



Government of Sharjah  
Department of Public Works

حكومة الشارقة  
دائرة الأشغال العامة

## دليل نظام إدارة شكاوى و مقترحات المتعاملين

---



Government of Sharjah  
Department of Public Works

حكومة الشارقة  
دائرة الأشغال العامة

## المحتويات

3	مقدمة.....	❖
3	الهدف من الدليل.....	❖
4	نطاق وأهداف نظام إدارة الشكاوى.....	❖
4	المصطلحات.....	❖
6	قنوات استلام الشكاوى والمقترحات.....	❖
7	المعنيين بنظام الشكاوى والمقترحات.....	❖
8	عملية إدارة الشكاوى.....	❖
8	عملية إدارة المقترحات:.....	❖
9	عملية التظلم على الشكاوى:.....	❖
10	تصنيف الشكاوى:.....	❖
11	دورية إعداد التقارير.....	❖

صفحة 2 من 11	تاريخ الإصدار: 2021/11/24	الإصدار: 3	نموذج: DPW-OP-13
--------------	---------------------------	------------	------------------

## ❖ مقدمة

حرصاً من دائرة الأشغال العامة على تحقيق الرضا العام عن كافة الخدمات المقدمة للمتعاملين وتعزيز ثقة الأفراد والمؤسسات وتنظيم آلية التعامل مع الشكاوى، وفي ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات المتعاملين، تم إعداد هذا الدليل وفق أفضل المعايير العالمية. وقراراً بحق التعامل في تقديم الشكاوى من خلال اعتماد منهجية للشكاوى والمقترحات، واعتبار الشكاوى والمقترحات مدخلاً لتطوير الخدمات المقدمة من الدائرة.

## ❖ الهدف من الدليل

يستهدف هذا الدليل جميع موظفي دائرة الأشغال العامة والمختصين بالتعامل مع الشكاوى والمقترحات بالدائرة، بالإضافة إلى المعنيين بتطوير الخدمات وموظفي مركز التخطيط الاستراتيجي والجودة، وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا المتعاملين، وذلك سعياً للتميز وضمان الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى السعي المتواصل لتوحيد معايير قياس معالجة الشكاوى والمقترحات والقنوات التي تمر بها والاستفادة من النتائج ومراقبة أداء وكفاءة هذا الآليات. بناء على التقارير التي تصدر بشكل دوري. وعليه سيقدم هذا الدليل القواعد والإجراءات المتبعة بشكل واضح لمعالجة الشكاوى لمستقبلين الشكاوى والمقترحات والموظفين المختصين في معالجة الشكاوى. كما سيمكنهم من الالتزام بمعايير محددة وآلية عمل موحدة لضمان التحقق من التزام الموظفين بإجراءات الشكاوى وتوثيقها والتعامل معها بحرفية عالية ولباقة تامة.

نموذج: DPW-OP-13	الإصدار: 3	تاريخ الإصدار: 2021/11/24	صفحة 3 من 11
------------------	------------	---------------------------	--------------

## ❖ نطاق الدليل

- ينطبق هذا الدليل على جميع الشكاوى في "دائرة الأشغال العامة – الشارقة" ومواقع العمل لتحديد كافة جوانب سياق الدائرة الداخلية والخارجية، الكلية والجزئية، وكل ما يتعلق بذلك من مهام.
- ينطبق على جميع الجهات المهتمة (أشخاص ومؤسسات حكومية وخاصة والجهات الخارجية وأي جهة تدخل أنشطتها أو منتجاتها أو مخرجاتها أو مدخلاتها) في نطاق التأثير أو التأثير الخاص بالدائرة ويشمل أيضاً النطاق الجغرافي والمكاني.
- ينطبق هذا الدليل على جميع موظفي دائرة الأشغال العامة والمختصين بالتعامل مع الشكاوى بالدائرة، بالإضافة إلى المعنيين بتطوير الخدمات وموظفي مركز التخطيط الاستراتيجي والجودة، وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا المتعاملين.

