

لائحة خدمة العملاء

وثيقة مراقبة

الهيئة المصرية
لسلامة الملاحة البحرية

EGYPTIAN AUTHORITY FOR MARITIME SAFETY
EAMS



الهيئة المصرية

لسلامة الملاحة البحرية

EGYPTIAN AUTHORITY FOR MARITIME SAFETY
EAMS



لائحة خدمة العملاء

خ- ١٩- ١

الاعتماد :

رقم الاصدار : ٢

تاريخ الاصدار : ٢٠١٤/٦/١

لائحة خدمة العملاء

وثيقة مراقبة

ضبط الوثائق

رقم الاصدار : ٢

اسم الوثيقة : لائحة خدمة العملاء

تاريخ الاصدار : ٢٠١٤/٦/١

رقم النسخة : خ - ١٩

التوقيع	الوظيفة	الاسم	الاسم
			اعداد
			مراجعة

التوزيع

رقم النسخة	الادارة/النشاط	المستلم	التوقيع	تاريخ الاستلام

التعديلات

م	تاريخ التعديل	مكان التعديل	سبب التعديل	ملخص التعديل	المراجعة
	٢٠١٤/٦/١	تعديل جزئى باللائحة	ادخال الحاسب الآلى وميكنة الخدمة التى تقدم للجمهور .	ادخال الحاسب الآلى وميكنة الخدمة التى تقدم للجمهور .	

خ - ١٩ - ٢

رقم الاصدار : ٢

الاعتماد :

تاريخ الاصدار : ٢٠١٤/٦/١

١ . الهدف

تهدف هذه اللائحة الى وضع اجراءات لما يلى :

- استقبال طالبي الخدمة وتقديم النصائح والارشادات لهم وتذليل المعوقات التي تعترض حصولهم على الخدمة
- تحديد متطلبات طالبي الخدمة وتعريفها جيدا .
- تأكيد قدرة الهيئة على تنفيذ تلك المتطلبات .
- تلقي شكاوى طالبي الخدمة واتخاذ ما يلزم نحو تحديد جهات الاختصاص وتقديم الحلول ومتابعة الرد عليها .
- اجراءات التعامل مع متعلقات العملاء .

2 . مجال التطبيق

تسرى أحكام هذه اللائحة على جميع الأنشطة التي يغطيها مجال منظومة ادارة الجودة .

3 . التعريفات

لا يوجد .

4 . المراجع

1-4 دليل الجودة .

2-4 لائحة الاجراءات التصحيحية والوقائية .

5 . الإجراءات

1-5 استقبال طالبي الخدمة .

1-1-5 يكون رئيس قسم الاستعلامات بادارة خدمة المواطنين مسئولاً عن استقبال طالبي الخدمات من الهيئة والرد

على استفساراتهم وتقديم كافة أشكال العون لهم من توجيه وارشاد .

2-1-5 يكون مدير ادارة خدمة المواطنين مسئولاً عن اعداد وثيقة ارشادية في شكل "دليل العمل مع الجماهير" بحيث

يكون مبسط وسهل الفهم على جميع مستويات طالبي الخدمات .

3-1-5 يوضح بالدليل المشار اليه الآتى :

- تفاصيل الخدمات .
- المستندات والوثائق المطلوبة من طالب الخدمة .
- التزامات الهيئة .
- التزامات طالب الخدمة واشتراطات الحصول عليها .
- الرسوم المطلوبة من طالب الخدمة .
- الأماكن التى يتعامل معها طالب الخدمة فى هذا الشأن .
- توقيتات ومدد التنفيذ كلما أمكن .

4-1-5 يقوم رئيس قسم الاستعلامات بتسليم نسخة من "دليل العمل مع الجماهير" لطالب الخدمة بعد سداد الرسوم المحددة والمعلنة بإدارة خدمة المواطنين وذلك لمن يرغب فى الحصول عليه .

2-5 تحديد متطلبات الخدمة

1-2-5 يتقدم طالب الخدمة من خلال استيفاء بيانات النموذج "طلب خدمة" وتسليمه الى رئيس قسم الاستعلامات .

2-2-5 يقوم رئيس قسم الاستعلامات بتسليم الطلب الى مدير ادارة خدمة المواطنين لمراجعته والتأكد من أن متطلبات الخدمة

مستوفاة بناء على البيانات الواردة بالطلب .

3-5 تأكيد قدرة الهيئة على التنفيذ .

1-3-5 يقوم مدير ادارة خدمة المواطنين بمراجعة امكانية تنفيذ الطلب بالمواصفات المحددة به وذلك من خلال

تطبيق المعايير المطبقة فى هذه الحالة او مراجعة الفعاليات التى تقوم بتنفيذ هذه الخدمة .

