



هيئة البيئة  
ENVIRONMENT AUTHORITY

# ميثاق المتعاملين



eaoman



ea\_oman



www.ea.gov.om

بيئة مستدامة يصونها الجميع

## الإصدار الثاني دائرة خدمة المراجعين

### ميثاق الخدمة ميثاق خدمة المتعاملين

"نلتزم بتوفير خدماتنا بجودة عالية للمتعاملين"

#### التزامنا نحوكم

- نعتني بطلباتكم ونبذل أقصى ما بوسعنا لتلبيتها بإتقان وشفافية.
- نعمل على تسهيل إجراءات تقديم الخدمة ضمانًا لإنجازها في أقرب فترة زمنية ممكنة.
- نحدد لكم مسبقًا 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.
- نلتزم بالرد على الطلبات المقدمة في أقرب فرصة ممكنة.
- نحافظ على سرية المعلومات المقدمة من قبلكم.
- نوفر خدماتنا في مراكز الخدمة يوميًا من الأحد إلى الخميس، من الساعة الثامنة صباحًا إلى الساعة الثانية ظهرًا وعبر موقعنا الإلكتروني على مدار الساعة يوميًا.

#### 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 ملاحظتكم 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 إستفسار

مركز الاتصالات: 1991

للبلغات : 80071999

الوات ساب : 24404696



## رؤية ورسالة وقيم هيئة البيئة

### الرؤية:

بيئة مستدامة يصونها الجميع

### الرسالة:

نعمل بكفاءة لصون بيئتنا واستدامة مواردها ولتقديم خدمات متميزة من خلال التطوير المستمر وبالتكامل مع المؤسسات والمجتمع .

### القيم :

الشفافية

الشراكة

الكفاءة

التطوير المستمر

## المقدمة:

يغطي دليل ميثاق المتعاملين التفاعل اليومي لموظفي صالة خدمة المراجعين مع المتعاملين وإجراءات الاستلام والتعامل مع الطلبات الواردة إليهم، بالإضافة إلى عمل تصنيف لكل المعاملات، وتعزيز جودة إدارتها، كما يتضمن الدليل مؤشرات أداء تقديم الخدمة بهدف قياس مستويات الأداء بالهيئة وصولاً لرضا المتعاملين.

وجاء اقتراح عمل هذا الدليل بناء على وجود العديد من الحالات التي تستقبلها هيئة البيئة، والجهات التابعة لها بالإدارات، مثل الطلبات، الشكاوى، الالتماسات، التظلمات، البلاغات، وغيرها من الحالات، ولا يتم التعامل معها بطريقة ممنهجة، مما قد يؤثر على رؤية الهيئة ورسالتها، وكذلك قياس مؤشرات الأداء الخاصة بها، كما أنه لا يتم الاستفادة من التغذية الراجعة لهذه المعاملات والتي تصب جميعها في مجال تحسين الخدمات المقدمة من هيئة البيئة.

## الهدف من دليل إجراءات خدمة المراجعين :

- اعتماد منهجية واضحة لتقديم المعاملات من قبل المتعاملين، واعتبار هذه الطلبات وسيلة قيّمة للتغذية الراجعة ومدخلاً لتطوير خدمات هيئة البيئة.
- تأهيل كادر مدرب تدريباً جيداً للتعامل مع الطلبات وفق دليل ميثاق المتعاملين.
- تحسين أداء هيئة البيئة في التعامل مع هذه المعاملات لتحقيق رضا المتعاملين.
- تسهيل وتوحيد إجراءات تقديم الطلبات من قبل المتعاملين في الهيئة والجهات التابعة لها بالإدارات.
- التحقق من إلتزام الموظفين بإجراءات إستلام الطلبات ، وتوثيقها، والتعامل معها باحترافية عالية.
- توضيح مهام ومسؤوليات الموظفين المختصين بالطلبات، وتوفير الأدوات والموارد اللازمة لهم لتنفيذ آلية التعامل معها .
- البت في الطلبات بكفاءة وفعالية من خلال تطوير نظام أداء يمتاز بالسهولة واليسر، والسرية للمعلومات المقدمة، مع ضمان إنجاز وحل المعاملات خلال فترة زمنية محددة.
- نشر الوعي لدى المتعاملين من خلال توضيح خطوات وإجراءات التعامل مع الطلبات .
- المراجعة الدورية لإجراءات التعامل مع المعاملات ، والتأكد من فاعليتها وملاءمتها، وضمان التحسين المستمر لها.



لذا تسعى هيئة البيئة لدراسة وتحليل الحالات التي تؤدي إلى عدم رضا المتعاملين، بناء على الملاحظات التي ترد إليها، وتقصي مواطن الخلل من خلال الاستبيانات الخاصة بذلك.

## ماذا يجب على الموظفين المعنيين بالتعامل مع الطلبات ؟

يجب تأهيل الموظفين المعنيين بالتعامل مع الطلبات، وإعدادهم إعداداً جيداً، للوصول إلى الكفاءة والفعالية التي تؤهلهم للقدرة على التعامل مع المتعاملين بطريقة احترافية، والرد على استفساراتهم وتلبية طلباتهم.

