



وزارة الاتصالات
وتكنولوجيا المعلومات

نظام إدارة الشكاوي المركزي

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
الادارة العامة للمعلوماتية
IHAMADAH@GOV.PS

تمهيد:

تعتبر الشكاوى أحد الوسائل التي يتم من خلالها تحقيق احتياجات الجمهور وسماع آرائهم، وتوفير إمكانية للتعبير عن عدم رضاهم عن الخدمات ، الاجراءات ، أو عن سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة المتوقعة.

ويمكن الاستفادة من التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات واستغلال كافة الأدوات في تطوير نظام يوفر آليات متعددة لاستقبال الشكاوى الخاصة بالجمهور، ويضمن سهولة استلامها والتعامل معها وتحويلها للجهات المختصة ومعالجتها، مع توفير آليات واضحة للرد وإغلاق الشكاوى وإعلام المشتكي بالحلول والاجراءات المتعلقة بشكواه.

كما يجب توفير جهة لمراقبة ومتابعة أداء وكفاءة اجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترحات لضمان التحسين المستمر للخدمات الحكومية والتأكد من فعالية آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات.

قنوات تقديم الشكاوى

قنوات تقديم الشكاوى هي أدوات ووسائل التواصل بين النظام والمتعاملين ، توفير قنوات اتصال متعددة يعكس اهتمام الحكومة والجهة المسؤولة عن إدارة الملف على تسهيل استقبال شكاوى واستفسارات واقتراحات الجمهور والمتعاملين، كما يعكس اهتمامها في تطوير الخدمات الحكومية، حيث يتم إعطاء كافة الشكاوى المقدمة من أي من هذه القنوات نفس القدر من الاهتمام، ومن هذه القنوات:

الاتصال المباشر: حيث يتم تخصيص رقم مجاني للجمهور يتم من خلاله استقبال الشكاوى وتسجيلها على النظام من خلال فريق المتابعة.



الموقع الإلكتروني: حيث يتم توفير خدمة إلكترونية على النظام يتم من خلالها تقديم الشكاوى ومتابعتها وتلقى الردود عليها من الجهات المختصة، ويتم تعميم ونشر الرابط على كافة المواقع الإلكترونية الحكومية.



البريد الإلكتروني: يخصص بريد إلكتروني بالنظام يتم من خلاله استقبال الشكاوى وإدخالها الى النظام.



الرسائل القصيرة: توفير امكانية استقبال الشكاوى على نظام المعاملات السريعة من خلال ارسالها عبر رسالة قصيرة SMS الى رقم مخصص للخدمة.



مواقع التواصل الاجتماعي: بحيث يستقبل فريق المتابعة الشكاوى على الصفحات المخصصة لذلك على شبكات التواصل الاجتماعي ، وادخالها على النظام لمتابعتها.



تطبيق خاص بالاجهزة الذكية: توفير خدمة تقديم الشكاوى ومتابعتها من تطبيق يعمل على الاجهزة الذكية.



الحضور المباشر الى مكتب استقبال الشكاوى في الدوائر الحكومية وتقديم شكاوى حسب نموذج معد لذلك يتم بعدها إدخال الطلب الى النظام ومتابعته.



◀ المتعاملون مع النظام "stakeholder":

مقدم الشكوى: حيث يتيح النظام للمواطنين وجمهور متلقي الخدمات إمكانية تقديم شكوى أو بلاغ أو مقترح بواسطة أحد قنوات تقديم الشكاوى.



1

فريق معالجة الشكاوى: وهو الفريق الذي يناط به متابعة الشكاوى والمقترحات والرد على أصحاب الشكاوى وإغلاقها، بالإضافة إلى قياس رضا الجمهور، ويمكن أن يكون موظف أو أكثر.



2

جهة التقييم والمتابعة: يكون دورها مراجعة التقارير ومراقبة أداء فريق عمل الشكاوى وآلية التعامل مع الشكاوى، وإتخاذ القرارات المناسبة.



3

◀ التغذية الراجعة لصاحب الشكوى:

يجب أن يتضمن نظام إدارة الشكاوى وسائل للتواصل بشكل عكسي مع صاحب الشكوى يتم من خلالها إشعاره بالرد الوارد على الشكوى المقدمة وذلك من خلال رسالة على بريده الإلكتروني في حال تسجيله عند تقديم الشكوى أو من خلال رسالة قصيرة SMS على جواله الشخصي في حال تم تسجيله عند تقديم الشكوى.

