

سياسة التعامل مع الجمهور

تصنيف الوثيقة: عام
رقم الإصدار: 1.0



قائمة المحتويات

اسم الوثيقة.....	2
تعريف السياسة.....	2
الهدف.....	2
الغرض.....	2
النطاق و المستفيدون.....	2
قواعد التعامل مع الجمهور.....	3
قنوات التعامل مع الجمهور.....	4
الخدمات أو الموضوعات التي يمكن الرد عليها عبر حسابات ديوان المظالم..	5
متوسط الوقت للرد على تعليقات ومشاركات الجمهور.....	5
الأطر التنظيمية.....	5



اسم الوثيقة

سياسة التعامل مع الجمهور

تعريف السياسة

تعنى هذه السياسة برسم مجموعة من المبادئ والإجراءات التي تحدد كيفية تفاعل ديوان المظالم مع مستفيديه عبر قنوات التواصل المختلفة.

الهدف

الهدف من هذه الوثيقة هو:

1. تحسين تجربة المستفيد من خلال توفير نظام فعال للتعامل مع الجمهور بطريقة منهجية ومهنية.
2. تحسين كفاءة وفاعلية العمليات التشغيلية لديوان المظالم من خلال تحليل الملاحظات والاقتراحات والشكاوى، وتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات المتكررة،
3. تعزيز التحسين المستمر والابتكار في التعامل مع الجمهور من خلال مراجعة الأداء وتحليل البيانات وتطبيق التحسينات المستمرة.

الغرض

توفير إطار عمل للتعامل مع الجمهور بطريقة فعالة ومنظمة.

النطاق و المستفيدون

تختص هذه السياسة بالتعامل مع تعليقات الجمهور التي ترد على حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بديوان المظالم.

قواعد التعامل مع الجمهور

يسعى ديوان المظالم للوصول إلى أعلى مراحل الجودة في التعامل مع الجمهور، حيث يعمل على جميع المستويات التنظيمية ضمن منظومة متكاملة لمعالجة ملاحظات مستفيديه والتحسين على العمليات وتعزيز اتخاذ القرار.

وإيماناً بأهمية وجود آلية واضحة للتعامل مع الجمهور؛ لضمان تجربة موحدة ومتسقة وفق أفضل الممارسات، يسعى ديوان المظالم إلى:

1. السعي للحصول على التغذية الراجعة من ملاحظات واقتراحات للتحسين بشكل استباقي.
2. الترحيب بشكاوى المستفيدين غير الراضين عن خدمات أو قرارات أو إجراءات ديوان المظالم.
3. توفير عمليات معالجة للملاحظات والشكاوى تتمتع بسهولة الوصول إليها، وتتسم بالشفافية والمسؤولية.
4. اعتبار ملاحظات المستفيدين وشكاواهم مدخلات لبناء المعرفة وتحسين الخدمات.
5. الالتزام بتقديم خدمة عالية الجودة بالتعاون مع الإدارات ذات العلاقة لتلبية طموح ورغبات المستفيدين وتتجاوز توقعاتهم.
6. يطبق ديوان المظالم عدداً من المبادئ التنظيمية ذات الكفاءة العالية، كما يلي:
 - 1-6 الوضوح: توافر كافة المعلومات حول كيفية ومكان تقديم الاستفسارات والمقترحات والشكاوى من خلال قنوات التواصل الرسمية.
 - 2-6 سهولة الوصول: التمكن من الوصول لجميع المستفيدين واستلام ملاحظاتهم، وضمان سهولة الاستخدام والفهم الكامل لمنظومة إدارة الشكاوى، وضمان أن تكون قنوات التواصل معروفة ومتاحة ضمن مجموعة متنوعة من أشكال الاتصال، وضمان توفير آليات لمعالجة الشكاوى تتسم بالمرونة والتنوع وتلبي احتياجات المستفيدين وتراعي ظروفهم.
 - 3-6 الاستجابة: الاستماع إلى آراء وملاحظات الجمهور، ومعالجتها بأسرع وقت ممكن حسب أفضل الممارسات العالمية وإبلاغ المستفيدين بحالات التقدم التي تحققت في شكاوهم.
 - 4-6 الموضوعية: معالجة كل شكوى بطريقة مهنية عادلة وشفافة ومنصفة وموضوعية وغير متحيزة، والعمل على تقييم موظفي التواصل بكل حيادية واستقلالية، من خلال تقييم جودة الاتصالات الواردة من المستفيدين والقدرة على الاستجابة لهم، والالتزام بالإجراءات والتعليمات.

