

استقبال استفسارات العملاء

استقبال استفسارات العملاء من خلال وسائل الاتصال المتاحة، والقيام بتحويل الاستفسارات والطلبات المختلفة إلى الوحدات الإدارية والبلديات المعنية ليتم الاستجابة لها ومتابعتها كلاً حسب اختصاصه.	وصف الخدمة
المواطنين والمقيمين	الفئة المستفيدة من الخدمة
-	النماذج المستخدمة
-	الاشتراطات والمستندات المطلوبة لتقديم الخدمة (الطلب) والمرفقة معه
لا توجد رسوم	الرسوم المقررة لأداء الخدمة
-	السند التشريعي للرسوم المقررة
قنوات الاتصال 184-مراكز خدمة العملاء	منافذ تقديم الخدمة
كافة البلديات والإدارات والأقسام	الجهات الأخرى المشاركة في أداء الخدمة
لا <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم تقديم الخدمة إلكترونياً

استقبال استفسارات العملاء

إجراءات تقديم الخدمة		
مكان تنفيذ الخطوة	الخطوة	القائم بالخطوة
مركز الاتصال مراكز خدمة العملاء	استقبال طلب او استفسار العميل عن طريق قنوات الاتصال المختلفة واستيفاء بيانات العميل الشخصية والتأكد منها	موظف مركز الاتصال أو موظف مراكز خدمة العملاء
مركز الاتصال مراكز خدمة العملاء	التأكد من أن الطلب من اختصاص الوزارة و إذا لم يكن من اختصاصها يتم التواصل مع العميل غير ذلك يتم تسجيل طلب الخدمة أو الاستفسار في نظام خدمة العملاء وتحويله إلى الجهة المعنية.	موظف مركز الاتصال أو موظف مراكز خدمة العملاء
الجهة المعنية	استقبال الطلب الخاص بالعميل وتحويله إلى قسم المعني داخل البلديات أو الوحدات الإدارية المختلفة.	موظف مركز الاتصال في الجهة المعنية
الجهة المعنية	يقوم القسم المعني بدراسة الطلب أو الاستفسار وتحويله إلى فريق التنفيذ لاتخاذ الإجراء المناسب.	موظف القسم المختص
الجهة المعنية	تحديث نظام خدمة العملاء بالنتائج وإبقاء مركز الاتصال الموحد على اطلاع بها	موظف مركز الاتصال في الجهة المعنية
مركز الاتصال مراكز خدمة العملاء	التأكد من الإجراء المتخذ وإعلام العميل به ثم غلق الطلب.	موظف مركز الاتصال أو موظف مراكز خدمة العملاء
3 أيام عمل	الوقت الإجمالي	