الخصوصية والسرية:

1- يجب أن يتمتع الموظفين العاملین في إدارة ملف الشكاوى بمجموعة من القيم التي توفر الطمأنينة للمشتكي حيث يتحلى الموظفین بقدر كبير جداً من المسؤولية والحيادية والسرية وعدم انتهاك خصوصية المشتكين.

2- كما يجب أن يتم نشر سياسة الخصوصية على النظام وتوضيح الإجراءات العقابية في حال انتهاك الموظفين لخصوصية أصحاب الشكاوى وآلية التقدم للجهات القانونية المختصة. كما يجب على إدارة النظام توضيح إجراءات الشكاوى للمتعاملين بشكل مختصر وسهل .

3- تصنيف الشكاوى:

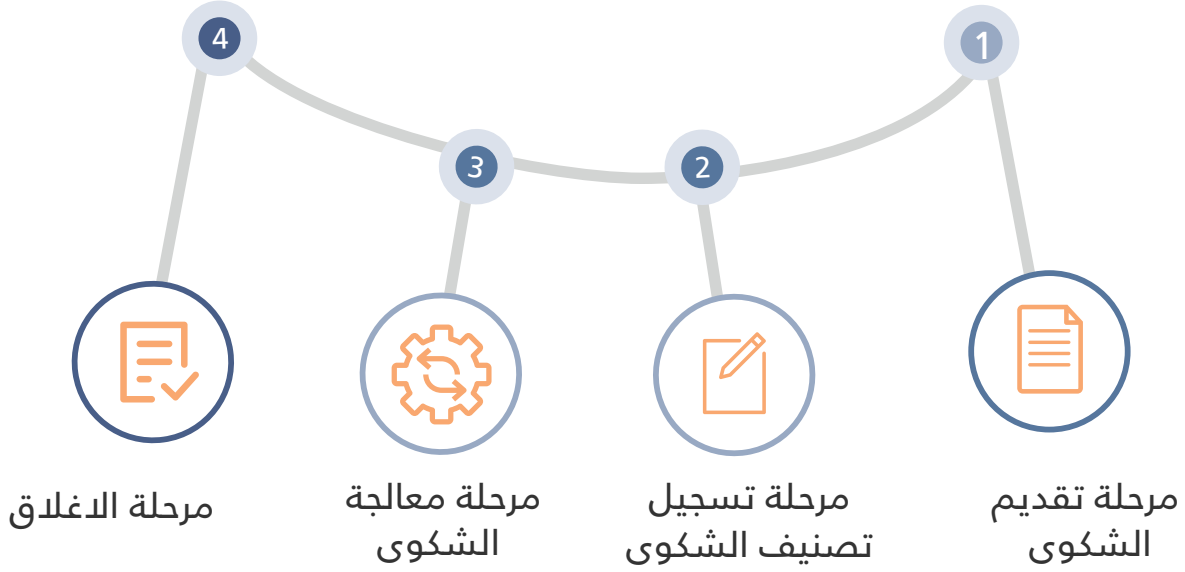
يتم تصنيف الشكاوى من حيث نوعها (خاصة - عامة) :

4- شكاوى خاصة: وتكون مقدمة من المواطن ويتم تقديمها بواسطة الحساب الإلكتروني الموحد الخاص بالمواطن ويمكنه متابعة حالة المعاملة ومعرفة الردود عليها وإمكانية تسجيل الملاحظات.

5- شكاوى عامة: بحيث يمكن لمقدم الشكاوى التقدم بشكاوى عامة أو اقتراح أو بلاغ عن سلوك معين، دون أن يربط الشكاوى بشخصه من خلال تسجيل رقم هويته (لا تحتاج الى تسجيل دخول).

◀ مراحل عمل النظام:

تمر مرحلة تقديم الشكوى بخطوات رئيسة تبدأ بالاستقبال والتسجيل، ثم التصنيف والمعالجة، وتنتهي بالاعلاق.



◀ أولاً: مرحلة تقديم الشكوى

تتم من خلالها تقديم الطلبات الخاصة بشكاوى الجمهور، حيث يتم استقبال الشكوى بشكل مباشر في حال قدمت من خلال الموقع الالكتروني بواسطة الخدمة المخصصة للشكوى على النظام المحوسب، او من خلال الرسائل القصيرة على الرقم المخصص للخدمة.

