



# خطة إدارة الشكاوى والتصعيد للخدمات الرقمية للمجلس الأعلى للقضاء

## المراجعات والاعتمادات

اعتماد	المراجعه
سناد بن محمد الصوافي مدير التحول الرقمي 2024-9-30	محمد بن علي الشعبي رئيس فريق تحليل الاعمال وتبسيط الاجراءات واعادة هندستها 2024-9-30

اعتماد	التعديلات
سناد بن محمد الصوافي مدير التحول الرقمي 2025-4-2	محمد بن علي الشعبي رئيس فريق تحليل الاعمال وتبسيط الاجراءات واعادة هندستها 2025-4-2

## المقدمة

تم تصميم هذه الخطة لإدارة شكاوى المستخدمين المتعلقة بالخدمات الرقمية المقدمة من المجلس الأعلى للقضاء، وذلك بهدف ضمان حصول المستخدمين على تجربة إيجابية وإيجاد حلول مناسبة لأي مشاكل قد يواجهونها بسرعة وفاعلية في الفترة من بداية 2024 وحتى نهاية 2025.

## الأهداف الإستراتيجية

- توفير قنوات متعددة لتقديم الشكاوى.
- دراسة جميع الشكاوى المقدمة وتحديد أسبابها.
- إيجاد حلول مناسبة للشكاوى التي تم تحديدها.
- إطلاع المستخدمين على نتائج الدراسة والحلول المقترحة.
- استخدام الشكاوى كأداة لتحسين جودة الخدمات الرقمية.

## قائمة القنوات المعتمدة لإستلام البلاغات والشكاوى حول الخدمات الرقمية

- البريد الإلكتروني
- الهاتف
- النماذج الإلكترونية
- نوافذ الخدمة
- منصات التواصل الإجتماعي

## إجراءات وخطوات إدارة البلاغات/الشكاوى للخدمات الرقمية

- تسجيل الشكاوى وبيانات مقدم الشكاوى والخدمة وتفاصيل الشكاوى.
- دراسة الشكاوى من قبل المختصين.
- إيجاد الحلول للشكاوى وتنفيذها.
- تقديم الردود لمقدم الشكاوى.
- تحليل الشكاوى واعداد التحسينات المناسبة لها.
- إعداد تقرير حول الشكاوى وطرق معالجتها.

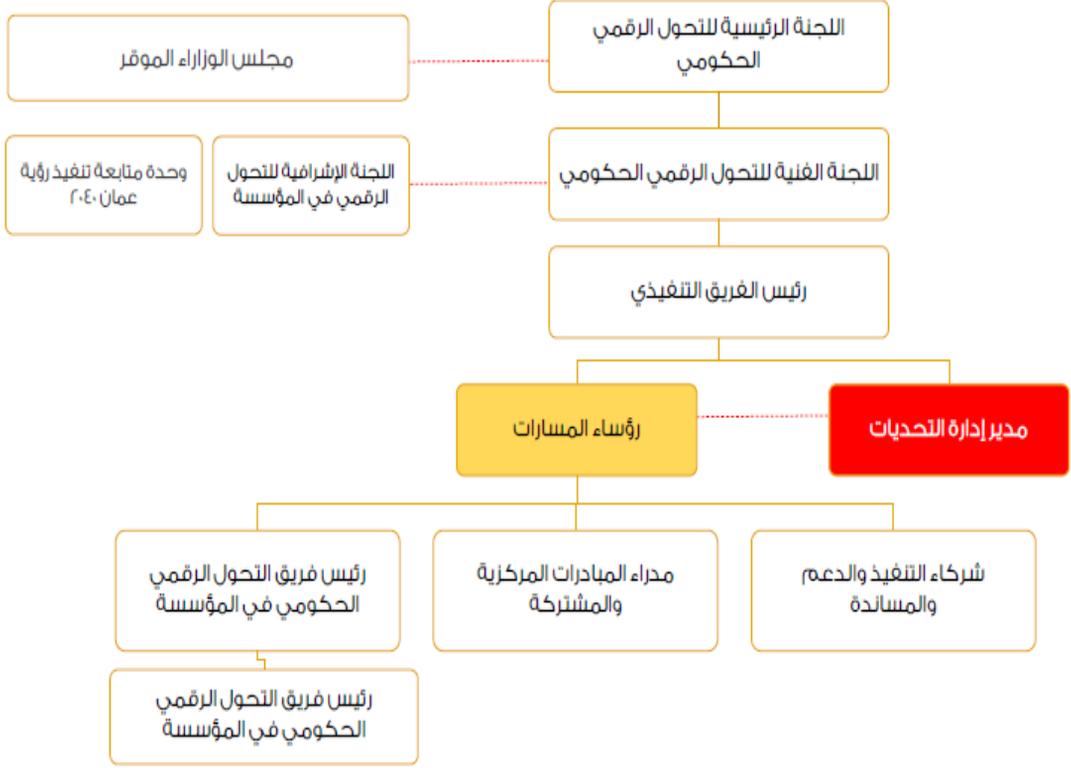
## مؤشرات الأداء الرئيسية

- متوسط الوقت المستغرق للرد على الشكاوى.
- متوسط الوقت المستغرق لحل الشكاوى.
- نسبة الشكاوى التي تم حلها.
- نسبة الشكاوى المتكررة بعد الحل.