2-3-5 فور التأكد من قدرة الهيئة على التنفيذ يقوم مدير ادارة خدمة المواطنين بتحديد رقم للعملية واثبات ذلك فى أعلى

الطلب والتأشير عليه بتحديد الادارة / القسم المختص بالتنفيذ وتجهيز ملف للعملية يحتوى على الطلب والمستندات

وتسليمه للطالب لاستكمال باقى الاجراءات طبقا للتوجيه المحدد له ، ويقوم مدير ادارة خدمة المواطنين بالاحتفاظ

بنسخة من الطلب وتسجيل بياناته فى سجل خاص بالعمليات على نموذج "سجل العمليات" .

3-3-5 يقوم المختص بتسجيل بيانات الطالب على الحاسب الآلى وفى حالة حدوث عطل بالمنظومة يعطى طالب الخدمة

طلب خدمة ورقى ثم يعاد تسجيل بياناته على الحاسب الآلى فور اصلاح العطل .

4-5 الشكاوى

1-4-5 فى حال وجود شكاوى من العميل يقوم رئيس قسم الشكاوى بإدارة خدمة المواطنين باستلامها من طالبي الخدمات على

ان تحتوى على البيانات التالية كحد أدنى :

- تفاصيل الشكاوى .
- نوع الخدمة أو الإدارة أو القسم أو الشخص المشكو فى حقه .
- بيانات المتقدم بالشكاوى (الاسم-المهنة-العنوان-رقم التليفون-أى بيانات أخرى) .
- طريقة الاتصال ومواعيد الاتصال المناسبة للطالب .

2-4-5 يقوم رئيس قسم الشكاوى بتسجيل الشكاوى فى سجل على نموذج " سجل متابعة الشكاوى " .

3-4-5 يقوم رئيس قسم الشكاوى بالتنسيق مع مدير إدارة خدمة المواطنين وممثل الإدارة بدراسة الشكاوى وتحديد جهات الاختصاص ومن ثم الاتصال بهم لبحث الوسيلة المثلى لازالة أسباب الشكاوى .

4-4-5 يقوم ممثل الإدارة بمتابعة الاجراءات المتخذة لازالة اسباب الشكاوى والتأكد من تنفيذها كما هو مخطط .

5-4-5 يقوم مدير إدارة خدمة المواطنين بعد ازالة أسباب الشكاوى بتسجيل النتيجة فى خانة المتابعة بنموذج " سجل متابعة الشكاوى " ثم اخطار صاحب الشكاوى بالنتيجة على عنوانه المحدد مسبقا .

6-4-5 يكون مدير إدارة خدمة المواطنين مسئولاً عن حفظ سجلات الشكاوى كسجلات جودة طبقاً لاحكام لائحة اجراءات مراقبة الوثائق والسجلات بهدف استخدامها كمدخلات لاجتماعات تقييم الإدارة واحصائيات الشكاوى والاجراءات التصحيحية والوقائية .

5-5 متعلقات العملاء

تعتبر المستندات والوثائق والبيانات التى يقدمها العميل للهيئة على سبيل الحفظ أو الاستخدام هى بمثابة ممتلكات ومتعلقات خاصة به تستوجب الحفاظ عليها من قبل الهيئة حيث يستلزم ذلك استخدام طرق وضوابط خاصة للتداول داخل الأقسام والإدارات المختلفة توفر الحماية لتلك المتعلقات والحفاظ عليها وتحديد المسؤوليات بدقة فى حال حدوث تلف أو فقد بطريق القصد أو الخطأ على أن يتم فى حال حدوث ذلك الفقد أو التلف عمل تقرير من قبل الإدارة أو القسم أو الشخص المتسبب واعلام العميل بذلك مع عدم تحميله أى نتائج لا يرضى عنها أو تأخير فى تنفيذ الخدمة أو تدنى فى مستوى الجودة للخدمة .

ويتم اثبات تلك المتعلقات فى نموذج " طلب الخدمة " الذى يقدم الى ادارة خدمة المواطنين حيث يتم الرجوع اليه فى عمل
أى
تقارير لبحث أسباب المشكلة .

6-5 التمييز والتتبع للخدمة

يتم استخدام " رقم العملية " المكون من جزئين احدهما على اليمين ويمثل مسلسل العملية والآخر على اليسار ويمثل
تاريخ السنه من رقمين ، حيث يتم اثبات هذا الرقم على خانة العملية وجميع المستندات المرفقة بالملف بهدف
استخدامه كميز فى اغراض التحديد وتتبع الخدمة خلال جميع مراحلها .

6. النماذج المستخدمة

1-6 نموذج " طلب الخدمة "

2-6 نموذج " سجل متابعة الشكاوى "

3-6 نموذج " سجل العمليات "

7. المرفقات

1-7 نموذج " طلب خدمة " .

2-7 نموذج " سجل متابعة الشكاوى " .

3-7 نموذج " سجل العمليات " .

4-7 نموذج استطلاع رأى العميل .