


الترقيم: ع م 10 التاريخ: 2024/09/16 الإصدار: 02 صفحة: 30/18	دليل إجراءات علامة مرحبا	 وكالة النهوض بالإستثمارات الفلاحية
--	--------------------------	--

إجراءات الرد على العرائض (الشكاوي)

1- الموضوع

تحديد قواعد متابعة العرائض (الشكاوي) المتعلقة بفضاء الإستقبال والتوجيه.

2- مجال التطبيق

يحدد هذا الإجراء كيفية معالجة الشكاوي المقدمة من قبل المواطنين والمستثمرين التي تخص فضاء الإستقبال والتوجيه بالمقر المركزي للوكالة وكذلك المراسلات الالكترونية في هذا الصدد. يتم توجيه مطالب الشكاوي المعنية إلى رئيس مصلحة جودة الخدمات الإدارية بوكالة النهوض بالإستثمارات الفلاحية بوضعها بصندوق الشكاوي والعرائض.

3- المسؤولية

يقوم رئيس مصلحة جودة الخدمات الإدارية والإستقبال والتوجيه بمتابعة تطبيق هذا الاجراء من طرف الأعوان.

4- الإجراءات

يقوم رئيس مصلحة جودة الخدمات الإدارية والإستقبال والتوجيه بـ:

- فتح صندوق الاقتراحات مرّة في الأسبوع،
- إستقبال العرائض الالكترونية،
- تدوين العرائض بسجل للعرائض يحتوي على:
 1. تاريخ العريضة
 2. موضوع العريضة
 3. صاحب العريضة
 4. تاريخ معالجة العريضة
- معالجة العريضة مع الهياكل ذات العلاقة بالوكالة وذلك بـ:
 1. النظر في أسباب العريضة
 2. إقتراح الإجراءات اللازمة لمعالجة العريضة
 3. إقتراح أعمال تحسينية لتفادي تكرار العريضة
- الرد على العريضة وذلك في أجل لا يتجاوز 21 يوما.