



وكالة الوزارة  
لخدمة المستفيدين وشؤون الفروع

دليل استقبال الشكاوي

تحت إشراف : الإدارة العامة لخدمات المستفيدين وشؤون الفروع  
2024م/4/تاريخ الإعداد : 30  
تاريخ التعديل : -  
2024م/4/تاريخ الاعتماد : 30

الإدارة العامة  
لخدمات المستفيدين

30 APR

## مقدمة

يهدف هذا الدليل الى توضيح آلية استقبال الشكاوي والتعامل معها من خلال منظومة متكاملة وموحدة لتقديم الدعم للمستفيدين من الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضاهم عن معالجة الشكاوي والطلبات.

## آلية استقبال الشكاوي والتعامل معها

تقدم المنصة الدعم والتمكين والمساعدة للمستفيدين من خلال توفر مجموعة من قنوات التواصل وتلتزم المنصة بالتفاعل والاستجابة لرسائل وطلبات وشكاوي المستفيدين الواردة اليها من خلال هذه القنوات وتقديم افضل التدابير والإجراءات لمعالجتها خلال المدة الزمنية المحددة

| القناة                                                     | توفر الخدمة                                            | متوسط زمن الاستجابة |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------|
| مركز الاتصال 939                                           | من الأحد الى الخميس من الساعة 8:00 صباحا إلى 6:00 مساء | 20 ثانية            |
| خدمة الشكاوى والاستفسارات                                  | 7/24                                                   | 5 أيام عمل          |
| قنوات التواصل الاجتماعي – حساب خدمات المستفيدين @MEWA_CARE | 7/24                                                   | 20 دقيقة            |
| قنوات التواصل الاجتماعي MEWA_KSA                           | 7/24                                                   | 20 دقيقة            |
| المحادثات الفورية                                          | من الأحد الى الخميس من الساعة 8:00 صباحا إلى 6:00 مساء | 90 ثانية            |
| واتساب                                                     | من الأحد الى الخميس من الساعة 8:00 صباحا إلى 2:00 مساء | فوري                |
| البريد الالكتروني E-services@mewa.gov.sa                   | من الأحد الى الخميس من الساعة 8:00 صباحا إلى 2:00 مساء | فوري                |

## آلية التعامل مع الشكاوي:

### 1. استقبال الشكاوى

- التقدم بطلب الشكاوى حسب قنوات تقديم الشكاوي من خلال
- تسجيل الشكاوى من الموظف المختص
- تسجيل الشكاوى من المستفيد بشكل الكتروني
- اشعار المستفيد برقم الشكاوى من خلال رسالة نصية

### 2. الاستجابة للشكاوى

- مراجعة البيانات والتحقق الأول من الشكاوى والتقييم الاولي للشكاوى
- التواصل مع المستفيد عند الحاجة لاستكمال او التحقيق من بعض البيانات المطلوبة
- في حال عدم تجاوب المستفيد يتم اشعار المستفيد من خلال رسالة نصية باستكمال البيانات خلال ثلاث أيام عمل لتفادي اغلاق الشكاوى

### 3. معالجة الشكاوى

- معالجة الشكاوى خلال المدة الزمنية المحددة
- اشعار المستفيد بنتيجة المعالجة من خلال رسالة نصية

### 4. إغلاق الشكاوى

- إغلاق الشكاوى واشعار المستفيد من خلال رسالة نصية
- يمكن للمستفيد التواصل من خلال قنوات الخدمة وإعادة فتح الشكاوى خلال 48 ساعة من اشعار الإغلاق

### 5. تقييم الرضا عن معالجة الشكاوى

- تقييم الرضا بعد معالجة الشكاوى من خلال رسالة نصية تحتوي على رابط لاستبانة تقييم مستوى الخدمة



## الوقت المتوقع لمعالجة البلاغات والشكاوي

| الخدمات                      | شكوى       | استفسار   | بلاغ    | التصعيد الأول<br>مدير إدارة خدمات المستفيدين لدى<br>الفروع | التصعيد الثاني<br>مدير عام الفرع / الإدارة | التصعيد الثالث<br>مدير عام إدارة خدمات المستفيدين |
|------------------------------|------------|-----------|---------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| خدمات العمالة الزراعية       | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| خدمات السجل الزراعي          | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| خدمات الزراعة العضوية        | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| سعودي جاب                    | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| خدمات الدخول والخروج         | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| خدمات التصدير                | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| خدمات الاستيراد              | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| خدمات التراخيص               | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| تراخيص زراعية                | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| خدمات رخص الصيادين           | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| تراخيص المياه                | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| حجز ميعاد                    | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| التوظيف                      | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| خدمات العيادة البيطرية       | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| طلبات ترقيم الابل            | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| الدعم الفني                  | 4 أيام عمل | يومين عمل |         | 24 ساعة                                                    | 12 ساعة                                    | 12 ساعة                                           |
| البلاغات(جميع أنواع البلاغات |            |           | يوم عمل |                                                            |                                            |                                                   |

## التصعيد

### 1. حالات التصعيد

- تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكوى
- استلام رسالة بإغلاق الشكوى دون المعالجة
- عدم التمكن من رفع شكوى من خلال قنوات التواصل

### 2. آلية التصعيد

- قواعد العمل:
- يتم التصعيد حسب حالات التصعيد بالنقطة المذكورة رقم 1.

### 3. معالجة الشكوى

- معالجة الشكوى خلال المدة الزمنية المحددة
- اشعار المستفيد بنتيجة المعالجة من خلال رسالة نصية

### 4. إغلاق الشكوى

- إغلاق الشكوى واشعار المستفيد من خلال رسالة نصية
- يمكن للمستفيد التواصل من خلال قنوات الخدمة وإعادة فتح الشكوى خلال 3 أيام عمل من اشعار الإغلاق

### 5. تقييم الرضا عن معالجة الشكوى

- تقييم الرضا بعد معالجة الشكوى من خلال رسالة نصية تحتوي على رابط لاستبانة تقييم مستوى الخدمة

شكرا لكم

الإدارة العامة لخدمات المستفيدين

وزارة البيئة والمياه والزراعة  
Ministry of Environment Water & Agriculture

