



## معيار العمليات والخدمات

منهجية ادارة شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة

### Customers Complaints and Suggestions Management Methodology

PMT-CSM-R07

عدد الصفحات :	رمز الوثيقة: PMT-CSM-R07	
تاريخ المراجعة : 2017/12	تاريخ التطبيق : 2016/12	
اعتماد : امين عام سلطة المياه	التدقيق : مديرية تطوير الأداء المؤسسي	اعداد من قبل : معيار العمليات والخدمات
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
التاريخ :	التاريخ :	التاريخ :

3	التعديلات.....
4	هدف المنهجية.....
4	الأهداف الاستراتيجية والوطنية ذات العلاقة.....
4	نطاق التطبيق.....
4	التعريفات.....
5	الإجراءات.....
7	الترابط مع المنهجيات الأخرى.....
8	قياس فاعلية المنهجية.....
8	مراجعة المنهجية.....
8	المخاطر والحلول.....
9	النتائج.....
9	الملاحق.....
9	المراجع.....

التعديلات :

المسؤولية	التعديل	اسم البند	الرقم
معييار العمليات والخدمات	تغيير اسم المنهجية من منهجية التعامل مع الشكاوى و اقتراحات متلقي الخدمة الى ادارة شكاوى و اقتراحات متلقي الخدمة	اسم المنهجية	1
معييار العمليات والخدمات	تم اضافة اهداف جديدة	هدف المنهجية	2
معييار العمليات والخدمات	اضافة الثناء	التعريفات	4
معييار العمليات والخدمات	توضيح الإجراءات وتحديد المسؤوليات	الإجراءات	5
معييار العمليات والخدمات	اضافة منهجية اعادة هندسة العمليات ( الهندرة )	الترابط مع المنهجيات الاخرى	
معييار العمليات والخدمات	تعديل مؤشرات الأداء	قياس فاعلية المنهجية	6
معييار العمليات والخدمات	اضافة - نموذج الشكاوى - نموذج التصنيف - نموذج التوثيق المبدئي - نموذج معالجة الاقتراحات - نموذج معالجة الشكاوى - نموذج اللوحة الارشادية	الملاحق	7

## 1. هدف المنهجية :

تهدف هذه المنهجية إلى :

- وضع آلية واضحة تضمن قيم النزاهة و الشفافية في التعامل مع شكاوى متلقي الخدمة مما يعزز ثقته بها و تحديد آلية معالجة الشكاوى و الاجراءات اللازمة لاغلاقها ضمن المدة الزمنية التي تم تحديدها في دليل خدمات سلطة المياه .
- تحديد آليات عمل لتقييم معالجة الاقتراحات و الشكاوى بهدف التطوير المستمر و اعتماد مخرجات تقارير الاقتراحات و الشكاوى في اعداد خطط التحسين المستمر.

## 2. الأهداف الاستراتيجية والوطنية ذات العلاقة :

تساهم هذه المنهجية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية التالية:-

1. رفع قيمة العمليات.

2. تنمية وتطوير القدرات المؤسسية والعمل على استدامتها.

3. تطوير خدمة العملاء.

الأهداف الوطنية:..

1. مؤسسات حكومية مسؤولة امام البرلمان والمواطن وتعمل بشفافية.

2. خدمات حكومية فاعلة و قائمة على العدالة و تركز على المواطن

## 3. نطاق التطبيق :

تطبق المنهجية على جميع الشكاوى و الاقتراحات التي ترد إلى السلطة بكافة الوسائل .

## 4. التعريفات :

- السلطة: سلطة المياه
- متلقي الخدمة: أي جهة أو فرد يتلقى خدمة من السلطة أو وحداتها الإدارية.
- مراكز معالجة الشكاوى: مكتب خدمة الجمهور أو مراكز معالجة الشكاوى في المركز والوحدات الإدارية .

