



آلية إدارة
الشكاوى

الخطوة الثالثة: التحقق في الشكوى

5 أيام عمل



الخطوة الأولى: استلام الشكوى



مركز الاتصال 800600



الشكاوى المباشرة



البريد الإلكتروني



شبكات التواصل الإجتماعي



الخطوة الرابعة: التواصل مع العميل

خلال 24 ساعة

الاتصال بالعميل وإبلاغه بالحل

إغلاق الشكوى

العميل راضي

موظف المنظمات

تظلم

نعم

الخطوة الثانية: المراجعة المبدئية

خلال 24 ساعة

التحقق من الشكوى

قبول الشكوى وتحويلها لجهة الاختصاص

الخطوة الخامسة: التحليل

دراسة وتحليل الشكاوى المتكرر مع الإدارة المعنية ووضع الإجراءات التصحيحية

zahmad@iacad.gov.ae

زينب محمد أحمد

مسؤول الشكاوى

