

الأمانة العامة لمحافظة حمص
مديرية التطوير الإداري



Administrative Development
D.A.D

الرقم: ٢٠١٣/٨٠/٤
التاريخ: ٢٠١٣/٨/٤

A-A



www.homsgovernorate.org.sy
mdls@homsgovernorate.org.sy

الجمهورية العربية السورية
وزارة الإدارة
محافظة حمص

٢٧٨٤١٤٨/٢٧٨٤١٤٩/٢٧٧٥٠٣٣

٢٧٨٨٤٣٦/٢٧٨٨٤٩٣/٢٧٨٨٥٣٢

٢٧٦٥٠١٩

لموضوع: بخصوص العمل على استقبال ومتابعة معاملات المواطنين بالشكل الأمثل.

إلى :

- مدراء الأجهزة المرتبطة
- رؤساء الوحدات الإدارية

تعزيزاً لروح المواطنة وانسجاماً مع توجيهات السيد الرئيس بتطوير آليات العمل والتواضع والتقرب من المواطنين بما يساهم في حل مشاكلهم وتخفيف همومهم، وتماشياً مع ضرورة أن يكون الرئيس قدوة إدارية وأخلاقية لمؤوسيه

يطلب إليكم :

١- تحديد مواعيد لاستقبال المواطنين والاستماع إلى مشاكلهم وتفهمها والعمل على حلها إن لم يكن بشخصكم فعبّر من تفوضونه بما يضمن حسن سير أداء ذلك.

٢- تأمين صندوق شكاوى في بهو مقركم وتخصيص كادر للاهتمام بما يرد إليكم من شكاوى وتدقيقها ومتابعتها وإعداد سجل الكتروني بها.

٣- تكليف فريق التطوير الإداري لديكم - ومن يلزم- لإعداد دراسة لكافة المعاملات المتعلقة بعملكم وضبط الزمن اللازم لانجاز كل معاملة بشكل دقيق حسب طبيعتها وموافاتها بالنتائج لمذاكرتها وإيداء الرأي ليصار إلى إعلان ذلك للإخوة المواطنين مع مراعاة الشفافية وتوضيح المبررات القانونية التي تمنع إنجاز المعاملة.

٤- إنهاء حالة أن المواطن معقب معاملات وتكليف من يلزم بكافة عمليات المتابعة المباشرة مع الجهات الوصائية وغيرها وتوضيح ذلك لصاحب العلاقة ببرنامج زمني محدد وبرقم هاتف معن يمكنه من الاستعلام عن معاملته دون الاضطرار للمراجعة الشخصية في ذلك.

٥- تنشيط المكاتب الصحفية لديكم بما يتعلق بالردود على الشكاوى والترويج لخدماتكم في وسائل الإعلام المختلفة بما فيه مصلحة الوطن والمواطن وبكافة إمكانيات التواصل (فاكس - هاتف - انترنت).

للاطلاع والتفقد

محافظ حمص

طلال البرازي

صورة إلى :

- السيد رئيس مجلس المحافظة.

- السيد نائب رئيس المكتب التنفيذي.

- السيد أمين عام المحافظة.

- كافة مديريات الأمانة العامة للمحافظة.

- المصنف.