

تجهل
tohowul

استبقدم بثقة
Moving Forward
with Confidence



Al Buraimi
Governorate



دليل استقبال الشكاوى

تم إعداد هذا الدليل بهدف توضيح آلية استباقية الشكاوى والتعامل معها من خلال منظومة متكاملة وموحدة للتعامل مع الشكاوى وطلبات المستفيدين وتقديم خدماتهم بكفاءة عالية.

آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها

تقدم المحافظة الدعم والتمكين والمساعدة للمستفيدين من خلال توفير مجموعة من قنوات التواصل وتلتزم المنصة بالتفاعل والاستجابة لرسائل وطلبات وشكاوى المستفيدين الواردة إليها من خلال هذه القنوات وتقديم أفضل التدابير والإجراءات لمعالجتها خلال المدة الزمنية المحددة.

القناة	توفر الخدمة	الوقت المتوقع للاستجابة
رقم قسم الاتصال بالمحافظة 25643286	من الأحد الى الخميس من الساعة 8:30 صباحا الى 1:00 مساء	فوري
الدعم الفني 21212056	24/7	فوري
واتساب	من الأحد الى الخميس من الساعة 8:30 صباحا الى 1:00 مساء	فوري
قنوات التواصل الاجتماعي alburaimigov	24/7	30 دقيقة
قنوات التواصل الاجتماعي - حساب بلدية البريمي burmunicipality	24/7	30 دقيقة
البريد الإلكتروني helpdesk@bur.gov.om	24/7	24 ساعة

الوقت المتوقع لمعالجة البلاغات والشكاوى

التصعيد الثالث رئيس فريق التحول الرقمي بالمحافظة	التصعيد الثاني مدير دائرة تقنية المعلومات بالمحافظة	التصعيد الأول رئيس قسم الدعم الفني بالمحافظة	استفسار	شكوى	الخدمات
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	طلب مقابلة سعادة السيد محافظ البريمي
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	طلب مقابلة أصحاب السعادة الولاية بمحافظة البريمي
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	طلب تدريب
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	طلب المخيمات الشتوي
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	ردم الحفر والمستنقعات
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	طلب إصلاح أضرار الأنواء المناخية

الوقت المتوقع لمعالجة البلاغات والشكاوى

التصعيد الثالث رئيس فريق التحول الرقمي بالمحافظة	التصعيد الثاني مدير دائرة تقنية المعلومات بالمحافظة	التصعيد الأول رئيس قسم الدعم الفني بالمحافظة	استفسار	شكوى	الخدمات
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	حماية المنازل من الأودية
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	طلب تحديد موقع الباعة المتجولين
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	طلب تحديد موقع لمقهى متحرك
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	حجز الحيوانات السائبة
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	طلب خدمات مكافحة نواقل الأمراض والقوارض
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	طلب خدمة النظافة العامة

الوقت المتوقع لمعالجة البلاغات والشكاوى

التصعيد الثالث رئيس فريق التحول الرقمي بالمحافظة	التصعيد الثاني مدير دائرة تقنية المعلومات بالمحافظة	التصعيد الأول رئيس قسم الدعم الفني بالمحافظة	استفسار	شكوى	الخدمات
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	طلب غلق الليوان
12 ساعة	12 ساعة	24 ساعة	يوميين عمل	3 أيام عمل	استغلال المساحة الأمامية للمباني التجارية
يوم عمل					البلاغات (جميع أنواع البلاغات)

آلية التعامل مع الشكاوى

1. استقبال الشكاوى

- يتم تقديم طلب الشكاوى عبر قنوات تقديم الشكاوى المختلفة.
- تسجيل الشكاوى من قبل الموظف المختص.
- تسجيل الشكاوى إلكترونياً من قبل المستفيد.

2. الاستجابة للشكاوى

- التحقق الأولي من الشكاوى ومراجعة البيانات المتعلقة بها.
- التواصل مع المستفيد عند الحاجة لاستكمال بعض البيانات المطلوبة.
- في حال عدم استجابة المستفيد، يتم إشعاره عبر رسالة نصية باستكمال البيانات خلال ثلاثة أيام عمل لتفادي إغلاق الشكاوى.

3. معالجة الشكاوى

- معالجة الشكاوى خلال المدة الزمنية المحددة.
- إشعار المستفيد بنتيجة المعالجة عبر رسالة نصية.

4. إغلاق الشكاوى

- إشعار المستفيد بإغلاق الشكاوى عبر رسالة نصية.
- في حال إعادة فتح الشكاوى، يمكن للمستفيد التواصل عبر قنوات الخدمة المتاحة خلال 48 ساعة من إشعار الإغلاق.

5. تقييم الرضا عن معالجة الشكاوى

- بعد معالجة الشكاوى، يتم إرسال رابط نصي للمستفيد لتقييم مستوى الرضا.

آلية تصعيد الشكاوى

1. حالات التصعيد

تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى.
استلام رسالة توضح إغلاق الشكاوى دون معالجتها.
عدم تمكين المستفيد من معرفة حالة الشكاوى عبر قنوات التواصل المتاحة.

2. آلية التصعيد

يتم التصعيد حسب حالات التصعيد بالنقطة المذكورة رقم 1.

3. معالجة الشكاوى

• معالجة الشكاوى خلال المدة الزمنية المحددة.
• إشعار المستفيد بنتيجة المعالجة عبر رسالة نصية.

4. إغلاق الشكاوى

إغلاق الشكاوى وإشعار المستفيد من خلال رسالة نصية
يمكن للمستفيد التواصل من خلال قنوات الخدمة وإعادة فتح الشكاوى خلال 3 أيام
عمل من إشعار الإغلاق.

5. تقييم الرضا عن معالجة الشكاوى

بعد معالجة الشكاوى، يتم إرسال رابط نصي للمستفيد يحتوي على استبانة لتقييم
مستوى الرضا عن الخدمة.

Buraimi
Governorate



غد متجدد ... مستقبل واعد