## المهام والمسؤوليات والصلاحيات في إدارة البلاغات أو مقترحات المستفيدين حول الخدمات الرقمية

الفترة الزمنية للاستجابة للبلاغات	المهام والمسؤوليات	الفئة	م
يومين	وهي المبادرات المركزية تقوم بتقديم التحديات إلى رئيس المسار لضمان الرصد والتتبع الكافي. يمكن دعوة بعض أصحاب المصلحة عند اقتضاء الحاجة لدراسة وتقييم القرارات المحتمل إتخاذها لمعالجة التحديات.	نقاط التواصل او رؤساء الاقسام	1
3 ايام	متابعة طلبات العمل، وإدارة دورة حياة المشاكل من التسجيل إلى الحل، وإعداد تقارير دورية عن حالة المشاريع والتحديات. يقوم بتجميع وتنظيم محاضر اجتماعات الفرق الأسبوعية وتتبع تقدم حل المشكلات وفقاً للجدول الزمني المحدد. كما يتولى مهمة تصعيد القضايا ذات الأولوية العالية إلى الإدارة العليا.	مديرالمشاريع من فريق التحول الرقمي	2
3 ايام	يتحمل رئيس المسار المسؤولية الكاملة عن سير عمل المشروع، ويسعى لحل المشكلات والتحديات التي تواجهه. وفي حال تعذر الحل على مستوى الفريق، يقوم بتصعيد الأمر إلى مدير الفريق التنفيذي لاتخاذ الإجراءات اللازمة.	رؤساء الفرق الفرعية للتحول الرقمي	3
3 ايام	يتحمل رئيس الفريق التنفيذي مسؤولية حل المشكلات والتحديات التي لا يمكن معالجتها على مستوى إدارة المشروع. وفي حالة استمرار المشكلة، يقوم بتصعيدها إلى اللجنة الفنية لاتخاذ القرارات المناسبة. ة الفني	مدير التحول الرقمي	4
5 ايام	وتكون برئاسة الامين العام المساعد للتخطيط والتحول الرقمي وهي مسؤولة عن اتخاذ القرارات الاستراتيجية لحل التحديات التي تواجه عملية التصعيد. تعمل اللجنة على توجيه الفريق التنفيذي وتقديم الدعم اللازم، وفي حال تعقد المشكلة، تتولى اللجنة اتخاذ القرارات التصعيدية اللازمة.	مكتب التحول الرقمي	5
اسبوع - اسبوعين	لجنة اشرافية برئاسة معالي السيد نائب رئيس المجلس الاعلى للقضاء، تعمل على رسم التوجهات وتحديد الاولويات ومعالجة التحديات المتعلقة برسم الخطط الاستراتيجية وتحديد الأولويات، بالإضافة إلى معالجة أي تحديات قد تنشأ خلال تنفيذ القرارات الصادرة عنها.	اللجنة الرئيسية للتحول الرقمي	6

## الإطار التنظيمي لإدارة التصعيد في المجلس



## أمثلة على مجالات التصعيد

- التحديات في تحقيق مؤشرات القياس
- التحديات المالية
- تحديات نطاق العمل
- التحديات المتعلقة بخطة التنفيذ وبنود التسليم
- التحديات بين مجموعات/فرق العمل
- التحديات في انجاز الخدمات في الوقت المحدد

## الوسائل المتاحة لتقديم الدعم الفني للمستفيد في حالة الحاجة لذلك خلال مرحلة طلب الخدمة

- مركز الاتصال الموحد
- زيارة مقر المجلس
- الاتصال الهاتفي بالاقسام مباشرة
- قنوات التواصل الاجتماعي
- الرسائل الرسمية
- البريد الالكتروني

## تقديم الدعم الفني للمستفيدين

تقديم الدعم الفني الفعال للمستفيدين هو عنصر حاسم لنجاح أي خدمة. فهو يضمن حصول المستخدمين على المساعدة اللازمة في الوقت المناسب، مما يعزز رضاهم وولائهم ويقلل من الشكاوى ويزيد ثقة المستخدمين في الخدمات المقدمة.

## المخاطر المحتملة وطرق التخفيف

المخاطر المحتملة	اساليب التخفيف من المخاطر
1 تعدد قنوات استقبال الشكاوى	توحيد آلية التعامل مع الشكاوى المقدمة عبر قنوات مختلفة.
2 الوقت المستغرق لتحليل الشكاوى	تقليل الوقت المستغرق للرد على الشكاوى وحلها وذلك بالادارة الداخلية وتفعيل آليات التصعيد
3 قلت الكادر البشري	توفير الموارد البشرية اللازمة لإدارة الشكاوى.

جميع الحقوق محفوظة للمجلس الأعلى للقضاء

2024 / 2025