



Sultanate of Oman سلطنة عمان
محافظة الداخلية
Ad Dakhiliyah Governorate



مسودة

دليل إجراءات خدمة المراجعين

(تقديم الشكاوى)

إعداد: دائرة خدمة المراجعين

2024

الطبعة الأولى

  aldhakhiliyahgo



مقدمة

تؤدي خدمة المراجعين دورًا هامًا للتعامل مع مختلف الشكاوى والطلبات التي ترد للوحدة، إذ تولي محافظة الداخلية اهتمامًا بمتابعة تلك الشكاوى من خلال إتخاذ القرار المناسب وسرعة الردّ عليها .

إن رؤية عُمان 2040 لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال تقديم أفضل الخدمات وفق الإجراءات المتبعة، وقد شرعت محافظة الداخلية ممثلًا بدائرة خدمة المراجعين إلى إعداد هذا الدليل ليكون إطارًا منهجيًا لآلية عمل الدائرة وتعاملها مع شكاوى المراجعين، خاصة فيما يتعلق بشكاوى ضد الوحدة؛ حيث يتم العمل مع مختلف التقسيمات والجهات لحلحلة الشكاوى الواردة، وذلك للوصول إلى آلية تحد من تلك الشكاوى، إضافةً إلى رفع مستوى التواصل المجتمعي بالتنسيق مع المعنيين بالمحافظة بهدف نشر الوعي والتثقيف حول الآلية المتبعة لتقديم الشكاوى، كما سيتم العمل على تحليل تلك الشكاوى لمعرفة المؤشرات التي يُمكنها أن تسهم في تحسين الخدمة المقدمة من مختلف تقسيمات المحافظة، وكذلك تنفيذ مجموعة من الزيارات الإشرافية والتوعوية بالتنسيق مع المعنيين في تلك الجهات، التي من شأنها أن تحد من تلك الشكاوى .

إضافةً إلى ذلك، فإن خدمة المراجعين تحرص على نشر الوعي لدى المراجعين حول قنوات الاتصال والإجراءات التي تُقدّم من خلالها الشكاوى بمحافظه الداخلية، وفي هذا السياق تم صيغ دليل إجراءات خدمة المراجعين بدائرة خدمة المراجعين بمحافظه الداخلية ليكون مرجعًا إداريًا منسجمًا مع متطلبات تحقيق رؤية عُمان 2040.



مبادئ خدمة المراجعين

إلتزامنا نحوكم

- نعتني بطلباتكم ونبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيتها بإتقان وشفافية.
- نعمل على تسهيل إنجاز طلباتكم ونلتزم بالرد عليها في أقرب فرصة ممكنة.
- نحدد لكم مسبقا المستندات المطلوبة لإتمام كل معاملة ومواعيد إنجازها.
- نبلغكم بأي تعديلات تستجد على متطلبات إنجاز معاملاتكم.
- نقدم خدماتنا من خلال فريق عمل مؤهل يتفهم احتياجاتكم، ويحجب على استفساراتكم.

تواصلكم معنا

- نحافظ على سرية المعلومات المقدمة من قبلكم.
- نوفر خدماتنا من خلال دائرة خدمة المراجعين بمكتب محافظة الداخلية، وكذلك مكاتب الولاية ودوائر البلديات في جميع ولاية محافظة الداخلية، يوميًا من الأحد إلى الخميس من الساعة 7:30 صباحًا وحتى الساعة 2:30 ظهرًا.

ما نرجوه منكم

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم والرد على استفساراتهم لإنجاز معاملاتكم في الوقت المحدد.
- إرفاق جميع الوثائق اللازمة لإتمام المعاملة.
- تقديم كل المعلومات المطلوبة خلال الفترة الزمنية المحددة.
- الإفادة مباشرة بما يطرأ من تعديل أو تغيير أو تحديث في بيانات المعاملة.
- المبادرة إلى إبداء ملاحظاتكم حال عدم ارتياحكم من آلية أداء الخدمة أو مدة إنجازها.
- التقييم العادل لأدائنا بما يُمكننا من الارتقاء بخدماتنا للأفضل.



أخلاقيات العمل في خدمة المراجعين

إن بناء منظومة أخلاقية للعمل بخدمة المراجعين يساعد في الارتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع المراجعين، مما يُضفي التميز على المحافظة ككل، لذلك تُلزم المحافظة الموظفين عامةً وموظفي خدمة المراجعين خاصةً باتباع أخلاقيات العمل كجزءٍ من متطلبات العمل. وبناءً على ذلك فقد حددت المحافظة مجموعة من الأخلاقيات والالتزامات التي يجب على الموظف العمل بها، خاصة فيما يتعلق بخدمة المراجعين، منها:

- 1 الالتزام بتقديم الخدمة بأفضل مستوى ممكن.
- 2 الشفافية والصدق في التعامل مع متطلبات الخدمة والإجراءات المتبعة.
- 3 السرية لكل مايتعلق بالخدمة المقدمة للمراجعين.
- 4 اللطف في التعامل مع مختلف المراجعين.

