



دليل تواصل المستفيدين عبر قنوات الوزارة

الإدارة العامة لخدمات المستفيدين

يناير 2026

مقدمة

يهدف هذا الدليل الى توضيح آلية استقبال الشكاوى والاستفسارات و البلاغات والاقتراحات والتعامل معها من خلال منظومة متكاملة وموحدة لتقديم الدعم للمستفيدين من الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضاهم عن معالجة الشكاوى والطلبات.

قنوات التواصل

تقدم قنوات التواصل الدعم والتمكين والمساعدة للمستفيدين وتلتزم قنوات التواصل بالتفاعل والاستجابة لرسائل وطلبات المستفيدين الواردة اليها وتقديم أفضل التدابير والحلول لمعالجتها خلال المدة الزمنية المحددة

القناة	توفر الخدمة	متوسط زمن الاستجابة	أوقات العمل
الرقم الموحد 939	24/7	20 ثانية	24/7
خدمة الشكاوى والاستفسارات	24/7	حسب تصنيف التذكرة	أوقات العمل الرسمية من الاحد الى الخميس الساعة 8 صباحا الى 2 مساء
قنوات التواصل الاجتماعي - منصة X @MEWA_CARE	24/7	1 ساعة	24/7
المحادثات المباشرة	24/7	90 ثانية	من الاحد الى الخميس من الساعة 8 صباحا وحتى الساعة 6 مساء
البريد الالكتروني	24/7	يوم عمل	أوقات العمل الرسمية من الاحد الى الخميس الساعة 8 صباحا الى 2 مساء



خطوات التواصل عبر قنوات الوزارة :

خطوات التواصل وآلية التعامل	القناة
<ol style="list-style-type: none">4. التحدث مع موظف الوزارة وتقديم الطلب5. التعامل مع الطلب من قبل جهة الاختصاص او فتح تذكرة للجهة المعنية6. إنهاء المكالمة وتقييم الخدمة المقدمة	<ol style="list-style-type: none">1. الاتصال بالرقم الموحد 9392. اختيار الجهة المطلوبة3. تحديد نوع الطلب (استفسار /شكوى/بلاغ/اقتراح) <p>الرقم الموحد 939</p>
<ol style="list-style-type: none">4. اختيار " خدمة الشكاوى والاستفسارات"5. تعبئة الحقول المطلوبة6. ارسال الطلب	<ol style="list-style-type: none">1. الدخول على موقع نما2. تسجيل الدخول من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور او من خلال "نفاذ"3. اختيار " تواصل معنا " <p>خدمة الشكاوى والاستفسارات</p>
<ol style="list-style-type: none">4. التعامل مع الطلب من قبل جهة الاختصاص او فتح تذكرة للجهة المعنية5. انتهاء التفاعل وتقييم الخدمة المقدمة	<ol style="list-style-type: none">1. الدخول على منصة X2. التواصل مع حساب خدمات المستفيدين @MEWA_CARE3. كتابة نوع الطلب (استفسار /شكوى/بلاغ/اقتراح) من خلال الرسائل الخاصة <p>قنوات التواصل الاجتماعي - منصة X @MEWA_CARE</p>
<ol style="list-style-type: none">4. البدء بالمحادثة وتقديم الطلب مع الموظف المختص5. التعامل مع الطلب من قبل جهة الاختصاص او فتح تذكرة للجهة المعنية6. انتهاء المحادثة وتقييم الخدمة المقدمة	<ol style="list-style-type: none">1. الدخول على موقع نما2. اختيار " تواصل معنا "3. اختيار " المحادثة الفورية (LiveChat) <p>المحادثات المباشرة</p>
<ol style="list-style-type: none">4. كتابة بيانات التواصل5. إرسال البريد الإلكتروني	<ol style="list-style-type: none">1. الدخول على موقع نما2. اختيار البريد الإلكتروني E-services@mewa.gov.sa3. كتابة نوع الطلب (استفسار /شكوى/بلاغ/اقتراح) مع كتابة كامل التفاصيل بشكل واضح <p>البريد الإلكتروني</p>



آلية التعامل مع التذاكر :

الوقت المحدد لمعالجة التذاكر

الوقت المحدد للمعالجة نوع التذكرة

شكوى	4 أيام عمل
استفسار	يومين عمل
دعم فني	5 - 2 أيام عمل
بلاغ	يوم عمل
اقتراح	فوري "ويدرس من قبل الجهة المختصة"

حالات التصعيد للتذاكر :

- التصعيد عند تجاوز الوقت المحدد لمعالجة التذكرة
- التذكير عند تجاوز نسبة المدة المحددة لمعالجة التذاكر يتم الإشعار عبر البريد الإلكتروني حسب التسلسل =:

التذكير الأول ضابط الاتصال 50%

التذكير الثاني المدير المباشر 75%

التصعيد الى مدير عام الإدارة / الفرع 100%

1. الاستقبال والاستجابة على الذكرة
 - استقبال التذكرة (شكوى / استفسار / بلاغ / اقتراح) من خلال القنوات المتاحة
 - مراجعة البيانات والتحقق من محتوى التذكرة
 - التواصل مع المستفيد عند الحاجة لاستكمال او التحقق من بعض البيانات المطلوبة
 - في حال عدم تجاوب المستفيد يتم اشعاره برسالة نصية باستكمال البيانات خلال 5 أيام عمل لتفادي اغلاق التذكرة

2. معالجة التذكرة

- معالجة التذكرة خلال المدة الزمنية المحددة
- اشعار المستفيد بنتيجة المعالجة برسالة نصية

3. تقييم الرضا عن معالجة التذكرة

- اشعار المستفيد بتقييم الرضا بعد حل التذكرة برسالة نصية تحتوي على رابط لاستبانة تقييم مستوى الخدمة

4. إغلاق التذكرة

- إغلاق التذكرة و اشعار المستفيد برسالة نصية
- يمكن للمستفيد التواصل وإعادة فتح التذكرة خلال 48 ساعة من اشعار الإغلاق

5. إعادة فتح التذكرة وتصعيد الشكوى

- إعادة فتح التذكرة او تصعيد الشكوى من خلال الاتصال بمركز الاتصال الموحد



وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture



شكرا
لكم

الإدارة العامة لخدمات
المستفيدين