

الدليل الإرشادي لخدمة العملاء



بِسْمِ اللّٰهِ
الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

أجندة المحتوى

1. نبذة
2. الهدف من الدليل
3. نطاق الدليل
4. قنوات الاتصال بالوزارة
5. محتوى الدليل
- 5.1 معلومات رئيسية عن الشكوى والاستفسارات
 - 5.1.1 تعريف الشكوى
 - 5.1.2 الشكاوى
 - 5.1.3 البلاغ
 - 5.1.4 قنوات استلام الشكوى
 - 5.1.5 قنوات استلام الشكوى
 - 5.1.6 قنوات استلام الشكوى
 - 5.1.7 أهمية نشر نظام وإجراءات الشكاوى
 - 5.1.8 آلية إدارة الشكوى
 - 5.1.9 تصنيف الشكوى
 - 5.1.10 المعالجة
 - 5.1.11 الإغلاق

| | |
|------------|--|
| 5.2 | شكاوى التغطيات الإعلامية |
| 5.3 | مؤشرات الأداء |
| 5.4 | التقارير |
| 5.5 | الاستفسارات |
| 5.5.1 | الهدف |
| 5.5.2 | قنوات استلام الاستفسارات |
| 5.5.3 | مسؤوليات الوزارة في الرد على الاستفسارات |
| 5.5.4 | آلية التعامل مع الاستفسارات |
| 5.5.5 | تصنيف الاستفسارات |
| 5.5.6 | مؤشرات الأداء |
| 5.5.7 | التقارير |
| 5.6 | المراجع |

1. نبذة :

تحرص وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات على تطوير الخدمات المقدمة للمتعاملين سواء أفراد أو مؤسسات لرفع نسبة الرضا العام عن الخدمات والبرامج المقدمة من قبل الوزارة، وذلك بالإضافة لدورها الإشرافي على مزودي الخدمات، أو الجهات الحكومية المرتبطة بها وبناءً عليه تم إعداد دليل الشكاوى والاستفسارات وذلك للعمل على رفع مستوى رضا العملاء وتنظيم آلية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات. وفي ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات العملاء، فإنه يقع على عاتقنا ضرورة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات وفقاً لأفضل المعايير العالمية.

2. الهدف من الدليل :

يستهدف هذا الدليل جميع موظفي خدمة عملاء وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، بالإضافة إلى الجهات الحكومية والخاصة المرتبطة بالعمل مع الوزارة مثل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، ومؤسسة البريد السعودي، وشركات الاتصالات، وبرنامج التعاملات الإلكترونية "يسر"، وبرنامج التحول الرقمي والمركز الوطني للتصديق الرقمي وذلك بالتعامل مع الشكاوى والاستفسارات لرفع درجة رضا المتعاملين وتحقيق أفضل المستويات في الإدارة والتعامل معها كوسيلة لتحسين وتطوير الخدمات الخاصة بالوزارة والجهات الحكومية. وضمناً للارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة تم إعداد هذا الدليل الإرشادي، ليقدم تجربة فريدة تحقق أعلى مستويات الرضا لدى المتعاملين مع الوزارة من خلال آلية أداء تتمتع بالكفاءة والمرونة وتتفهم متطلباتهم، بالإضافة إلى تحديد قنوات وإجراءات الشكاوى والاستفسارات بشكل يحقق رضا العملاء، وحيث توجب أيضاً توحيد معايير قياس معالجة الشكاوى والاستفسارات والقنوات التي تمر بها إجراءات الشكاوى والاستفسارات والاستفادة من النتائج، بالإضافة إلى مراقبة أداء وكفاءة آلية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات. سيوضح الدليل للموظفين المختصين بخدمة العملاء بالوزارة القواعد والإجراءات والمؤشرات التي تمكنهم من الالتزام بالمعايير المحددة من قبل الوزارة، كما يحتوي على المعلومات الأساسية التي تتعلق بتصنيف شكاوى واستفسارات العملاء وأنواعها والرد عليها مباشرة أو تحويلها للجهة المعنية وفقاً للآليات المتبعة. وعليه يقوم موظف خدمة العملاء بتوحيد مرجع خاص بالشكاوى أو الاستفسار المطلوب وذلك لمساعدة الموظفين المختصين بإدارة الشكاوى والاستفسارات في اتخاذ القرارات الصحيحة وبالسرعة المطلوبة سواء لمعالجة الشكاوى أو الرد على استفسار.

