

خدمة الشكاوى والاستفسارات ◀

- وصف الخدمة
- مراحل طلب الخدمة

وصف الخدمة

هي خدمة مقدمة لمراجعي وزارة الخدمة المدنية من الموظفين بالوحدات الحكومية والباحثين عن عمل الراغبين بتقديم طلباتهم أو استفساراتهم أو شكاوهم.

الموظفين

• في حال استفسار الموظف بشأن قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية.

أ

• الإطلاع على قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية من قبل الموظف ليكون على دراية بحقوقه وواجباته في العمل.

١

تقديم الاستفسار لدائرة خدمة المراجعين سواء بالحضور أو الاتصال الهاتفي أو البريد الإلكتروني أو الفاكس

٢

في حال تقديم شكوى أو التماس

ب



الرد على
الاستفسارات؛
خلال
٤٨ ساعة
في
فترة لا تزيد
عن ٦ أشهر

٣

تقوم دائرة خدمة المراجعين بتحويل طلب الموظف للجهة المختصة بالوزارة للدراسة وتتم إفاة صاحب العلاقة عن طريق الاتصال أو البريد الإلكتروني أو الحضور شخصيا. بينما تتم الإفاة مباشرة في حال ان الاستفسار أو الطلب لا يتطلب الدراسة القانونية أو لا يستدعي التحويل لأخذ توجيه معين.

- البطاقة الشخصية أو نسخة منها.
- البيانات الوظيفية مثل (تاريخ التعيين- شهادة الراتب- شهادة تقدير السن-المخاطبات الداخلية التي تمت بين الموظف وجهة عمله... الخ).

- رسالة شكوى خطية بتوقيع صاحب العلاقة.

التوجه الى دائرة خدمة المراجعين بوزارة
الخدمة المدنية وتقديم الوثائق المطلوبة

٢

■ مراحل طلب الخدمة

الباحثين عن عمل

• معرفة آلية نظام التوظيف المركزي والنظم الأخرى المطبقة بالوزارة.

أ تقديم الاستفسار لدائرة خدمة المراجعين سواء بالحضور أو الاتصال الهاتفي أو البريد الإلكتروني أو الفاكس

ب في حال تقديم شكوى أو التماس



يتم التواصل
بشأن
الاستفسارات
خلال ٤٨
ساعة
أما فيما يتعلق
بالشكاوى فتتم
خلال فترة لا
تزيد عن ٦
أشهر

٣

تقوم دائرة خدمة المراجعين بتحويل طلب الباحث عن عمل للجهة المختصة بالوزارة للدراسة وتتم إفادة صاحب العلاقة عن طريق الاتصال أو البريد الإلكتروني أو الحضور شخصياً.
بينما تتم الإفادة مباشرة في حال ان الاستفسار أو الطلب لا يتطلب الدراسة القانونية أو لا يستدعي التحويل لأخذ توجيه معين.

• البطاقة الشخصية أو نسخة منها.

• رسالة شكوى خطية بتوقيع صاحب العلاقة.

التوجه الى دائرة خدمة المراجعين بوزارة
الخدمة المدنية وتقديم الوثائق المطلوبة

٢

لا يتطلب	توقيع من قبل المسؤول
لا يوجد	رسوم الخدمة
الإطلاع على قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية وكذلك النظم الأخرى المعمول بها.	الشروط الواجب مراعاتها عند تقديم الخدمة
دائرة خدمة المراجعين - كافة تقسيمات الوزارة - دائرة التنسيق والمتابعة بمكتب الوزير- مكتبي وكيلي الوزارة.	الأقسام والجهات التي تشارك في تقديم الخدمة
الموظفون - الباحثون عن عمل	الفئة المستهدفة

- الحضور شخصيا إلى دائرة خدمة المراجعين.
 - أو التواصل عن طريق موقع الوزارة الإلكتروني:
www.mocs.gov.om
 - أو الاتصال على ارقام الهواتف التالية :
٢٤٦٨٩٧١٧
٢٤٦٨٩٩٩٥
- اثناء فترة الدوام الرسمي من ٨:٠٠ صباحا إلى ٢:٠٠ ظهرا

قنوات تقديم الشكوى/ التظلم

- الحضور شخصيا
- الاتصال الهاتفي
- البريد الإلكتروني
- الفاكس

مراجعة المخرجات