## ❖ أهداف نظام إدارة الشكاوى

- تحقيق أعلى المستويات لرضا المتعاملين
- تحسين آلية سير العمليات الداخلية للخدمات المقدمة من خلال تحديد أسباب الشكاوى الواردة للدائرة
- تحقيق المستهدف للمؤشرات الخاصة بنظام الشكاوى والمقترحات من خلال ضمان الرد على المقترحات /الشكاوى خلال ثلاث أيام عمل خلال العام

صفحة 4 من 11	تاريخ الإصدار: 2021/11/24	الإصدار: 3	نموذج: DPW-OP-13
--------------	---------------------------	------------	------------------

## ❖ المصطلحات

### • نظام الشكاوى والمقترحات

نظام الشكاوى والمقترحات المستخدم في الدائرة والذي يتيح للمتعاملين إيصال آرائهم وتقديم شكاويهم المرتبطة بخدمات الدائرة بكل سهولة ويسر مع ضمان إنجاز وحل الشكاوى خلال فترة زمنية محددة.

### • الشكوى

التعبير عن عدم الرضا لمنظمة، المتعلقة بها منتج أو خدمة، أو عملية معالجة الشكاوى نفسها، حيث يكون الرد أو الحل صريحاً أو متوقعاً ضمناً.

### • المقترح

تقديم أفكار جديدة أو تطويرية ذات نتائج إيجابية ملحوظة تضيف قيمة معنوية، مادية أو تحسينية على الخدمات المقدمة من الدائرة.

### • الاستفسار

هو طلب معلومات محددة لمعرفة المزيد عن الخدمات أو المواقع، الوثائق المطلوبة والإطار الزمني للإنجاز.

### • السبب الجذري للشكوى

هو السبب/المصدر الرئيسي الذي أدى إلى وجود المشكلة التي تم رفعها من قبل المتعامل خلال نظام الشكاوى والمقترحات. والهدف من تحديد السبب الجذري هو تحديد الحل المناسب للمشكلة لمنع تكرار حدوثها.

### • المشتكي

شخص أو منظمة أو ممثلهم يقدم شكوى

### • عميل

شخص أو مؤسسة يمكنها أو تتلقى بالفعل منتجاً أو خدمة مخصصة أو مطلوب من قبل هذا الشخص أو المنظمة مثال: المستهلك أو العميل أو المستخدم النهائي أو بائع التجزئة أو المتلقي للمنتج أو الخدمة من عملية داخلية، المستفيد والمشتري.

### • رضا المتعاملين

تصور العميل لدرجة تلبية توقعاته.

صفحة 5 من 11	تاريخ الإصدار: 2021/11/24	الإصدار: 3	نموذج: DPW-OP-13
--------------	---------------------------	------------	------------------

## ❖ قنوات استلام الشكاوى والمقترحات

إن قنوات استلام الشكاوى والمقترحات هي وسائل التواصل بين الدائرة والمتعاملين وإتاحة العدد الأكبر من القنوات ما هو إلا دليل على اهتمام الدائرة وسعيها إلى تسهيل استقبال الشكاوى على المتعامل واهتمامها بتطوير خدماتها. كما أن الدائرة تولي جميع الشكاوى والمقترحات على اختلاف قنوات تقديمها نفس الأهمية، وعليه فقد وفرت الدائرة مجموعة من القنوات كما هو موضح بالشكل التالي:



[www.dpw.sharjah.ae](http://www.dpw.sharjah.ae)



sharjah DPW



@dpw\_sharjah



@dpw\_sharjah



+971 6 5165555



customers@dpw.sharjah.ae

صفحة 6 من 11	تاريخ الإصدار: 2021/11/24	الإصدار: 3	نموذج: DPW-OP-13
--------------	---------------------------	------------	------------------