4. قنوات الاتصال بالوزارة :

توفر الوزارة خدماتها للمتعاملين بالمملكة على مدار أيام الاسبوع

عبر الهاتف: 4522222 (011) +966

الفاكس: 4522220 (011) +966

البريد الإلكتروني info@mcit.gov.sa

بالإضافة إلى العديد من قنوات الاتصال عبر حسابات التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني، وذلك باللغتين العربية والانجليزية، ويتلقى المختصون اتصالات المواطنين والمقيمين، والشركات والهيئات الحكومية الأخرى، حيث يتم الإجابة على جميع استفساراتهم ويقدم لهم المعلومات المطلوبة ويستقبل ويسجل الشكاوى والاستفسارات وعليه يتم تزويد العميل بالرقم المرجعي وذلك للمتابعة وضمن الشفافية وكفاءة العمل من قبل المختصين.

5. محتوى الدليل :

5.1 معلومات رئيسية عن الشكاوى والاستفسارات

- أهمية الشكاوى والاستفسارات

تحصل الوزارة على معلومات مهمة وقيّمة عبر تلقيها للشكاوى والاستفسارات من المتعاملين، وهو ما يمكنها من تحسين الخدمات المقدمة ورفع كفاءة آليات التعامل مع مقدمي الشكاوى والاستفسارات. كما أنه يتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكار بناءة لتطوير الخدمات المقدمة وهو ما قد يستدعي ضرورة تطوير آلية شكاوى واستفسارات فعالة لمعالجة شكاوى المتعاملين وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا العملاء وتطوير الخدمات وهو ما يتطلب المراجعة الدورية لنظام آلية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات بانتظام وإيجاد طرق لتحسين إجراءات المعالجة والتعامل مع الشكاوى والاستفسارات.

يجب أن تبادر الوزارة بعمليات البحث والتحليل للوقوف على أسباب عدم رضا العملاء ، وذلك من خلال دراسة الشكاوى والاستفسارات التي يتلقاها الموظفون المختصون، ووضع الطول السريعة والفعالة خاصة للشكاوى المتكررة وذلك لضمان تحسين الخدمات المقدمة من قبل الوزارة.

| لماذا لا يشتكي المتعامل | لماذا يشتكي المتعامل |
|---|----------------------------------|
| الاعتناء بعدم جدوى تقديم الشكاوى | سوء المعاملة عند تقديم شكاوى |
| عدم توافر القنوات الرسمية لتقديم الشكاوى | تقديم الخدمة دون المستوى المطلوب |
| عدم الاستجابة للشكاوى المقدمة | عدم وضوح الإجراءات |
| عدم اهتمام الموظف المعني بالشكاوى المقدمة | اطول مدة الانتظار |
| | توفير المعلومات الخاطئة |
| | التوجيه الخاطئ |

- متطلبات العميل عند تقديم شكاوى:

| لماذا لا يشتكي المتعامل | لماذا يشتكي المتعامل |
|---------------------------------|---|
| تقديم الطول العادلة | الإنصات والتحلي بالصبر معه |
| تقديم الاعتذار في حال عدم الرضا | تقديم الشرح والاهتمام للمتعامل |
| السرية واحترام الخصوصية | التعامل باحترام وعدم الاستخفاف بالشكاوى |
| الشفافية | تفهم وجهة نظر المتعامل |
| سرعة الاستجابة | |

5.1.1 تعريف الشكوى

من المهم توفير مصطلح لتعريف الشكوى للمساهمة في فهم الشكوى من قبل الأفراد، كما يواجه بعض العملاء والموظفين صعوبة في التفرقة بين الشكوى والبلاغ وعليه تم توضيح الفرق بين الحالتين في التعريفات التالية أدناه:

5.1.2 الشكاوى

هي وسيلة لتحقيق متطلبات العملاء وسماع آرائهم، حيث يقوم المتعامل بالتعبير عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات، المنتجات، العمليات، الإجراءات، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطرق التقليدية المتوقعة سواء كانت شفوية أو كتابية أو ياحدى الطرق الحديثة عبر حسابات وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني.

5.1.3 البلاغ

هو إيصال المعلومة أو تحذير للجهات المختصة عند حدوث ضرر أو مشكلة ولا يشترط من مقدم البلاغ أن يكون متضرراً حيث يقصد به المصلحة العامة.

