



## مراحل سير العمل من خلال تطبيق بخدمتكم ( للشكاوى الحكومية )

تم استحداث نظام إدارة الشكاوى الحكومية بتاريخ 11/4/2010 بناء على توجيهات دولة رئيس الوزراء حول ضرورة إيجاد جهة مركزية ومتخصصة تكون مسؤولة وبشكل مباشر عن متابعة شكاوى المواطنين مع كافة الجهات الحكومية وقياس مدى جدية واهتمام والتزام هذه الجهات في حل هذه الشكاوى ضمن الإمكانيات المتاحة.

ويرتبط بالنظام (86) جهة حكومية وما يزيد عن (100) ضابط ارتباط يقوموا بمتابعة وحل الشكاوى والاقتراحات الواردة إلكترونياً، ويشرف على إدارة وإدامة النظام وحدة مختصة في وزارة تطوير القطاع العام هي وحدة إدارة الشكاوى الحكومية، والتي تتبع لمديرية تطوير الخدمات الحكومية، وتقوم باستقبال الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الدوائر والشركات الحكومية والبلديات ومتابعة حلها عن طريق مركز الاتصال الوطني ونموذج الكتروني على موقع وزارة تطوير القطاع العام. وتقوم الوحدة بإعداد تقارير دورية فنية ترفع لدولة رئيس الوزراء ليتم تعميمها لاحقاً على الدوائر المعنية بالشكاوى الواردة، واتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من شكاوى المواطنين ومعالجة القضايا والظواهر السلبية بأسلوب عملي بعيداً عن التكهنات وتحقيقاً لرؤيا جلالة الملك في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وسماع صوت متلقي الخدمة والاهتمام بمقترحاتهم باعتبارهم شريك أساسي في عملية التطوير المستمر لخدمات القطاع العام.

ويعتبر نظام إدارة الشكاوى الحكومية نافذة مركزية تضمن سرية الشكاوى والتعامل معها وحلها بمهنية وشفافية وذلك بعد التأكد من هوية المشتكي من خلال قواعد بيانات تم ربطها بالنظام. ويمكن التقدم بشكاوى/ اقتراح/ استفسار أو ثناء إما من خلال الاتصال على الرقم 5008080 (مركز الاتصال الوطني) أو من خلال توفير تطبيق ذكي مربوط بالنظام يعمل على الأجهزة الذكية الحديثة أو عن طريق الموقع الإلكتروني لوزارة تطوير القطاع العام من خلال النموذج الخاص بالنظام، حيث يقوم المشتكي بما يلي:

\* تعبئة النموذج المخصص للشكاوى واختيار الطريقة المناسبة لإشعاره بالحل سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق الرسائل النصية.

\* يقوم ضابط ارتباط الدائرة المشتكى عليها عند تلقيه الإشعار بالدخول إلى النظام للاطلاع على الشكاوى والتأكد من أنها تقع ضمن اختصاص دائرته والتنسيق مع المديرية الفنية لتحديد الفترة الزمنية اللازمة للمعالجة والرد.

\* حال الانتهاء من معالجة الشكاوى يقوم ضابط ارتباط الدائرة المشتكى عليها بإغلاقها على النظام، ويقوم النظام تلقائياً بإرسال الإشعار الذي تم اختياره سابقاً إلى المشتكي لإعلامه بحل الشكاوى



### تطبيق بخدمتكم

### نظام إدارة الشكاوى الحكومية

- تطبيق من خلال الهواتف الذكية
- تنزيل التطبيق من خلال Google Play
- التسجيل الجديد لأول مرة
- تعبئة الحقول التالية ( الرقم الوطني ، الجنسية، الإسم رباعي، تاريخ الميلاد، رقم الهاتف المحمول، الدولة، المدينة ، العنوان التفصيلي، كلمة المرور، تأكيد كلمة المرور، سياسة الاستخدام(تفعيل)
- يتم إرسال رسالة تحقق من CMU (رقم يتكون من 5 خانات) على رقم الهاتف الذي تم إدخاله في تعبئة الحقول
- إدخال الرقم
- رسال قبول
- الدخول إلى التطبيق
- الصفحة الرئيسية للتطبيق ( استفسارات ، إقتراحات ، شكاوى)
- إختيار الجزء المطلوب.
- إرسال المطلوب حسب الجهة المعنية لضابط الإرتباط للإجراء.

- من خلال الهاتف الأرضي 5008080 (مركز الاتصال الوطني)
- أو من خلال الموقع الإلكتروني لوزارة تطوير القطاع العام على الرابط التالي <http://www.mopds.gov.io/ar/Pages/CMU.aspx>



- متوفرة على الموقع الإلكتروني لسلطة المياه
- يتم استقبال الشكاوى من خلال مركز الإتصال الوطني 5008080 أو من خلال الموقع الإلكتروني لصفحة نظام إدارة الشكاوى الحكومية كما هو موضح بالرابط أعلاه.
- فرز الشكاوى حسب المؤسسات والوزارات .
- إرسال الشكاوى للجهة المعنية وإلى ضابط الإرتباط لكل مؤسسة ووزارة من خلال الهاتف والبريد الإلكتروني.
- يتم تحويل الشكاوى لمركز الإتصال الموحد 117116