- مركز استقبال الشكاوى (مركز الاتصال الموحد/ دابوق): هو المركز الرئيسي لاستقبال الشكاوى من كافة مناطق المملكة ( الشركات و الادارات)
- مركز متابعة و تقييم اداء الشكاوى ( مركز اتصال سلطة المياه ): هو مركز يقوم على متابعة معالجة الشكاوى و تقييم ادائها لكافة مناطق المملكة.
- الشكاوى : اعتراض مقدم من متلقي الخدمة لعدم حصوله على الحد الأدنى المطلوب من المنفعة المتحققة
- المقترح: فكرة مبتكرة أو احتياج مقدم من متلقي الخدمة هدفها الوصول إلى مستوى أفضل في تقديم الخدمات
- الثناء : خطاب شكر مقدم من متلقي الخدمة للمؤسسة لقاء حصوله على خدمات تحقق رضاه

#### 5. الإجراءات :

الرقم	الإجراء	المسؤولية
1	<p>استقبال الشكاوى</p> <p>يتم استلام الشكاوى في مركز السلطة والإدارات التابعة بكافة الطرق منها :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. صناديق الشكاوى و الاقتراحات الموجودة في الوحدات الإدارية من خلال النماذج المعدة لذلك</li> <li>2. مركز الاتصال الموحد / دابوق حسب الآلية التالية :</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يتقدم المواطن بشكاوى من خلال مركز الاتصال الموحد</li> <li>• يتم تسجيل الشكاوى على النموذج الإلكتروني من خلال موظف الاستقبال هاتفيا</li> <li>• يتم تحويل الشكاوى الى الجهة المعنية</li> <li>• يقوم مركز الاتصال/سلطة المياه بمتابعة و تقييم الشكاوى و بالتنسيق مع الجهات المعنية</li> <li>• يقوم مركز الاتصال الموحد / او مركز اتصال سلطة المياه بإبلاغ المواطن صاحب العلاقة حال الانتهاء من التنفيذ للتأكد من حل المشكلة و اغلاق الشكاوى</li> </ul>	<p>مراكز استقبال الشكاوى/مكاتب خدمة الجمهور (الادارات)</p> <p>مركز الاتصال الموحد</p>
2	<p>اجراءات التعامل مع الشكاوى</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إجراءات التعامل مع صندوق الشكاوى والاقتراحات</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. التأكد من وجود نماذج شكاوى للمواطنين بجانب الصندوق</li> <li>2. يتم فتح صندوق الشكاوى والاقتراحات يوميا و حفظ الوثائق في سجل خاص</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• اجراءات التعامل مع الشكاوى التي ترد الى مركز الاتصال الموحد</li> </ul>	<p>مراكز استقبال الشكاوى/مكاتب خدمة الجمهور (الادارات)</p>

مركز اتصال سلطة المياه	<p>يقوم مركز الاتصال /سلطة المياه بمايلي:</p> <p>1. متابعة مستوى معالجة الشكاوى في كافة شركات و ادارات سلطة المياه</p> <p>2. تقديم تقارير الانجاز و المعلومات الاحصائية للبنود الآتية :</p> <p>أ. عدد الشكاوى في كل منطقة</p> <p>ب. نوع الشكاوى في كل منطقة</p> <p>ج. نسبة اغلاق الشكاوى</p> <p>د. معدل الاستجابة لكل شركة او ادارة</p> <p>3. مراقبة اداء الشركات و الادارات حسب معدل الاستجابة للشكوى</p>	
مراكز استقبال الشكاوى	<p>توثيق الشكاوى و/ أو الاقتراحات</p> <p>- توثق الشكاوى الواردة من صندوق الشكاوى و الاقتراحات من قبل موظفي مراكز استقبال الشكاوى/خدمة الجمهور في نموذج التوثيق المبدئي و حسب نموذج التصنيف المعتمد في مركز الخدمة وتعطى الشكاوى رقما متسلسلا يطابق الرقم المتسلسل الذي احتفظ به متلقى الخدمة عند</p>	3
مراكز استقبال الشكاوى مديرية تطوير الاداء المؤسسي	<p>تحويل الشكاوى أو الاقتراحات</p> <p>- يتم تحويل الشكاوى للجهة صاحبة الاختصاص بعد توثيقها و تحديد الوقت المتوقع للإنجاز كما يتم تحويل الاقتراحات لمديرية تطوير الاداء المؤسسي لدراستها مع الجهة المعنية ، اما بالنسبة للثناء فيتم ارسال نسخة للإدارة العليا و التي بدورها توجه كتب شكر للجهة المعنية</p>	4
الجهة صاحبة الاختصاص	<p>معالجة الشكاوى</p> <p>- تقوم سلطة المياه باتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند المباشرة بمعالجة موضوع الشكاوى</p> <p>- يتم تعبئة النموذج الدوري للمتابعة و التقييم الخاص بالإجراء التصحيحي</p> <p>- إذا تطلب موضوع الشكاوى موارد معينة يتم أخذ موافقة الأمين العام أو من يفوضه على الإجراء اللازم</p> <p>- تقوم سلطة المياه باتخاذ الإجراءات الوقائية ان أمكن لتفادي تكرار الشكاوى</p>	5
مديرية تطوير الأداء وإدارات المياه	<p>معالجة الاقتراح</p> <p>- دراسة الاقتراحات الواردة من صندوق الشكاوى و الاقتراحات وتصنيفها من قبل مديرية تطوير الاداء المؤسسي واتخاذ الإجراء اللازم بالتنسيق مع الجهة صاحبة الاختصاص ومن ثم إدراجها ضمن منهجية تحديد الاحتياجات</p>	6

