



## القواعد الحاكمة لإجراءات الحصول على الخدمة

وفقا لقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٤٢٤٨ لسنة ١٩٩٨ فى شأن تبسيط إجراءات حصول المواطنين على الخدمات الجماهيرية ومنها خدمة طلب بحث شكوى عامل ( فردية / جماعية ) بوزارة القوى العاملة والهجرة ، تلتزم الجهات الإدارية المعنية بتقديم الخدمة وفقا للوارد بهذا النموذج الصادر بتاريخ ٢٠٠٣/٣/١ ( كثرمة للتعاون بين وزارتى التنمية الإدارية ، القوى العاملة والهجرة والمحافظات ) من تحديد للمستندات والأوراق والمبالغ المطلوبة للحصول على الخدمة والتوقيتات الزمنية المحددة لإنجازها ، أو الإعلان عن رأيها فى الطلب المقدم للحصول عليها - وأى مخالفة لذلك ترتب المسئولية - وذلك على النحو التالى :-

### أولا : المستندات والأوراق المطلوبة :

- صورة البطاقة الشخصية ( الأصل للاطلاع ) .
- أى مستند يثبت علاقة الشاكى بالعمل ويؤيد بحث الشكوى ( مثل ) :-
  - \* صورة عقد العمل ( إن وجد ) .
  - \* خطاب الفصل ( إن وجد )
  - \* الرقم التأمينى ( إن وجد ) .
- فى حالة الشكوى الجماعية يرفق كشف بأسماء الشاكين الآخرين .

### ثانيا : المبالغ المقررة للحصول على الخدمة :

تؤدى هذه الخدمة مجانا ( بدون رسوم ) .

### ثالثا: التوقيتات المحددة لإنجاز الخدمة :

- أ. بالنسبة لشكوى الفصل : يتم البت فى الشكوى خلال أسبوع من تاريخ تقديم الطلب .
- ب. بالنسبة لشكوى المطالب : يتم البت فى الشكوى خلال أسبوعين من تاريخ تقديم الطلب .
- وفى كلتا الحالتين يتم إعطاء الشاكى نتيجة بحث الشكوى معتمدة من مدير المكتب المختص .
- \* وتلتزم الجهة المختصة ببيان مبررات عدم إنجاز الشكوى فى الموعد المحدد .

فى حالة عدم الحصول على هذه الخدمة فى التوقيت المحدد أو طلب مستندات إضافية أو مبالغ تحت أى مسمى يمكنك الاتصال بإحدى الجهات الآتية :

المحافظة ت : ٣١٦٨٠٠

هيئة الرقابة الإدارية : المركز الرئيسى بالقاهرة ت : ٠٢ / ٢٩٠٢٧٢٨

مكتب الرقابة الإدارية بالمحافظة ت : ٣١٦٠٢٠ / ٠٩٧ ٣١٦٠٢١ / ٠٩٧