



هيئة البيئة ENVIRONMENT AUTHORITY

دليل إجراءات خدمة المراجعين

الإصدار الثاني

مقدمة:

تؤدي خدمة المراجعين دورًا مهمًا في عملية تحقيق رضا المراجعين وبالتالي تحقيق القيم التي تسعى الهيئة لتحقيقها ، كما تؤدي دورًا في التأثير على سمعة الهيئة نظرًا لكونها تمثل خط التماس مع المجتمع بجميع مكوناته وخصوصًا مع وجود مواقع التواصل الاجتماعي لذلك فإن إدارة خدمة المراجعين وتحسين تجربة المراجع يعتبر من أولويات هيئة البيئة.

وتولي الهيئة الاهتمام بأساسيات خدمة المراجعين،، حيث ان اتخاذ القرارات السريعة والاجابات على الاسئلة وتوفير القنوات المناسبة للتواصل مع المسؤولين تعد من اهم المبادئ التي تعمل عليها خدمة المراجعين بالهيئة . كما انه من المهم امتلاك القدرة والاسلوب الجيد في التواصل ، والقدرة على استيعاب قضايا المراجعين بهدوء ، وتقديم الحلول لها. وتوفير الإجابات على مدار اليوم وطوال الأسبوع بإستخدام قنوات التواصل المختلفة وفقا لما يناسب ويتوافق مع المراجع. في النهاية لا يمكن الحكم على جودة خدمة المراجعين سوى من خلال شعور المراجع بالرضا والتجربة الجيدة مع الهيئة ولن يتأتى ذلك الا من خلال فهم نوع المراجع ومشكلته والتفاعل السريع لتقديم الحلول التي يبحث عنها .

رؤية ورسالة وقيم الهيئة :



نبذل قصارى جهدنا لحماية البيئة وصون مواردها الطبيعية وتوفير كل الإمكانيات المتاحة لضمان تقديم خدمات بجودة عالية للمتعاملين من أجل تحقيق التنمية المستدامة



بيئة نظيفة مستدامة

الرؤية

الرسالة

القيم

الشفافية
التمكين
المسؤولية
التطوير المستمر

أهمية نشر دليل إجراءات خدمة المراجعين:

يتضمن الدليل على ميثاق خدمة المراجعين الملزمة به وأخلاقيات العمل في التعامل مع المراجعين ، كما يتضمن الدليل مؤشرات أداء تقديم الخدمة وصولاً لرضا المراجعين كأحد عناصر قياس مستويات الأداء العام بالهيئة .

يجب أن يكون دليل إجراءات خدمة المراجعين واضحًا وسهلاً، لخدمة المراجعين ومساعدتهم لتقديم الطلبات في حالة عدم الرضا عن الخدمات المقدمة ، ومن الجانب الآخر يحقق أهداف الهيئة في تقديم خدمات واضحة وسهلة وبسيطة للمراجعين ، كما يجب على جميع الإدارات المشاركة في إنجاح تطبيق دليل إجراءات خدمة المراجعين.

ويتم توضيح إجراءات خدمة المراجعين للمراجعين بشكل مختصر وسهل، إبتداءً من تقديم المعاملة وانتهاءً بإغلاقها، مع توضيح قنوات استلام الطلبات، والجهة المختصة، وأرقام التواصل، وذلك من خلال وضعها في أماكن واضحة وسهل الوصول إليها أو الاطلاع عليها.

كما يمكن نشر دليل إجراءات خدمة المراجعين من خلال الوسائل المبينة أدناه:

- الموقع الإلكتروني للهيئة
- وسائل التواصل الاجتماعي للهيئة
- وضع منشورات وعلامات توضح مواقع تقديم الطلبات وآلية التعامل معها في منصات خدمة المراجعين

ميثاق خدمة المراجعين:

"نلتزم بتوفير خدماتنا بجودة عالية للمراجعين"

التزامنا نحوكم

- ✚ نعتني بطلباتكم ونبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيتها بإتقان وشفافية.
- ✚ نعمل على تسهيل إنجاز طلباتكم ونلتزم بالرد عليها في أقرب فرصة ممكنة.
- ✚ نحدد لكم مسبقاً المستندات المطلوبة لاتمام كل معاملة ومواعيد إنجازها.
- ✚ نبلغكم بأي تعديلات تستجد على متطلبات إنجاز معاملاتكم.
- ✚ نقدم خدماتنا من خلال فريق عمل مؤهل يتفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.
- ✚ نحافظ على سرية المعلومات المقدمة من قبلكم.
- ✚ نوفر خدماتنا من خلال مراكز الخدمة في جميع المحافظات يوميًا من الأحد إلى الخميس، من الساعة الثامنة صباحًا إلى الساعة الثانية ظهرًا وعبر موقعنا الإلكتروني على مدار الساعة.