5.1.4 قنوات استلام الشكوى

قنوات استلام الشكاوى هي وسائل التواصل بين الوزارة و العملاء ، وتوفير أكبر عدد من قنوات الاتصال يعكس اهتمام الوزارة في العمل على تسهيل استقبال الشكاوى على العملاء واهتمامها في تطوير خدماتها والرد عليه في أسرع وقت، وإعطاء جميع الشكاوى نفس الاهتمام دون التأثير بطريقة تقديمها، وعليه يجب تفعيل كافة قنوات استقبال شكاوى العملاء وذلك لتحقيق رضاهم والعمل على تحسين الخدمات المقدمة

كما هو موضح بالشكل التالي:

- الحضور الشخصي للوزارة
- الاتصال بالوزارة **مقدم الشكوى**
- التواصل عبر الموقع الإلكتروني
- البريد الإلكتروني
- الفاكس

5.1.5 الموظفون المختصون بإدارة نظام الشكاوى

وضع آلية تهدف إلى تطوير كفاءة الموظفين المختصين بخدمة العملاء وتدريبهم للوصول إلى أعلى درجات الكفاءة والفعالية لبناء العلاقات مع العملاء والرد على استفساراتهم وتلبية متطلباتهم.

- الموظفون المختصون باستقبال الشكاوى
- فريق عمل التنظيم والمتابعة للشكاوى والاستفسارات وقياس رضا العملاء.
- الإدارة العليا تعمل على مراجعة التقارير ومراقبة أداء فريق العمل واتخاذ القرارات ومراجعة آليات العمل

5.1.6 قنوات استلام الشكاوى

- قيم الوزارة (الشفافية - المسؤولة)
- قيم الموظف (الالتزام - الحيادية - الصبر - السرية)

5.1.7 أهمية نشر نظام وإجراءات الشكاوى

يجب أن يكون نظام وإجراءات الشكاوى واضح وسهل لخدمة العملاء وتمكينهم من تقديم الشكاوى في حالة عدم الرضا عن الخدمات المقدمة، كما يجب توضيح إجراءات الشكاوى للمتعاملين بشكل مختصر وسهل وذلك ابتداءً من تقديم الشكاوى وحتى الإغلاق مع توضيح إجراءات الاستمرار في حال عدم الرضا عن إغلاق الشكاوى، وتوضيح قنوات استلام الشكاوى والقسم المسؤول وأرقام التواصل، وذلك من خلال وضعها بالطرق التقليدية داخل الوزارة أو بالطرق الحديثة عبر الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي.

كما يمكن نشر نظام إجراءات الشكاوى عبر:

- حسابات وسائل التواصل الاجتماعي
- الإعلانات
- برامج الهواتف النقالة
- المطبوعات
- النماذج، والطلبات والرسائل النصية
- الموقع الإلكتروني

5.1.8 آلية إدارة الشكوى

توضح عملية إدارة الشكاوى المراحل التي تمر بها الشكوى بداية من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل حتى الانتهاء والإغلاق، على النحو التالي:
سيتم إدراج رسم توضيحي للآلية

تقديم الشكوى – ضمن اختصاص الوزارة :

في حال نعم – يتم إدراجها في النظام – الحل المباشر
المتابعة – إخطار العميل بالنتائج – في حال الرضا
يتم إغلاق الشكوى والتواصل لقياس نسبة رضا العميل في حال عدم الرضا يتم تحويل الشكوى للقسم المختص للنظر مرة أخرى ومن ثم اتباع نفس الإجراء حتى يتم رضا المتعامل وإغلاق الشكوى

تقديم شكوى – ليس ضمن اختصاص الوزارة :

يتم تحويل العميل للجهة المعنية – متابعة شكوى المتعامل مع الجهة المختصة
التأكد من الحل ورضا المتعامل – التواصل مع المتعامل لقياس رضا التواصل مع الجهة المعنية

مراحل تقديم الشكوى:

يجب تزويد العميل بخيارات عدة لتقديم الشكوى وفقاً للطريقة التي يفضلها، وتمر مرحلة تقديم الشكوى بخطوات رئيسية تبدأ بالاستقبال والتسجيل ثم التصنيف والمعالجة وتنتهي بالإغلاق.