◀ ثانياً: مرحلة تسجيل تصنيف الشكوى

حيث يتم تسجيل الشكاوى الواردة من خلال قنوات التقديم خلاف الموقع الالكتروني " البريد الالكتروني- الاتصال المباشر -صفحة التواصل الاجتماعي " فيتم إدراجها كطلب بواسطة الموظف المختص ضمن فريق معالجة الشكاوى، كما تتضمن هذه المرحلة تصنيف كافة الطلبات الواردة الى النظام وتدقيقها، وتحديد درجة الاهمية والاولوية للشكوى، ثم توجيهها للدائرة المختصة داخل الوزارة لمعالجتها ويمكن تحويلها لأكثر من جهو حسب الاختصاص.

◀ ثالثاً: مرحلة معالجة الشكاوى

حيث يتم معالجة الطلبات الواردة والمصنفة وإضافة الردود عليها حيث يتمكن فريق معالجة الشكاوى من إغلاقها في حال توفرت الإجابة عليها دون تحويلها للجهات المختصة، أو كانت ضمن شكاوى سابقة تم معالجتها، ويمكن الرد عليها وبنفس الشكل، مع إشعار صاحب الشكاوى بالرد حسب الوسائل المذكور سابقاً.

في حال كانت الشكاوى الواردة محولة الى جهات داخل الوزارة فيتم متابعة الطلب وتنفيذه وطلب اي ايضاحات او خطوات إضافية، ومن ثم اعتماد الرد من قبل فريق معالجة الشكاوى، وإشعار مقدم الشكاوى بذلك.

◀ رابعاً: مرحلة الاغلاق:

يتم خلالها اعتماد الرد من قبل فريق معالجة الشكاوى، أو إضافة أي ردود وملاحظات إضافية ومن ثم إغلاق الشكاوى وإشعار مقدم الشكاوى بذلك.

يتيح النظام إمكانية تتبع حال الطلب المقدم من المواطن من خلال خدمة للاستعلام عن حالة الشكاوى وبواسطة الدخول الموحد في حال كان نوع الشكاوى " خاص " .




كما يمكنه في حال إغلاق الشكاوى تقديم تغذية راجعة " الزامي " حول رأيه في الرد على شكواه، من خلال قائمة من الإختيارات التي تظهر له " راضي- راضي جداً، غير راضي " ، مع إمكانية إضافة أي ملاحظات من قبل المشتكي، ويمكن لفريق معالجة الشكاوى إعادة فتح المعاملة من جديد، وطلب أي إجراء إضافي من الدوائر ذات العلاقة.

كما ويمكن الاطلاع على تفاصيل الشكاوى والرد المسجل عليها من قبل الدائرة المختصة من قبل جهات رقابية عليا كديوان الرقابة الإدارية والمالية وديوان المظالم، أو أي جهة يخولها مجلس الوزراء صلاحيات الإطلاع على الشكاوى، مع إمكانية إعادة فتح الشكاوى مرة أخرى.

متابعة حالة الشكوى:

يوفر النظام لمقدم الشكوى إمكانية متابعة حالة الطلب المقدم من خلال الاستعلام عن الشكوى بواسطة رقم الطلب الذي يتم إعداده عند حفظ طلب الشكوى وذلك في حال كانت الشكوى عامة أو خاصة. كما يمكن لمقدم الشكوى الاستعلام عن الطلبات المقدمة ومعرفة حالتها وكذلك الطلبات السابقة الخاصة، وذلك من خلال الخدمة التي يوفرها النظام حال الدخول بواسطة الحساب الموحد.

تقارير وإحصائيات النظام:

-  1 يوفر النظام مجموعة من التقارير التفصيلية والتركيزية والاحصائيات التي من شأنها أن تساعد جهة التقييم والمتابعة من متابعة عمل النظام.
-  2 يمكن إصدار التقارير اللازمة من خلال محرك يتم من خلاله تحديد محددات البحث حسب (تصنيف الشكوى- الوزارة- الأهمية- حالة الشكوى- انقضاء الوقت المحدد للرد)، ومن ثم إصدار التقرير وتصديره الى ملف إكسل أو طباعته.
-  3 كما يمكن من خلال معرفة مؤشرات خاصة بالاداء مثل معدل الاستجابة - معدل الزيادة في عدد الطلبات - معدل الطلبات المنجزة - وغيره.
-  4 معرفة الشكاوى الأكثر تكراراً، لمؤشر لوجود مشكلة عامة تحتاج إلى متابعة ومعالجة سريعة.