ما نرجوه منكم

- ✦ تقدير جهود موظفينا في خدمتكم والرد على استفساراتهم لانجاز 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 إرتياحكم من آلية أداء الخدمة أو مدة إنجازها.
- ✦ التقييم العادل لأدائنا بما يمكننا من الإرتقاء بخدماتنا للأفضل.

للتواصل معنا في حال وجود أي استفسار
خدمة المراجعين
الخط الساخن
80071999
24404696

البريد الإلكتروني
customerservic@ea.gov.om



اخلاقيات العمل في خدمة المراجعين:

أن بناء منظومة أخلاقية في الهيئة يساعد في الإرتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع المراجعين مما يضفي التميز على الهيئة ككل . لذلك تلزم الهيئة الموظفين عامة وموظفي خدمة العملاء خاصة باتباع اخلاقيات العمل كجزء من مُتطلبات العمل، وقد حددت الهيئة ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عُرف المؤسسة لكي يلتزم به من جميع الموظفين، و بناءا عليه يلتزم موظفو هيئة البيئة باخلاقيات العمل التالية:

- الالتزام
- المسؤولية
- اللطف
- الشفافية
- الفعالية
- المعرفة
- السرية
- الصبر
- الحيادية

ويقع على موظف خدمة المراجعين ضرورة التحلي بسلوكيات محددة كالتعاطف مع المراجع و الترحيب بتلقي الملاحظة و تقديم الشكر له لمبادرته بتقديم الملاحظة. كما يجب عليه الرد السريع وبأسلوب مهذب لملاحظة المراجع أو التوجيه الصحيح للجهة المناسبة. والاعتذار عن الخطأ أو عدم رضا المراجع عند تقديم الخدمة بالاضافة الى تزويده بشرح مختصر وواضح عن مسببات المشكلة وتوضيح الإجراءات بدقة، لزيادة وعيه وتجنب سوء الفهم وتحديد توقعاته.

إجراءات خدمة المراجعين:

ان من الاهمية ان يتم توثيق اجراءات خدمة المراجعين ليكون من الواضح والجلي للمراجع عن كيفية التعامل مع الطلبات والاستفسارات والبلاغات والشكاوى التي يتقدم بها المراجع وآلية التفاعل معه للحصول على الردود والاستجابة لمتطلباته. وفيما يلي سيتم استعراض اجراء خدمة المراجعين من خلال بيان الخطوات الرئيسية للاجراء والتي تبدأ بالاستقبال والتسجيل ثم التصنيف والمعالجة وتنتهي بالإغلاق.

١- استقبال وتسجيل وتصنيف الطلبات

- التأكد من أن المعاملة تقع ضمن اختصاص هيئة البيئة قبل تسجيلها، وفي حال لم تكن ضمن الاختصاص يتوجب على الموظف المختص توجيه المراجع للجهة المختصة إن أمكن.
- على الموظف المختص الاستفسار والاستيضاح عن جميع المعلومات من المراجع حسب طبيعة ونوع الطلب.
- بعد التأكد من مضمون ومحتوى المعاملة يتم إعلام المراجع بالإجراءات المتبعة والمطلوبة لتقديم الخدمة .
- تسجيل وتصنيف الطلب ، وتزويد المراجع بالرقم المرجعي للمعاملة ليتسنى للمراجع متابعة طلبه.
- في حال رغبة المراجع بمتابعة معاملة قائمة، يقوم موظف خدمة المراجعين بتتبع المعاملة من خلال الرقم المرجعي الخاص بالطلب.

٢- معالجة الطلبات

- احالة الطلب الى الجهة المختصة في الهيئة.
- متابعة الجهة المختصة الى ان يتم الافادة من قبلهم
- رفع بعض الطلبات لاتخاذ القرار من رئيس الهيئة
- البت في الطلبات مع ضمان إنجاز المعاملات خلال فترة زمنية محددة.

٣- اغلاق الطلبات

- افادة المراجع بنتيجة الطلب من خلال الاتصال او المخاطبة الرسمية
- حفظ المعاملة في ملف خاص يسهل الرجوع اليه وقت الحاجة
- ادخال بيانات الطلب والبت فيه ضمن تقارير الاحصاء والتقييم الدوري بهدف تحسين التشريعات والإجراءات.



مؤشرات الأداء:

تقوم هيئة البيئة بقياس رضا المراجعين بعد تأدية الخدمة المطلوبة، وذلك من خلال إعداد إستبيان دوري لقياس الرضا في ثلاثة مجالات وهي الرضا عن التسهيلات المقدمة للمراجع مثل صالة خدمة المراجعين ووسائل الاتصال وسهولة الوصول أما المجال الثاني فإنه يقيس مستوى تعامل الموظف مع المراجع وسرعة الرد على الطلبات والمجال الثالث يقيس الرضا العام على الخدمات المقدمة من الهيئة. بعد ذلك يتم إعداد تقارير التقييم من خلال القراءات التحليلية لمؤشرات الأداء ومعرفة فرص التحسين الممكنة.

-انتهى-