## ❖ المعنيين بنظام الشكاوى والمقترحات

- يقوّم "رئيس دائرة الأشغال العامة – المشاركة" باعتماد هذا الدليل.
- يقوّم "رئيس دائرة الأشغال العامة – المشاركة" بالاطلاع على التقارير الدورية للتأكد من عملية معالجة الشكاوى الخاصة بالدائرة؛ وتحديد وتخصيص الموارد الإدارية اللازمة لتحقيق الفعالية والكفاءة لذلك.
- يتولى "رئيس قسم العلاقات العامة" توثيق ومراجعة وتوزيع هذا الدليل لجميع المعنيين في الأقسام، كما يكون المسؤول عن تحديد السياق المؤسسي وتحديث أي جديد يتعلق بتغيير عنصر أو أكثر من عناصر السياق المؤسسي، وحصر الجهات المهتمة وتقييم الاحتياجات والمخاطر والفرص المتاحة لكل جهة من الجهات المهتمة أفراد أو مؤسسات بما يتوافق مع نظام إدارة الجودة.
- الموظفون: الاطلاع على الدليل والتقيّد بمحتوياته فيما يخص السياق المؤسسي والجهات المهتمة.
- موظفي الوحدة المركزية ومنسقي الإدارات المختصين باستقبال الشكاوى: استلام الشكاوى ومتابعة حلها حتى إنجازها.
- فريق عمل التنظيم ومتابعة للشكاوى والاقتراحات من مركز الاتصال المؤسسي: مراقبة أداء فريق عمل الشكاوى وآلية التعامل مع الشكاوى، ورفع التقارير الدورية الخاصة بالنظام مع تقديم التوصيات الخاصة بشأن تحسين النظام. والحفاظ على التشغيل الفعال لعملية معالجة الشكاوى، بما في ذلك تدريب الموظفين المناسبين، والمتطلبات التكنولوجية، والتوثيق، تحديد وتحقيق الأوقات الزمنية المستهدفة والمتطلبات الأخرى، وعمليات المراجعة.
- مركز التخطيط الإستراتيجي والجودة والفريق المعني بقياس رضا المتعاملين: متابعة عملية معالجة الشكاوى، والتأكد من أن بيانات معالجة الشكاوى والوثائق المتعلقة بها متاحة لمراجعة الإدارة العليا.

نموذج: DPW-OP-13	الإصدار: 3	تاريخ الإصدار: 2021/11/24	صفحة 7 من 11
------------------	------------	---------------------------	--------------

## ❖ عملية إدارة الشكاوى

توضح عملية إدارة الشكاوى المراحل التي تمر بها الشكاوى بداية من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل وانتهاءً بالإغلاق، تعتبر آلية إدارة عملية الشكاوى الموضحة أدناه إرشادية للدائرة والتي توضح ضرورة استقبال وتسجيل الشكاوى وتحديد السبب الجذري للشكاوى والعمل على علاجه لمنع تكرار الخلل وإغلاقها وقياس رضا المتعامل.

1. يقوم المتعامل بتقديم الشكاوى من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل الشكاوى في النظام وإحالتها إلى الإدارة المعنية.
3. يتلقى المتعامل تأكيداً باستلام الشكاوى وبرقم مرجع إلكتروني عن طريق البريد الإلكتروني والرسائل النصية
4. يتم إحالة الشكاوى إلى الإدارة المعنية ليتم التواصل مع العميل خلال ثلاث أيام عمل وتدوين الإجراء المتخذ في النظام والتحديث في حال وجود مستجدات على الشكاوى
5. يقوم مشرف النظام بالتواصل مع العميل عبر الهاتف لتقييم مستوى رضاه عن الخدمة قبل إنجاز الطلب. في حال عدم رد العميل خلال 3 أيام عمل يتم إغلاق الشكاوى بتقييم راضي.

## ❖ عملية إدارة المقترحات:

1. يقوم المتعامل بتقديم المقترح من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل المقترح في النظام المخصص.
3. يتلقى المتعامل تأكيداً باستلام المقترح عبر البريد الإلكتروني.
4. يتم التواصل مع المتعامل إذا تطلب الأمر للحصول على تفاصيل إضافية للمقترح.
5. يتم إحالة المقترح إلى الإدارة المعنية لدراسة إمكانية تطبيقه

صفحة 8 من 11	تاريخ الإصدار: 2021/11/24	الإصدار: 3	نموذج: DPW-OP-13
--------------	---------------------------	------------	------------------



## ❖ التظلم على الشكاوى :

تقوم دائرة الأشغال العامة بالتعامل مع الشكاوى من خلال تطبيق متطلبات وبنود مواصفة الأيزو 10002:2018 حيث يتم التعامل مع التظلمات بحدادية من خلال رفع التظلم للإدارة العليا للبت في موضوع الشكاوى

1. في حال عدم رض العميل عن الإجراء المتخذ عند إغلاق الشكاوى يتم اختيار تقييم غير راضي.

