

الاستجابة لملاحظات وشكاوى منصات التواصل الاجتماعي

وصف الخدمة	استقبال شكوى، بلاغ، استفسار او طلب خدمة عن طريق منصات مواقع التواصل الاجتماعي. حيث يلتزم فريق مختص من مركز الاتصال الموحد بالعمل على رصد مختلف الملاحظات الواردة عبر منصات التواصل الاجتماعي، وارسالها الى الإدارات المعنية واعداد الرد ومراجعته ثم يرسل للعلاقات العامة حيث يتم التفاعل مع الجمهور من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بالتنسيق مع إدارة العلاقات العامة.
الفئة المستفيدة من الخدمة	المواطنين والمقيمين
النماذج المستخدمة	لا يوجد
الاشتراطات والمستندات المطلوبة لتقديم الخدمة (الطلب) والمرققة معه	-
الرسوم المقررة لأداء الخدمة	لا توجد رسوم
السند التشريعي للرسوم المقررة	-
منافذ تقديم الخدمة	منصات التواصل الاجتماعي
الجهات الأخرى المشاركة في أداء الخدمة	العلاقات العامة-الإدارات والاقسام المختلفة
هل يتم تقديم الخدمة إلكترونياً	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>

الاستجابة لملاحظات وشكاوى منصات التواصل الاجتماعي

إجراءات تقديم الخدمة		
القائم بالخطوة	الخطوة	مكان تنفيذ الخطوة
موظف مركز الاتصال أو موظف مراكز خدمة العملاء	رصد تعليق العميل في مواقع التواصل الاجتماعي، والتأكد من أن الشكاوى تتبع للوزارة وفي حال كانت لا تتبع يتم توجيه العميل بالحدود المتفق عليها مع الجهة المعنية غير ذلك يتم وإشعار العميل بتلقي الشكاوى الخاصة به من خلال الردود الجاهزة	مركز الاتصال مراكز خدمة العملاء
موظف مركز الاتصال أو موظف مراكز خدمة العملاء	يتم تسجيل الشكاوى في نظام خدمة العملاء وتحويله إلى الجهة المعنية.	مركز الاتصال مراكز خدمة العملاء
موظف مركز الاتصال في الجهة المعنية	استقبال الشكاوى من مركز الاتصال الموحد وإحالتها إلى القسم المعني داخل الإدارة.	الجهة المعنية
موظف القسم المختص	دراسة الشكاوى من القسم المعني والعمل على حلها ثم التواصل مع الإدارة وإفادتها بالإجراء المتخذ.	الجهة المعنية
موظف مركز الاتصال في الجهة المعنية	يتم إطلاع مركز الاتصال على النتائج من خلال تحديث نظام خدمة العملاء.	الجهة المعنية
موظف مركز الاتصال أو موظف مراكز خدمة العملاء	إعداد الرد المقترح وإرساله إلى العلاقات العامة لمراجعته ونشره.	مركز الاتصال مراكز خدمة العملاء
موظف إدارة العلاقات العامة	مراجعة الرد المقترح ونشره على مواقع التواصل الاجتماعي	إدارة العلاقات العامة
الوقت الإجمالي		
<ul style="list-style-type: none"> ■ ملاحظات منصات التواصل الاجتماعي: 3 أيام عمل ■ شكاوى منصات التواصل الاجتماعي وتستدعي التفتيش: 5 أيام عمل 		