- استقبال (فريق عمل متخصص لاستقبال الشكوى وإدراجها في النظام وتصنيفها)
- تسجيل (يمكن أن يكون التسجيل من قبل الموظف المختص – تسجيل ذاتي من قبل المتعامل مباشرة مثل البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني)
- تصنيف – معالجة – إغلاق (رسم توضيحي)

5.1.9 تصنيف الشكوى

تصنيف الشكوى يعد من أهم المراحل التي تساهم في سهولة تخزين المعلومات الخاصة بالشكوى واستخراجها وسرعة الوصول إليها ومعرفة السبب الرئيسي للمشكلة ورفع التوجيهات بشأنها، حيث يجب إدراج حقول التصنيفات وفقاً لمتطلبات الوزارة حتى تتمكن من تحديد أهمية الشكوى وطها في وقت زمني قصير وذلك بناءً على مؤشرات القياس الخاصة بالتصنيفات.

• تصنيف حسب درجة تعقيد الشكوى :

لسهولة التعامل مع إدارة الشكاوى وضمان وصول الشكوى للقسم أو الإدارة المختصة يتطلب من الوزارة وضع تصنيف للشكوى حسب الخدمات التي تقدمها لقسمين «تصنيفات عامة - تصنيفات خاصة»

• تصنيف حسب درجة تعقيد الشكوى :

درجة تعقيد الشكوى مرتبط بالإجراءات اللازمة للتعامل مع الشكوى أو لحل الشكوى، أو المدة الزمنية لحل الشكوى، فإن تداخل إجراءات التعامل مع الشكوى وكثرتها يؤدي إلى زيادة تعقيدها وبالتالي زيادة المدة الزمنية المطلوبة لحل الشكوى ويمكن تقسيمها «شكوى معقدة - شكوى حرجة - شكوى روتينية» وتحدد المدد الزمنية وفقاً للإجراءات المتبعة في الوزارة كل على حده.

• تصنيف حسب أهمية الشكوى :

تحدد طبيعة وخطورة الشكوى وفقاً لطبيعة عمل الوزارة ويتم تحديدها من قبل فريق عمل متخصص «شكوى مرتفعة الأهمية - شكوى متوسطة الأهمية - شكوى منخفضة الأهمية»

• تصنيف الشكوى حسب الإجراء :

حل الشكوى من أول اتصال ويشمل «تسجيل - حل - إغلاق»
شكوى تتطلب معالجة وتشمل «تسجيل - تصنيف - معالجة - إغلاق»
شكوى تتطلب طرف آخر وفي هذه الحالة يتطلب من الموظف المختص الحصول على رأي طرف ثالث لحل الشكوى وهو ما يتطلب تسجيل الشكوى داخل النظام، وتحديد الطرف الثالث المعني بالإجابة على الشكوى، وتزويده بمعلومات الشكوى، ويقوم الطرف الثالث بالتواصل مع المتعامل وتزويده بالحل النهائي، والتواصل مع المتعامل للقياس وإغلاق الشكوى.

5.1.10 المعالجة

- يقوم الموظف المختص بالتحقق من الشكوى، ومحاولة التوصل إلى حل للشكوى.
- المتابعة مع الأقسام المختصة بالشكوى داخل الوزارة
- متابعة الشكوى على النظام المختص وتحديث البيانات بشكلٍ دوري والمتابعة مع الأقسام المختصة بالشكوى
- المتابعة مع المشتكي إذا تطلب الأمر على قنوات التواصل المفضلة لديه
- يقوم الموظف المختص بتحديث بيانات الشكوى بشكلٍ دوري
- التواصل مع العميل إبلاغه بالحل عند المعالجة أو حتى عدم الحل حيث يجب إطلاع المتعامل بشكلٍ دوري
- قياس نسبة رضا العميل بعد الانتهاء من معالجة الشكوى، وإطلاعه على إمكانية استئناف الشكوى في حال عدم الرضا
- معاودة الاتصال في حال تعذر الوصول للعميل
- في حال عدم الوصول يقوم الموظف المختص بتحديث البيانات بالقرارات المتخذة

5.1.11 الإغلاق

- يتم قياس نسبة رضا العملاء عند مرحلة الإغلاق
- إخطار العميل بالأسباب في حال التأخير ومتى يمكن الرد عليه
- في حال عدم رضا العميل، منحه الفرصة لتقديم الشكوى مرة أخرى وإعادة النظر فيها من قبل موظفين جدد
- ضمان تحديث نظام الشكوى المغلقة
- تحليل الشكوى وإدراجها ضمن المرجع الخاص بشكوى العملاء لكي يتمكن الموظفون من الاطلاع عليها لحل المشكل المماثلة من أول اتصال
- وضع الخطط التحسينية بناءً على الشكاوى لتجنب تكرار نفس الشكوى