2. يقوم منسق النظام الرئيسي برفع مذكرة داخلية للإدارة العليا للبت في موضوع الشكاوى

صفحة 9 من 11	تاريخ الإصدار: 2021/11/24	الإصدار: 3	نموذج: DPW-OP-13
--------------	---------------------------	------------	------------------

## ❖ تصنيف الشكاوى

درجة تعقيد الشكاوى مرتبط بالإجراءات اللازمة للتعامل مع الشكاوى أو لحل الشكاوى، أو المدة الزمنية لحل الشكاوى، فإن تداخل إجراءات التعامل مع الشكاوى وكثرتها يؤدي إلى زيادة تعقيدها وبالتالي زيادة المدة الزمنية المطلوبة لحل الشكاوى.

المدة الزمنية لحل الشكاوى	المدة الزمنية للرد على العميل	الوصف	تصنيف الشكاوى
اسبوعان عمل	3 أيام عمل	هي عبارة عن الشكاوى على الخدمات التي تقدمها الدائرة وتقع ضمن اختصاصها وهي الشكاوى التي لا تتسم بالتعقيد وذات اجراءات واضحة للدائرة (مثال تفعيل حساب الشركات، تغيير الرقم السري تغير البريد وبيانات الشركة، عدم معرفة المتعامل كيفية التقديم عبر الموقع لخدمة-خلل تقني)	روتينية
4 أيام عمل	1 يوم عمل	يجب أن يكون الرد والحل بشكل عاجل بحيث يترتب ضرر للمتعامل في حال عدم حل المشكلة مثال: (عدم مقدره الوصول للمنزل -تضرر الأبناء عدم وصول باص المدرسة، عدم وصل السيارة للمنزل بسبب كثرة الكثبان الرملية). كما يتم تصنيف شكاوى البث المباشر ووسائل التواصل الاجتماعي بشكاوى حرجة نظراً لأنها شكاوى تؤثر على سمعة الدائرة	حرجة
3 شهور عمل	3 أيام عمل	وهي عبارة عن الشكاوى على الخدمات التي تتطلب اجراءات مطولة لحلها، أو في حالة تعدد مقدمي الخدمة، ومنها الشكاوى المتداخلة اجراءاتها مع أكثر من جهة أو الشكاوى التي تتطلب دراسة أو تشكيل لجنة لحلها (مثال شكاوى التسويات الترابية مع تداخل الطريق مع مولد كهرباء)	معقدة
3 أيام عمل	3 أيام عمل	الرد على استفسارات العميل فيما يخص الإجراءات أو الخدمات المقدمة	الاستفسار
3 أيام عمل	3 أيام عمل	تسجيل المقترحات التطويرية للدائرة وتحويلها للإدارة المعنية	المقترحات

\*ملاحظة: تعتبر هذه التصنيفات إرشادية، للتوضيح وليست على سبيل الحصر

صفحة 10 من 11	تاريخ الإصدار: 2021/11/24	الإصدار: 3	نموذج: DPW-OP-13
---------------	---------------------------	------------	------------------

## ❖ دورية إعداد التقارير

يتم متابعة كافة الشكاوى وتحليلها ودراستها، وبيان فرص التحسين والتطوير المتصلة بها ومتابعتها مع وحدات العمل المعنية بتلك الفرص من قبل مركز الاتصال المؤسسي ورفع تقارير دورية إلى الإدارة العليا في الدائرة.

التقرير الصادر	الوصف	دورية إعداد التقارير	الشخص المعني
تقرير الرد على المقترحات/ الشكاوى خلال ثلاث أيام عمل	تقرير يصدر من خلال منسق كل إدارة موضحاً بالتفصيل تاريخ دخول الشكاوى للإدارة المعنية بعد تحويلها من المنسق الرسمي للنظام	ربع سنوي	منسق الإدارة
تقرير إغلاق شكاوى الدائرة	تقرير يصدر لجميع إدارات الدائرة يوضح بالتفصيل الشكاوى الواردة للدائرة وتاريخ إغلاقها	سنوي	المنسق الرسمي
تقرير الأسباب الجذرية للشكاوى (تم إضافة المؤشر سنة 2022)	تم إضافة التقرير بناءً على متطلبات نظام إدارة الشكاوى موضحاً الأسباب الجذرية للشكاوى لتقليل احتمالية حدوثها	ربع سنوي	مسؤول المؤشر