



٤٧ / إجراءات خدمة: البلاغات والشكاوى

| اسم الإجراء | البلاغات والشكاوى | رقم الإجراء: ٤٧ |
|----------------------------|---|--|
| تصنيف الخدمة | خدمة المجتمع | |
| المسئول عن الإجراء | وكالة الخدمات | |
| الهدف من الإجراء | يهدف هذا الإجراء إلى تحديد الخطوات اللازمة للتعامل مع الشكاوى والبلاغات الواردة ومعالجتها بطريقة واضحة وفعالة | |
| نطاق الإجراء | يغطي هذا الإجراء مختلف أنواع الشكاوى والبلاغات الواردة من الجمهور | |
| المستفيد/ المستفيدون | كافة شرائح المجتمع | |
| المدة اللازمة للتنفيذ | ٣ أيام عمل (وتخضع كذلك لنوع الشكاوى أو البلاغ) | |
| إدارة العمليات | منفذو الإجراء | يعتمد على جهات خارجية؟ |
| | | • نعم |
| المدخلات/ المتطلبات | المخرجات (داخلي/ خارجي) | |
| • شكوى أو بلاغ | • إشعار باستلام الشكاوى. • اشعار بمعالجة الشكاوى. | |
| اشتراطات التنفيذ التنظيمية | مؤشرات الأداء الرئيسية | |
| • | • وقت الإنجاز • عدد الشكاوى الواردة • نسبة الشكاوى المعالجة • عدد الشكاوى حسب نوعها | |
| الموارد الرئيسية المطلوبة | التجهيزات | التطبيقات والبرمجيات |
| | • | • نظام استقبال بلاغات ٩٤٠ • Email • الهاتف/ الجوال. • البريد الإلكتروني. • الشبكة العنكبوتية |

خطوات الإجراء

| م | الخطوات | القائم بالعمل | اسم التطبيق |
|----|---|---------------|----------------------------|
| ١. | يستلم البلاغ من المواطن ويوثق في نظام الشكاوى | | نظام استقبال بلاغات ٩٤٠ |
| ٢. | يرسل رسالة إلى المواطن عبر النظام تحتوي على كود البلاغ حيث لا يتم إغلاق البلاغ إلا باستخدام هذا الكود | | نظام استقبال بلاغات ٩٤٠ |
| ٣. | يقوم بإبلاغ الجهة المعنية بالشكوى، ويحولها للجهة المسؤولة عن معالجتها | | نظام استقبال بلاغات ٩٤٠ |