

إجراء آلية التظلم

قنوات تقديم الشكوى:

البريد الإلكتروني على:

elissa.ghaoui@undp.org

الهاتف:

81 550753

زيارة العنوانين التاليين:

العنوان الأول: المكتب الرئيسي لبرنامج الأمم المتحدة الإيماني في لبنان، مركز الأعمال الكوبيك، شارع داوود عمون، الطابق 12، سن الفيل

العنوان الثاني: وزارة البيئة، غرفة 7-10، مبنى العازارية، الطابق السابع، بلوك 2 أ، وسط بيروت

متاحون للإجابة على التظلم

من الساعة التاسعة (9:00) صباحاً حتى الخامسة (5:00) ظهراً من الاثنين إلى الجمعة

سيتم التعامل مع الشكاوى بطريقة سرية تحترم مقدم الشكوى

١. إستلام الشكوى

في غضون
٥ أيام عمل

٢. الإشعار باستلام الشكوى وتسجيلها

٣. التحقق من التظلم والتصنيف والتقييم

حالة ذات أولوية عالية وحرجة: تحتاج ما بين ٤٨ ساعة و ١٥ يوم عمل ليتم حلها

حالة ذات أولوية متوسطة: تحتاج إلى ١٥ يوم عمل ليتم حلها

حالة ذات أولوية منخفضة: يتم اقتراح الإجراءات في غضون ٥ أيام عمل من التاريخ إستلام التظلم

سيتم اتخاذ الإجراءات في غضون ١٥ يوم عمل كحد أقصى

٤. الإستجابة واتخاذ القرار

٤,١ نتيجة التظلم غير مرضية: يحق للشاكي إستئناف القرار

٤,٢ نتيجة التظلم مرضية

٥. الإتفاق على قرار التظلم تنفيذه وإغلاق المسألة