



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة الباب المفتوح	رمز السياسة
عدد الصفحات: ٤ صفحات	الطبعة: الأولى

MOH	POL	D	GL	21
-----	-----	---	----	----

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الإعداد: صباغ صالح
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: جميع موظفي وزارة الصحة	التدقيق والمراجعة من قبل اللجنة: صباغ صالح
تاريخ الإعداد: ٢٠٢٤/١٢/١٩	التوقيع: [Signature]
تاريخ التدقيق: ٢٠٢٤/١٢/٢٠	التوقيع: [Signature]
تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٤/١٢/٢٠	التوقيع: [Signature]
تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٤/١٢/٢٩	التوقيع: [Signature]

وزارة الصحة
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
السياسات والإجراءات
Policies & Procedures

٢٩ كانون الأول ٢٠٢٤

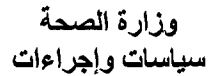
معتمة
Approved

ختم الاعتماد

ملاحظات	الطباعات	رقم الطبعة
	تاريخ الإعداد	

ختم النسخة الأصلية

MASTER COPY



موضوع السياسة:

الفئات المستهدفة:

الهدف من السياسة /المنهجية:

1. تعزيز الشفافية والحوار والثقة بين الموظفين والإدارة.
2. تحسين بيئة العمل وتشجيع مشاركة الموظفين في تطوير الأداء المؤسسي.
3. تقديم حلول للشكاوى المتكررة التي قد تواجه الموظفين.

التعريفات:

1. سياسة الباب المفتوح: هي آلية تنظيمية تتيح للموظفين رفع اقتراحاتهم وشكاوهم إلى شاغلي الوظائف الإشرافية والقيادية حسب الأصول.
2. الشكوى: هي وسيلة للتعبير عن عدم الرضا أو الاستياء من موقف، خدمة، تصرف، أو إجراء معين. ويتم تقديمها بشكل خطي، حيث تتيح للفرد أو الجهة المعنية طرح المشكلات أو التحديات التي تواجهها.
3. الاقتراح: فكرة يقدمها الموظف بهدف تحسين الأداء المؤسسي أو تطوير بيئة العمل أو حل مشكلة معينة.
4. النموذج الموحد: وثيقة معتمدة تُستخدم لتقديم الشكاوى أو الاقتراحات.
5. لجنة التظلمات: لجنة مختصة مُشكَّلة من قبل معالي الوزير، مستقلة عن الجهات التنفيذية، تتولى النظر في الشكاوى أو الاعتراضات التي لم يتم حلها بشكل مُرضٍ للموظف.

المسؤوليات والأدوار:

1. مدير إدارة/ مدير مديرية:
- 1.1 الإشراف على تنفيذ السياسة وضمان توفير الموارد اللازمة لدعمها.
- 1.2 مراجعة التقارير الدورية حول تطبيق السياسة.

Y

Handwritten symbols:



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: سياسة الباب المفتوح					رمز السياسة
MOH	POL	D	GL	21	
عدد الصفحات: ٤ صفحات					الطبعة: الأولى

2. المسؤول المباشر:

2.1 استقبال الموظفين والاستماع لشكاواهم واقتراحاتهم.

2.2 رفع الشكاوى غير المعالجة إلى المدير.

2.3 رفع الشكاوى غير المعالجة إلى الجهة المختصة بالوزارة.

3. قسم الشكاوى والاقتراحات/ مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي:

3.1 إدارة عملية استقبال الشكاوى والاقتراحات المحولة له من قبل مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي.

3.2 تحليل القضايا المطروحة وتقديم التوصيات المناسبة للإدارة.

4. لجنة التظلمات:

4.1 دراسة الشكاوى التي لم يتم حلها في المراحل السابقة.

4.2 تقديم توصيات للإدارة بشأن الحلول المناسبة.

5. الموظفون:

5.1 الالتزام بإجراءات السياسة بالشكل السليم وتقديم المعلومات الصحيحة والتي لا تتعارض مع الأنظمة والقوانين المعمول بها.

5.2 الالتزام باتباع القنوات الرسمية للتواصل والتسلسل الإداري.

الأدوات:

1. صناديق الاقتراحات والشكاوى الموزعة في مبنى الوزارة.

2. مكاتب استقبال مخصصة في مكتب الوزير والأمناء العامين.

الإجراءات:

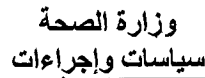
1. التقديم:

1.1 يقوم الموظف بتعبئة النموذج الموحد (ورقياً) وتقديم الشكاوى أو الاقتراح مرفقاً بأي مستندات داعمة وإرساله عبر القناة المناسبة.

1.2 في حال تم تقديم الشكاوى من خلال التسلسل الإداري ولم يتم اتخاذ إجراء عليها يمكن تقديمها مباشرة لمكاتب الوزير أو الأمناء العامين أو مدراء المديرية حسب الأصول.

MASTER COPY

عبدالله بن محمد بن عبدالمجيد بن عبدالعزيز
مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي



2. المعالجة:
- 2.1 يتم تسجيل الشكاوى والاقتراحات الواردة في نظام إلكتروني مخصص.
- 2.2 تُحال الشكاوى والاقتراحات إلى الجهة المختصة لدراستها خلال مدة لا تتجاوز (١٠) أيام عمل.
3. التواصل مع الموظف:
يُبَلِّغ الموظف بإجراءات المعالجة والنتائج النهائية كتابيًا أو إلكترونيًا خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوم عمل.
4. التظلم:
- 4.1 إذا لم يكن الموظف راضيًا عن النتيجة، بإمكانه تقديم استدعاء تظلم يتم النظر فيه من قبل لجنة التظلمات خلال (١٠) أيام عمل من تاريخ تبليغه بالنتيجة.
- 4.2 تقوم اللجنة بالبث في الاستدعاء خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عمل من تاريخ استلامها، وإبلاغ الموظف مباشرةً بالقرار النهائي.

نموذج موحد لتقديم الشكاوى والاقتراحات (ورقي).

1. عدد الشكاوى والاقتراحات التي تم استقبالها خلال فترة زمنية محددة
2. عدد الشكاوى والاقتراحات التي تم معالجتها خلال فترة زمنية محددة.
3. مدى الوقت المستغرق لمعالجة الشكاوى.

1. نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام، رقم ٣٣ لسنة ٢٠٢٤ وتعديلاته.
2. مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة.
3. الأنظمة والتعليمات النازمة الصادرة عن الجهات الرقابية.

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including a signature on the left, a date "20. 12. 2020", and a signature on the right.