- 5-6 التميّز في الخدمة: تطوير المعرفة بمهارات القيادة والعمليات؛ من أجل تعزيز ثقافة التميّز في خدمة المستفيدين.
- 6-6 التحسين المستمر: استخدام نتائج معالجة الشكاوى وكذلك التغذية الراجعة من المستفيدين في تطوير وتحسين العمليات الداخلية في نظام ديوان المظالم.
- 7-6 السرية: وذلك من خلال التعامل مع جميع الشكاوى وبيانات المستفيدين بسرية تامة وضمن معايير محددة تضمن ذلك وتخضع للمراجعة المستمرة.
- 8-6 مراعاة خصوصية المستفيدين وعدم طلب معلومات خاصة في قنوات التعامل مع الجمهور العلنية، وتوجيه المستفيد إلى القنوات الأخرى.
- 9-6 ضمان أن تكون سياسة التعامل مع الجمهور متداولة ومفهومة من قبل جميع منسوبي ديوان المظالم وعلى كافة المستويات.

قنوات التعامل مع الجمهور

1. حساب ديوان المظالم الرسمي في منصة "إكس": @saudibogrv.
2. حساب ديوان المظالم باللغة الإنجليزية في منصة "إكس": @SaudiBogE.
3. حساب ديوان المظالم تواصل في منصة "إكس": @BogCare.
4. حساب ديوان المظالم في منصة "فيسبوك": @saudibogrv.
5. حساب ديوان المظالم في منصة "انستقرام": @saudibogrv.
6. حساب ديوان المظالم في منصة "يوتيوب": @saudibogrv.
7. حساب ديوان المظالم في منصة "سناب شات": @saudibogrv.
8. حساب ديوان المظالم في منصة "تليقرام": @saudibogrv.
9. وفي حال كان الطلب أو الشكوى أو الاستفسار يتطلب معلومات وتفاصيل خاصة، يمكن للمستفيدين التوجه إلى القنوات التالية:
10. خدمة تواصل مع إدارة خدمات المستفيدين عبر البوابة الخارجية لديوان المظالم.
11. خدمة تحدث معنا عبر البوابة الخارجية لديوان المظالم.
12. حساب ديوان المظالم في منصة "واتساب الأعمال": (+966112156388).
13. الرقم الموحد لديوان المظالم: (920000553).
14. البريد الإلكتروني: INFO@BOG.GOV.SA.
15. بريد مركز الخدمات القضائية الرقمية: MJSM@BOG.GOV.SA.
16. بريد الإدارة العامة لتقنية المعلومات: IT@BOG.GOV.SA.



الخدمات أو الموضوعات التي يمكن الرد عليها عبر حسابات ديوان المظالم

1. الشكاوى أو الاستفسارات المرتبطة بذات مقدمها والتي لا تتطلب تفاصيل خاصة.
2. الشكاوى أو الاقتراحات أو الاستفسارات العامة التي تعود بالأثر على كافة المستخدمين.

متوسط الوقت للرد على تعليقات ومشاركات الجمهور

3. متوسط الوقت للرد على الشكاوى أو الاستفسارات (12) ساعة طوال أيام الأسبوع.
4. متوسط الوقت للرد على الاقتراحات (15) يوم عمل.

الأطر التنظيمية

1. ضوابط الاستخدام الإعلامي لوسائل التواصل الاجتماعي في الأجهزة الحكومية الموافق عليها بقرية الديوان الملكي رقم (47746) وتاريخ 29 / 6 / 1445 هـ.
2. المعايير الأساسية للتحويل الرقمي الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية.
3. نظام حماية البيانات الشخصية واللوائح المتعلقة به الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) وتاريخ 1443/2/9 هـ.



المملكة العربية السعودية
ديوان المظالم
Board of Grievances



سياسة التعامل مع الجمهور
1.0