مراكز استقبال الشكاوى	<p style="text-align: center;"><b>إغلاق الشكاوى</b></p> <p>- تقوم مراكز استقبال الشكاوى بمتابعة الوقت اللازم لحل الشكاوى (الواردة من صندوق الشكاوى و الاقتراحات ) وتوثيقه وكذلك الاتصال بعينة عشوائية من متلقي الخدمة للتأكد من انتهاء موضوع الشكاوى و إغلاقها.</p> <p>- يتم إبلاغ مقدم الاقتراح أو الشكاوى من خلال صناديق الشكاوى بالإجراءات المتخذة باستخدام الوسيلة التي يطلبها (خطياً أو بالهاتف أو عبر البريد الإلكتروني)</p> <p>- بيان الإجراء المتخذ على كل شكاوى أو اقتراح على النموذج الدوري للمتابعة و التقييم</p>	7
<p>- مدير الوحدة الإدارية</p> <p>- مديرية تطوير الأداء</p> <p>المؤسسي</p>	<p style="text-align: center;"><b>تحليل الشكاوى</b></p> <p>- يتم تحليل و مناقشة الشكاوى والاقتراحات بتقديم التقارير الربعية والسنوية</p> <p>- للوحدات الإدارية بشكل متكامل والإجراءات المتخذة بشأنها ويقدم تقرير بذلك للمركز.</p> <p>- يقدم مدير الوحدة تقرير عن النتائج التي تم تحقيقها نتيجة الإجراءات التصويبية المتخذة</p>	8

#### 6. الترابط مع المنهجيات الأخرى :

ترابط هذه المنهجية مع منهجية :

- منهجية قياس رضا متلقي الخدمة
- منهجية النزاهة والبعد عن الفساد
- منهجية تحديد الاحتياجات
- منهجية التحسين المستمر
- منهجية إعادة هندسة العمليات ( الهندرة )

7. قياس فاعلية المنهجية :

المسؤولية	الدورية	طريقة الاحتساب	مؤشر الاداء
مراكز استقبال الشكاوى في الادارات مركز الاتصال الموحد	شهري	نسبة اغلاق الشكاوى = (عدد الشكاوى التي تمت معالجتها / عدد الشكاوى الكلي) * 100%	نسبة اغلاق الشكاوى
مراكز استقبال الشكاوى في الادارات مركز الاتصال الموحد	شهري	نسبة الشكاوى العالقة = (عدد الشكاوى التي لم تتم معالجتها / عدد الشكاوى الكلي) * 100%	نسبة الشكاوى العالقة
مراكز استقبال الشكاوى في الادارات مركز الاتصال الموحد	شهري	(عدد الشكاوى المعالجة / العدد الكلي للمستهلكين لكل 1000 مشترك) * 100%	عدد شكاوي المياه/1000 مشترك
مراكز استقبال الشكاوى في الادارات مركز الاتصال الموحد	شهري	نسبة الشكاوى المعالجة من العدد الكلي للمستهلكين لكل 1000 مشترك	عدد شكاوي الصرف الصحي/1000 مشترك
مراكز استقبال الشكاوى في الادارات مركز الاتصال الموحد	شهري	نسبة الشكاوى المعالجة من العدد الكلي للمستهلكين لكل 1000 مشترك	عدد الاعتراضات /1000 مشترك مياه

8. مراجعة المنهجية :

تتم مراجعة المنهجية سنوياً بناءً على قياس فاعليتها وإدخال التعديلات اللازمة عليها وذلك بإشراك المعنيين من خلال التغذية الراجعة من الوحدات التنظيمية و من خلال عمليات المقارنة بهدف التعلم.



