للخدمة

**أسم القطاع: المجاري**

**أسم العملية: الاستجابة الى شكاوى المواطنين**

|  |  |
| --- | --- |
| **التوقيتات****(اختياري**) | **الاجراءات المبسطة لتقديم الخدمة للمستفيد**  |
| **يوم واحد** | **تم تحسين العملية من خلال تحديد اهداف العملية وهي جودة الخدمة الناتجة وتقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة.**1. **تقديم استمارة الشكوى عن طريق المركز او الانترنت.**
2. **تحويل الاستمارة الى وحدة الصيانة لغرض اجراء الكشف الوقعي / مسؤول المركز.**
3. **اجراء الكشف الموقعي وتحديد الاضرار / وحدة الصيانة.**
4. **( اذا كانت العمل ضمن صلاحيات وامكانيات المركز) انجاز العمل واعداد تقرير بانجاز العمل / وحدة الصيانة واذا لم تكن ضمن صلاحيات المركز تكون ضمن صلاحيات مقر المديرية**
5. **ابلاغ المواطن بانجاز العمل.**

**الوقت اللازم للانجاز العمل هو يوم واحد** |



**أرسم خارطة العمليات المبسطة:**

****