أخلاقيات
العمل
في خدمة
المراجعين

إجراءات خدمة المراجعين

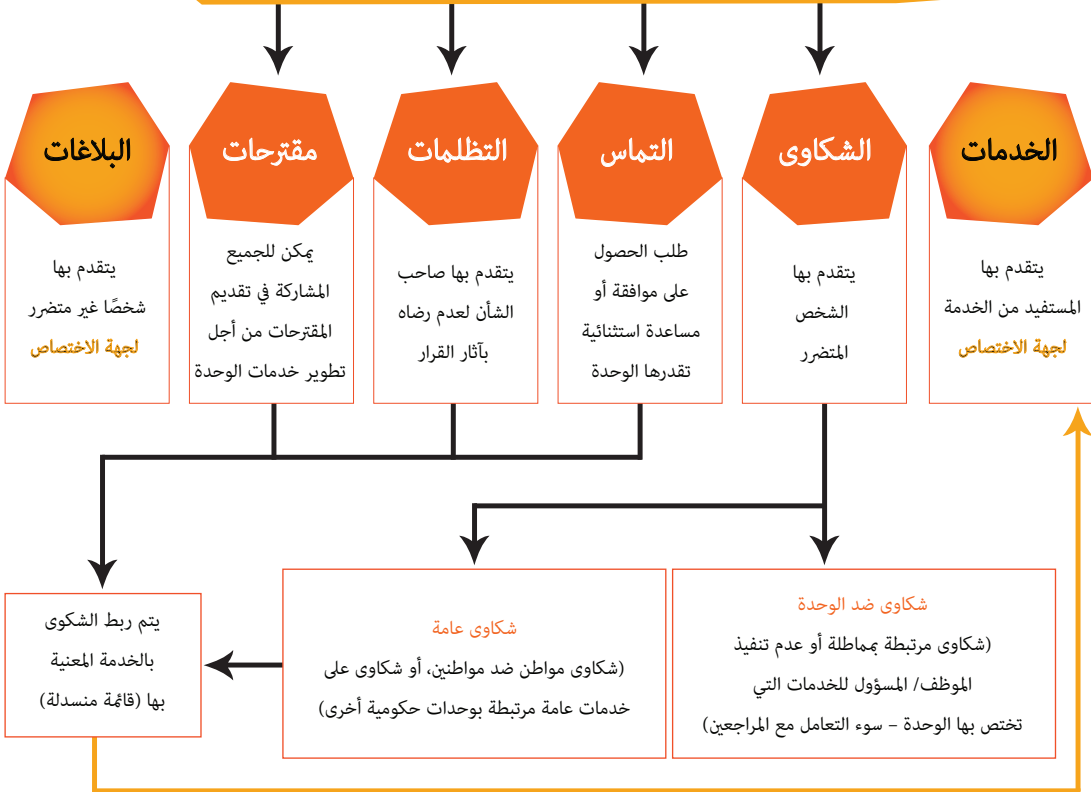
إن لمن الأهمية أن يتم توثيق إجراءات خدمة المراجعين ليكون من الواضح والجلي للمراجع عن كيفية التعامل مع الطلبات والاستفسارات والبلاغات والشكاوى التي يتقدم بها المراجع وآلية التواصل معه للحصول على الردود والاستجابة لمتطلباته.

وفيما يلي نستعرض إجراءات خدمة المراجعين من خلال بيان الخطوات الرئيسية للإجراء، والتي تبدأ بالاستقبال والتسجيل ثم التصنيف والمعالجة وتنتهي بالإغلاق.



تصنيف ومسار الشكاوى

تصنيف الطلبات (واجهة منصة خدمة العملاء الخاصة بدائرة خدمة المراجعين)





مخطط مسار الطلبات (شكاوى - التماس - تظلمات - مقترحات) "مدة مسار الطلبات لا تتعدى 30 يوم عمل"



مؤشرات الأداء (تقييم الخدمة)

حرصت محافظة الداخلية على تقييم الأداء المؤسسي، ولا سيما خدمة المراجعين؛ ولذلك فإن دائرة خدمة المراجعين تأمل من المراجعين مشاركتها مرثياتهم ومقترحاتهم لتحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال الباركود الموضح أدناه:



تُحدَّث استبانة تقييم الخدمة كل ربع سنة

تحيات دائرة خدمة المراجعين بمحافظة الداخلية



أرقام التوصل:

- هواتف الدائرة:

- مدير الدائرة 21013588

- قسم الاستقبال والتسجيل 21013535

- قسم الاتصال 21013024

- الخط الساخن: 80084444