

أمانة العاصمة المقدسة الإدارة العامة لخدمة العملاء

عام ١٤٣٨ هـ - ٢٠١٧ م

تأسست الإدارة بقرار من معالي أمين العاصمة المقدسة
الدكتور. أسامة بن فضل البار في عام ١٤٣١ هـ.



كيف نكون قدوة؟

الادارة العامة لخدمة العملاء
General Directorate For Customer Service



أمانة العاصمة المقدسة
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY

شرف المكان والمكانة



كلمة معالي أمين العاصمة المقدسة

الحمد لله حمد الشاكرين، والصلاة والسلام على خاتم النبيين والمرسلين، هادي البشرية ومُعلمها، سيدنا وحيينا وقرّة أعيننا محمد بن عبد الله عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم، وعلى آله وصحبه أجمعين.

إن أمانة العاصمة المقدسة ومن منطلق حرصها على الاهتمام بجودة وتطوير الخدمات التي تقدمها للمواطنين، في ظل دعم حكومة خادم الحرمين الشريفين - يحفظه الله - وفي ضوء توجيهات ومتابعة صاحب السمو الملكي مستشار خادم الحرمين الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة. وصاحب المعالي وزير الشؤون البلدية والقروية، فقد أولت الخدمات البلدية أهمية خاصة لارتباطها الوثيق باحتياجات سكان أم القرى وقاصديها من الحجاج والمُعتمرين والزوار. حيث يحظى القطاع البلدي بدعم ومُساندة من لدن القيادة الرشيدة، في سبيل أن تصبح هذه المدينة المقدسة نموذجاً حضارياً عملاقاً في مصاف المُدن الأكثر تطوراً ورفقياً في العالم، ومن هذا المنطلق سعت أمانة العاصمة المقدسة في تقديم هذه النبذة المختصرة للخدمات التي تقدمها إلى ساكني وزوار مكة المكرمة. ومن خلال: الإدارة العامة لخدمة العملاء. وختاماً نسأل الله العليّ القدير أن يوفقنا جميعاً لما يحبه ويرضاه.

والحمد لله رب العالمين
أمين العاصمة المقدسة

د. أسامة بن فضل البار



كلمة مدير عام خدمة العملاء

قال رسول الله ﷺ: ((ما أطيبك من بلد وأحبك إليّ، ولولا أن قومي أخرجوني منك ما سكنتُ غيرك)).

خطاب رفيع المستوى من سيد الخلق ﷺ لمسقط رأسه "مكة المكرمة"، فلذلك كانت المهام الملقاة على عاتقنا كبيرة، في بلد كرمها وفضلها خالق السماوات والأرض على كل أقطار الدنيا، ولذا نسعى في أمانة العاصمة المقدسة "الإدارة العامة لخدمة العملاء" أن نضع خدمات مكة المكرمة في أعلى المراتب، وفق الخطط الاستراتيجية لوزارة الشؤون البلدية والقروية، محققين لرؤية 2030 للمملكة العربية السعودية، لتقديم وتسخير كل الإمكانيات لتواكب تطور هذا العصر في خدمة عملاء الأمانة والبلديات الفرعية. حيث نسعى لتوفير كل سبل الراحة لعملائنا الأكارم، من حيث تجهيز المكان المناسب، وكذلك الخدمة السهلة السريعة لكل عميل، بحيث تقترب بيئة العمل بالخدمات المقدمة لتصل إلى نقطة التواء التكامل والرضا. وبعد ذلك رسمنا أهدافنا للوصول بخدماتنا للعملاء حيث كانوا، آخذين بالاعتبار التوزيع السكاني والجغرافي لأقدس البقاع، عبر عدة منافذ منها: الأسواق والمولات التجارية، وسيارات الخدمة المتنقلة في الحدائق العامة، وسيارات خدمة ذوي التحديات الخاصة... الخ. من خلال موظفين مؤهلين، يملكون قدرات خاصة في فن التعامل. وسعيًا وصولاً للنجاح بالإمكانيات والدعم اللامحدود من رجل الأمانة الأول: معالي أمين العاصمة المقدسة الدكتور/ أسامة بن فضل البّار، وصولاً لدرجة تحقيق الرضا الذي نطمح له جميعاً.

والعلي نسأل أن يوفقنا لما فيه الخير. مدير عام خدمة العملاء

م.وائل بن صالح حلواني

رسالة

الإدارة العامة لخدمة العملاء

تقديم أفضل الخدمات والتسهيلات للعملاء، وفق أعلى المعايير التصميمية، وأفضل التقنيات. من خلال تطوير بيئة عمل نموذجية تحقق متطلبات وتوقعات العملاء والوصول الى أماكن تواجههم في الحدائق العامة والأسواق التجارية (المولات) والى منازلهم أيضاً.

