

إدارة العلاقات العامة والاتصال - قسم الاتصال

استقبال الشكاوى و الاقتراحات

إجراءات تقديم الخدمة - 01 - PRCD		
القائم بالخطوة	الخطوة	مكان تنفيذ الخطوة
موظف مركز الاتصال	استقبال المُقترح أو الشكوى هاتفياً أو من خلال البريد الإلكتروني	مركز الاتصال
موظف إدارة العلاقات العامة	تحويل المقترح أو الشكوى إلى مدير العلاقات العامة والاتصال	إدارة العلاقات العامة والاتصال
موظف إدارة العلاقات العامة	تحويل المقترح أو الشكوى إلى الإدارة المختصة	إدارة العلاقات العامة والاتصال
الإدارة المختصة	عمل إفادة	الإدارة المعنية
موظف مركز الاتصال	الرد على صاحب العلاقة إذا كانت شكوى	مركز الاتصال
	الوقت الإجمالي	1 - 5 أيام