5.2 شكاوى التغطيات الإعلامية

هي الشكاوى الواردة أو المنشورة عبر وسائل الإعلام الآتية:

- الصحف المحلية والدولية
- التقارير الدولية (تقارير المنظمات الدولية)
- وسائل التواصل الاجتماعي
- أي وسائل إعلامية أخرى

- تعمل الوزارة على رحد جميع شكاوى التغطيات الإعلامية، وتسجيلها ضمن نظام الشكاوى لتليل الحالة ودراستها، وتوفير الحل المناسب أو وضع المقترحات بشأنها إذا تطلب الأمر مع ضرورة إعلام الوسيلة الإعلامية مصدر استلام الشكاوى الإعلامية (مثال جريدة مكة) بالحل أو بالإجراءات التي تمت بشأن موضوع الشكاوى ومن ثم إعداد تقارير دورية.

- نشر المعلومة في الوسيلة الإعلامية - رحد الشكاوى من قبل الوزارة - تسجيل الشكاوى من قبل الموظف المختص - تحويل الشكاوى للقسم المختص - حل الشكاوى في حال نعم (إغلاق) - الرد على مصدر الشكاوى - إعداد تقرير

نشر المعلومة في الوسيلة الإعلامية - رحد الشكاوى من قبل الوزارة - تسجيل الشكاوى من قبل الموظف المختص - تحويل الشكاوى للقسم المختص - حل الشكاوى في حال لا (إعداد مقترحات) - إعداد تقرير

5.3 مؤشرات الأداء

نظراً لأهمية إدارة الشكاوى وضمن جودتها فإنه يجب أن تتوافر مؤشرات أداء فعالة على النحو التالي:

مؤشرات الأداء الرئيسية:

يجب تحديد مؤشرات أداء رئيسية معتمدة من قبل الوزارة بناء عليها يمكن قياس أداء إدارة الشكاوى

| الوصف | القياس |
|---|---|
| الرد على الحالات التي تم إنشاؤها في النظام من أول تواصل | الحل من أول اتصال |
| قبول أو رفض الحالات | قبول الحالات |
| الرد على حالات الشكاوى ضمن الإطار الزمني للحل حسب نوع الشكاوى | الالتزام بالتوقيت الزمني للرد على الحالات |
| توفير الرد الدقيق والكامل من أول تعيين | الدقة والجودة |

قياس رضا المتعاملين:

يهدف نظام الشكاوى في المستوى الأول إلى رضا العملاء ، حيث تعد الشكاوى المقدمة من العملاء من أهم مصادر التغذية الراجعة التي تعكس رضاهم عن الخدمات المقدمة وآلية التعامل مع الشكاوى وطها، الهدف من قياس رضا العملاء تحسين آلية التعامل مع الشكاوى وإغلاق الحالات ومن ناحية أخرى ضمان التحسين المستمر لعملية إدارة الشكاوى، ولذلك يجب على الوزارة قياس رضا العملاء بشكل دوري سواء من حيث الجودة أو وضوح آليات النظام الداخلي للتعامل مع الشكاوى.

5.4 التقارير

يجب على الوزارة إعداد التقارير الخاصة بإدارة الشكاوى والتي ستستند عليها لوضع الطول والمقترحات التحسينية، والتي تتمكن الوزارة من خلالها من معرفة فرص التحسين وتحديد الخدمات والإجراءات التي تتركز عليها شكاوى المتعاملين:

• تقارير ربع سنوية

إعداد تقرير دوري كل ثلاث أشهر أو حسب ما تراه الوزارة مناسباً لطبيعة عملها، يتضمن عدد الشكاوى، والوقت الزمني للحل وتصنيفات الشكاوى وكافة المعلومات التي تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات المناسبة في تحسين الخدمات.