عليه يجب على هيئة البيئة :

- تأهيل الموظفين المختصين للتعامل مع الطلبات الواردة .
- إدراك توقعات واحتياجات المتعاملين.
- ضمان تقديم الخدمة بإجراءات سهلة ويسيره.
- تحليل وتقييم أداء الخدمة من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين.
- أهمية التدقيق على عملية إدارة المعاملات .
- متابعة تنفيذ إجراءات التعامل مع الطلبات من قبل دائرة الجودة.
- الالتزام بتنفيذ الإجراءات المعتمدة للتعامل مع الطلبات ، والتأكد من تطبيقها.
- مراجعة فعالية وكفاءة عملية معالجة المعاملات .
- أهمية رفع نتائج التعامل مع ملاحظات المتعاملين للإدارة العليا، لتحديد ما إذا كان يتطلب مراجعة القوانين أو الإجراءات.
- إكتشاف الثغرات أو جوانب الضعف في الخدمات المقدمة من خلال تقارير استطلاع رأي المتعاملين.



- ضمان التحسين المستمر في الخدمات المقدمة للمتعاملين، وعدم تكرار تعرض المتعاملين لنفس موضوع ملاحظاتهم .

## ماذا يجب على الموظف المختص في حالة تصحيح خطأ حدث لمتعامل عند تقديم الخدمة؟

- التعاطف مع المتعامل
  - الترحيب بتلقي الملاحظة .
  - تقديم الشكر له لمبادرته بتقديم الملاحظة .
  - الرد السريع وبأسلوب مهذب لملاحظة المتعامل أو التوجيه الصحيح للجهة المناسبة.
  - الاعتذار عن الخطأ أو عدم رضا المتعامل عند تقديم الخدمة.
  - تزويد المتعامل بشرح مختصر وواضح عن مسببات المشكلة.
  - توضيح الإجراءات للمتعامل بدقة، لزيادة وعي المتعامل وتجنب سوء الفهم وتحديد توقعاته
- أخلاقيات الموظف المختص بالتعامل مع المراجعين :

يجب أن تتوفر لدى الموظف المختص بالتعامل مع المراجعين والمعاملات المقدمة الأخلاقيات التالية:

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

## أهمية نشر دليل إجراءات خدمة المراجعين :

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

المتعاملين. ويتم توضيح ميثاق المتعاملين بشكل مختصر وسهل، إبتداء 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 ميثاق المتعاملين 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 المتعاملين

### **مراحل تقديم المعاملات :**

من الضروري تزويد المتعامل بالخيارات المتاحة لتقديم طلبه، عبر الأسلوب أو الطريقة التي يفضلها، كما أنه من المهم الإستفادة من المعاملات المقدمة، والنظر إليها على أنها فرصة لتحسين عملية ممارسة الأعمال أو تحسين الإجراءات، وتطوير منهجية تقديم الخدمة وغيرها، وتمر مرحلة تقديم المعاملات بخطوات رئيسة تبدأ بالاستقبال والتسجيل ثم التصنيف والمعالجة وتنتهي بالإغلاق.

#### **1- استقبال المعاملات:**

- تشكيل فريق عمل مختص بالتعامل مع الطلبات .
- يجب تدريب فريق العمل تدريب احترافي في كيفية إدارة الطلبات .
- اختيار مكان مناسب وسهل الوصول إليه لتقديم المعاملات في حال الحضور الشخصي.
- العمل على تثقيف المتعامل لكي يكون على دراية كافية بكيفية تقديم المعاملات وأماكن وقنوات تقديمها.

#### **2- إجراءات تسجيل الطلبات :**

- التأكد من أن المعاملة تقع ضمن اختصاص هيئة البيئة قبل تسجيلها، وفي حال لم تكن ضمن الاختصاص يتوجب على الموظف المختص توجيه المتعامل للجهة المختصة إن أمكن.
- على الموظف المختص الاستفسار والاستيضاح عن جميع المعلومات من المتعامل حسب طبيعة ونوع الطلب.



- بعد التأكد من مضمون ومحتوى المعاملة يتم إعلام المتعامل بالإجراءات المتبعة والمطلوبة لتقديم الخدمة .
  - تسجيل الطلب ، وتزويد المتعامل بالرقم المرجعي للمعاملة ليتسنى للمتعامل متابعة طلبه.
- في حال رغب المتعامل بمتابعة معاملة قائمة، يقوم موظف خدمة المراجعين بتتبع المعاملة من خلال الرقم المرجعي الخاص بالطلب.

### مؤشرات الأداء:

هي مؤشرات الأداء الرئيسية والتي يتم من خلالها متابعة المعاملات وإدارتها، ويتوجب إعداد مؤشرات أداء خاصة بالمعاملات، بعد إعداد تصنيف معتمد لإدارتها، ومعالجتها وإغلاقها، بما يضمن تحقيق الأهداف المرجوة، على أن تقوم الجهة المعنية بخدمة المراجعين بتجميع مؤشرات الأداء بشكل شهري وتحليلها وقرائها ووضع إحصائيات لها، بحيث يتم رفع تقرير ربع سنوي لدائرة الجودة، لمراجعتها والتحقق منها، ومن ثم رفعها لرئيس الهيئة.

### قياس رضا المتعاملين:

يتطلب على هيئة البيئة قياس رضا المتعاملين بعد تأدية الخدمة المطلوبة، وذلك بأخذ رأيه وفقاً لاستمارة معدة لذلك، أو أخذ رأيه شفهيًا في حالة اتصال المتعامل، بعد ذلك يتم إعداد التقارير الخاصة بإدارة الطلبات ، من خلال معرفة فرص التحسين الممكنة، أو تحديد الخدمات والإجراءات التي تتركز عليها معاملات المراجعين ، أو من خلال القراءات التحليلية لمؤشرات الأداء الخاصة بالطلبات، الأمر الذي يساعد في وضع الحلول والمقترحات التحسينية.



-انتهى-