## 9. المخاطر و الحلول :

المخاطر	الحلول
عدم توثيق الشكاوى	استكمال حوسبة مراكز استقبال الشكاوى
عدم متابعة إغلاق الشكاوى	إعداد تقارير للجهات العليا بالشكاوى المتأخرة
عدم توفر المخصصات المالية	تصنيف الشكاوى حسب الكلفة واستبعاد بعض الشكاوى لارتفاع الكلفة المالية للتطبيق
عدم توفر الكادر الفني	رفع الموضوع للجهات العليا للإيعاز بتوفير الكادر الفني لتلافي تكرار المشكلة
عدم التزام الكادر الفني بتعليمات معالجة الشكاوى	المتابعة الحثيثة.

## 10. نتائج قياس الفاعلية :

رقم المؤشر	اسم المؤشر	السنة	محقق	مستهدف	المقارنات
1	نسبة إغلاق الشكاوى	2015			
		2016			
		2017			
2	نسبة الشكاوى العالقة	2015			
		2016		<input type="checkbox"/>	
		2017		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	عدد شكاوي المياه/1000 مشترك	2015			
		2016			
		2017			<input type="checkbox"/>
4	عدد شكاوي الصرف الصحي/1000 مشترك	2015			
		2016			
		2017			<input type="checkbox"/>
5	عدد الاعتراضات /1000 مياه مشترك	2015			
		2016			
		2017			<input type="checkbox"/>

- نموذج الشكاوى
- نموذج التصنيف
- نموذج التوثيق المبدئي
- نموذج معالجة الاقتراحات
- نموذج معالجة الشكاوى
- نموذج اللوحة الارشادية

لا يوجد.

إجراءات التعامل مع صندوق الشكاوى والاقتراحات لتحديد احتياجات متلقي الخدمة

أولاً : إجراءات الصندوق

- التأكد من وجود نماذج شكوى للمواطنين بجانب الصندوق.
- يتم فتح صندوق الشكاوى والاقتراحات **يومية** وحفظ الوثائق في سجل خاص وتعبئة محضر لفتح الصندوق .
- تعرض على المدير و تحول إلى الجهة المختصة .
- يتم متابعتها من قبل مكتب خدمة الجمهور إلى أن يتم الإجراء اللازم عليها .
- يتم إبلاغ مقدم الاقتراح أو الشكوى بالإجراءات المتخذة بالوسيلة التي يطلبها ( خطياً،الهاتف البريد الالكتروني) .
- بيان الإجراء المتخذ على كل شكوى أو اقتراح على النموذج .
- تدرس كافة الشكاوى و الاقتراحات شهرياً لتحديد الاحتياجات من قبل المدير المعني .

ثانياً : الوسائل الأخرى ( الاستبيانات ، الاستدعيات ، المراجعة المباشرة ، الاتصالات.....الخ) .

يتم جمع كافة الاحتياجات مما ورد أعلاه و تضمينها ضمن قائمة وترتيبها حسب الأولويات والإمكانات منها ما ينفذ مباشرة ومنها ما يوضع ضمن خطة تنفيذية ربعية محددة بمدة حسب الإمكانيات المالية و الفنية وهذا من مسؤوليات المدير المعني بتنفيذها .

ملاحظة:

بالإمكان الرجوع إلى تفاصيل الإجراءات حسب منهجية ( التعامل مع الشكاوى ) ومنهجية (تحديد احتياجات متلقي الخدمة).

## وزارة المياه والري

### سلطة المياه

#### خطوات تقديم اقتراحات وشكاوى المواطنين

1. يتم تعبئة الاقتراح أو الشكاوى على نموذج خاص بذلك والمتوفر لدى مكاتب خدمة الجمهور المنتشرة في محافظات المملكة.
2. يتم تعبئة كافة البيانات المطلوبة من قبل المواطن وبخط واضح مع ذكر العنوان والهاتف
3. يوضع النموذج في صندوق الاقتراحات والشكاوى المخصص لذلك
4. يتم فتح الصندوق يومياً بواسطة الموظف المكلف في مكتب خدمة الجمهور.
5. يتم تسجيل الاقتراح أو الشكاوى من قبل الموظف المسؤول عن مكتب خدمة الجمهور وتحويلها إلى الجهة ذات الاختصاص ومتابعتها حتى يتم اتخاذ الإجراء اللازم عليها.
6. يتم إبلاغ مقدم الاقتراح أو الشكاوى بالإجراءات المتخذة بالوسيلة التي يطلبها (خطياً،الهاتف البريد الإلكتروني) خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام من تاريخ تقديمها.
7. إذا أردت أن يتم التعامل مع الاقتراح أو الشكاوى المقدمة منك بسرية نرجو أن يتم توضيح ذلك.