• تقارير سنوية

إعداد تقرير سنوي يتضمن تحليلاً رقمياً شاملاً بعدد الشكاوى، وتصنيفاتها وفقاً لنوعها وعدد الحالات قيد المتابعة ودرجات المتابعة والردود التي تلقتها وحدة الشكاوى ومدى درجة استجابة الأقسام والجهات المختصة مع وضع التوصيات والمقترحات ليكون مرجعاً لاتخاذ القرار المناسب من الشخص المسؤول

• التقارير الخاصة

يقوم فريق العمل بإعداد تقارير خاصة في حال تكرار شكاوى معينة أو ظهور حالات خاصة، وتكرار بعض الشكاوى على موظف على خدمة معينة أو شخص معين حتى يتم إخطار الإدارة العليا لاتخاذ ما تراه مناسباً

5.5 الاستفسارات

5.5.1 الهدف

- توحيد آلية استقبال والتعامل مع الاستفسارات
- تعزيز التواصل مع العملاء
- بناء الثقة والشفافية بين العملاء والوزارة
- توفير التغذية الراجعة من قبل العملاء من خلال التعامل معهم
- رفع درجة رضا العملاء من خلال تحسين الخدمات التي تقدمها الوزارة

5.5.2 قنوات استلام الاستفسارات

قنوات استلام الاستفسارات هي وسائل التواصل بين الوزارة والعملاء، توفير أكبر عدد من قنوات الاتصال يعكس اهتمام الجهة في العمل على تسهيل استقبال الشكاوى على المتعامل واهتمامها بتطوير خدماتها والرد عليه في أسرع وقت، وإعطاء جميع الاستفسارات نفس الاهتمام دون التأثير بطريقة تقديمها، وعليه يجب تفعيل كافة قنوات استقبال استفسارات العملاء وذلك لتحقيق رضاهم والعمل على تحسين الخدمات المقدمة كما هو موضح بالشكل التالي:

- الحضور الشخصي للوزارة
- الاتصال بالوزارة [مقدم الشكوى](#)
- التواصل عبر الموقع الإلكتروني
- البريد الإلكتروني
- الفاكس

5.5.3 مسؤوليات الوزارة في الرد على الاستفسارات

- تفعيل قنوات استلام الاستفسارات لتمكين المتعاملين من سهولة تقديمها
- توعية المتعاملين
- تدريب الموظفين على تلقي الاستفسارات وآلية الرد عليها
- تدريب الموظفين على تسجيل الاستفسارات على نظام الوزارة (CRM)
- وضع آلية استقبال الاستفسارات ووضع مؤشرات الأداء
- التواصل مع مقدم الاستفسار للتأكد من المعلومات والشفافية في التعامل
- دراسة الاستفسارات المتكررة للتوعية بها والحد منها مستقبلاً
- متابعة الإدارة العليا لآلية الاستفسارات لضمان عملها بكفاءة وإدخال التحسينات في المستقبل

5.5.4 آلية التعامل مع الاستفسارات

- في حال عدم الإجابة على الاستفسار من أول مكالمة هاتفية أو تطلب مزيد من المعلومات أو الوقت يتم اتباع التالي:
- يتم استلام الاستفسارات عن طريق قنوات الاستلام المحددة
 - تسجيل الاستفسار في نظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM)
 - ضمان وصول رسالة نهية لمقدم الاستفسار بالرقم المرجعي والشكر على تقديم الاستفسار
 - تحويل الاستفسار للقسم المختص
 - المتابعة للحصول على الإجابة المحددة للاستفسار وفقاً للجدول الزمني المحدد
 - في حال تكرار الاستفسار عن خدمة بشكل مستمر يجب وضع الحلول التي تساهم في إنهاء هذا الاستفسار في المستقبل
 - إرسال الإجابة للمتعامل والتواصل لمعرفة مدى الرضا
 - قياس الرضا وإغلاق الطلب
 - إعداد التقارير

5.5.5 تصنيف الاستفسارات

لا يوجد تصنيف محدد للاستفسارات، ولم تتطرق الدراسات الى تصنيف معين للكلمة وذلك التصنيف سيكون وفقاً لآليات عمل الوزارة على النحو التالي:

• استفسارات خاصة بخدمات الوزارة

وفي هذه الحالة يتم الرد على الاستفسار من قبل القسم المختص بالوزارة وفقاً للجدول الزمني المحدد

استلام الطلب - إدراج الطلب ضمن نظام الوزارة - تحديد نوعية الاستفسار - إرساله للقسم المختص - المتابعة للحصول على الإجابة - إرساله للعميل - التواصل مع العميل للتأكد من الحصول على الاستفسار - في حال رضا العميل إغلاق الطلب - التواصل لقياس رضا العميل

استلام الطلب - إدراج الطلب ضمن نظام الوزارة - تحديد نوعية الاستفسار - إرساله للقسم المختص - المتابعة للحصول على الإجابة - إرساله للعميل - التواصل مع العميل للتأكد من الحصول على الاستفسار - في حال عدم رضا المتعامل يتم إعادة إرسال الطلب للقسم المختص - المسؤول يتواصل مع العميل لمعرفة أسباب عدم الرضا - وضع الطول وفقاً لمتطلبات العميل - إعادة إرسال الإجابة على الاستفسار للمتعامل - متابعة المسؤول عن الطلب - التأكد من رضا العميل - إغلاق الطلب وقياس رضا العميل

• الاستفسارات الخاصة بأحد شركاء العمل (مزودي الخدمات - هيئة تنظيم الاتصالات)

استلام الطلب - إدراج الطلب ضمن نظام الوزارة - تحديد نوعية الاستفسار - تحويل العميل للجهة المختصة - المتابعة للحصول مع الجهة المختصة - التأكد من إرسال الإجابة للعميل - التواصل مع العميل للتأكد من الحصول على الاستفسار - في حال رضا العميل إغلاق الطلب - التواصل لقياس رضا العميل

استلام الطلب - إدراج الطلب ضمن نظام الوزارة - تحديد نوعية الاستفسار - تحويل العميل للجهة المختصة - المتابعة للحصول مع الجهة المختصة - التأكد من إرسال الإجابة للعميل - التواصل مع العميل للتأكد من الحصول على الاستفسار - في حال عدم رضا العميل - تحويل الطلب مرة أخرى للجهة المختصة - متابعة الطلب من قبل الوزارة مباشرة مع الجهة المختصة - الحصول على الإجابة وإرسالها للعميل - التواصل مع العميل للتأكد من توفير المعلومات المطلوبة - إغلاق الطلب وقياس رضا العميل

مؤشرات الأداء

مؤشرات الأداء الرئيسية:

يجب تحديد مؤشرات أداء رئيسية معتمدة من قبل الوزارة بناء عليها يمكن قياس أداء إدارة الشكاوى

| الوصف | القياس |
|--|---------------------------------------|
| الرد عليها من أول اتصال | الاستفسارات التي يتم الرد عليها فوراً |
| الرد عليها وفقاً للجدول الزمني المحدد على سبيل المثال خلال 42 ساعة | الاستفسارات المستلمة |
| نسبة رضا المتعاملين في الرد على الاستفسارات | رضا المتعاملين |
| توفير الرد بالمعلومات التي تليها احتياجات المتعامل | دقة المعلومات |

5.5.6 التقارير

تقارير ربع سنوية

إعداد تقرير دوري كل ثلاث أشهر أو حسب ما تراه الوزارة مناسباً لطبيعة عملها، يتضمن عدد الاستفسارات الواردة، والوقت الزمني المتخذ للرد عليها وتصنيفها وكافة المعلومات التي تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات المناسبة لتحسين الخدمات.

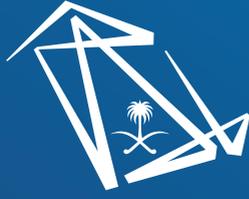
تقارير سنوية

إعداد تقرير سنوي يتضمن تحليلاً رقمياً شاملاً بعدد الاستفسارات، وتصنيفاتها وفقاً لنوعها وعدد الاستفسارات قيد التنفيذ ودرجاتها والردود التي تلقتها وحدة الاستفسارات ومدى استجابة الأقسام والجهات المختصة للالتزام بالإجابة على الاستفسارات المطروحة مع وضع التوصيات والمقترحات ليكون مرجعاً لاتخاذ القرار المناسب من قبل الشخص المسؤول.

5.6 المراجع

تم إعداد الدليل وفقاً لأحدث الممارسات الإقليمية والعالمية

تتمنى أسرة وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
لكم حياة عملية موفقة ...



وزارة الاتصالات
وتقنية المعلومات
MINISTRY OF COMMUNICATIONS
AND INFORMATION TECHNOLOGY



برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية
e-Government Program



وحدة التحول الرقمي
National Digitization Unit



المركز الوطني للتصديق الرقمي
National Center for Digital Certification