أهداف

الإدارة العامة لخدمة العملاء

١. سرعة انجاز المعاملات والخدمات في وقت محدد، بصورة شاملة وميسرة، مع تطوير الإجراءات، والارتقاء بمستوى الأداء (تحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات).
٢. تقديم أفضل الخدمات بأفضل معايير الجودة، التي تتناسب مع احتياجات وتطلعات العملاء بأمانة العاصمة المقدس.
٣. وضوح وسهولة الخدمات المقدمة، بما يحقق أعلى معدل لرضا العملاء، على مستوى الأمانات والبلديات في المملكة.
٤. السعي لتقديم الخدمات عبر الوسائل التقنية والالكترونية المتطورة. وإراحة العميل في تلبية احتياجاته في أي مكان كان من مناطق أمانة العاصمة المقدسة، دون الحاجة لمراجعة وزيارة مقر الأمانة أو فروعها.
٥. تلقي بلاغات المواطنين والمقيمين والزوار في نطاق الأمانة، عبر الوسائل المتاحة لتقديم الخدمات، ومتابعة معالجة السلبيات والمشكلات بدقة وسرعة وجودة.

٦. إضافة قناة تواصل بعملاء الأمانة في الأماكن العامة.
٧. تبني اقتراحات وأفكار منسوبي الإدارة، وتفعيل المشاركة والمساهمة الفعالة.
٨. توفير بيئة العمل المناسبة. وتهيئة الجو المناسب للعميل والموظف في آن واحد.
٩. تبني وسائل وقنوات تواصل وتفاعل متنوعة (إلكترونية وتقليدية) ولقاءات مباشرة مع العملاء.
١٠. توفير ودعم الخدمات المتميزة: واجبنا ، وحاضرون، والكاونترات الخارجية، ومستمرون. وخدمة العملاء النسائية.
١١. بذل أقصى الجهود لتلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم، دون منفعة مادية أو ربح اقتصادي، فقط تستهدف أداء واجب المسؤولية، والسعي لتوفير قدر من القبول، والتفوق في منافسة الآخرين.

وسائل تقديم الخدمات

تقديم خدمة العملاء بعدة وسائل، ومن خلال عدة أماكن:

- أ- عبر المقر الرئيسي: الإدارة العامة لخدمة العملاء في مقر أمانة العاصمة المقدسة. من خلال الدوام الصباحي والمسائي (مستمرون).
- ب- عبر المراكز الفرعية في كل بلدية من البلديات الفرعية التابعة للأمانة. وهي عشر بلديات فرعية: بلدية المعابدة، وبلدية الشوقية، وبلدية الغزة، وبلدية الشرائع، وبلدية العزيزية، وبلدية المسفلة، وبلدية أجياد، وبلدية العمرة، وبلدية العتيبية، وبلدية بحرة.
- ج- عبر التواصل الهاتفي، والالكتروني (وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها).
- د- عبر مراكز الخدمات الخارجية: كاونترات المراكز والأسواق التجارية، والسيارات المتنقلة (واجبنا، حاضرون).

أمين العاصمة المقدسة

مدير عام خدمة العملاء

وحدة التخطيط الاستراتيجي والجودة

وحدة الشؤون الإدارية

وحدة خدمة العملاء النسائية

وحدة إيجاد الحلول

وحدة التدقيق والمتابعة

هيكل إدارة خدمة العملاء

إدارة الخدمات الشاملة

إدارة الخدمات المساندة

وحدة التطوير

إدارة البلاغات (٩٤٠)

إدارة الخدمات الخارجية

وحدة الأراضي

وحدة الإشراف على البلديات

وحدة تلقي البلاغات

وحدة الخدمات المركزية

الوحدة التخطيطية

وحدة الإستقبال

وحدة المتابعة والعناية بالعملاء

وحدة الخدمات المتنقلة

الوحدة التقنية

وحدة العمليات الأمنية

الادارة العامة لخدمة العملاء

General Directorate For Customer Service



أمانة العاصمة المقدسة
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY

شرف المكان والمكانة



أولاً : إدارة الخدمات الشاملة:

- أ- الوحدة التخطيطية (فرز الاراضي والوحدات السكنية ، الاشتراطات التخطيطية ، تعديل الصكوك...الخ)
- ب- وحدة سجلات الأراضي (تسجيل المواقع ضمن المخططات المعتمدة ، تسجيل الصكوك، تحديث البيانات ،نقل الملكية...الخ)
- ج- وحدة المشتريات (المناقصات والمنافسات الحكومية...الخ)
- د- وحدة علاقات العملاء التقنية (جميع المشاكل التقنية التي قد تواجه المواطن أو المكاتب الهندسية...الخ)



ثانياً : إدارة الخدمات المساندة:

- أ- وحدة الاستقبال (استقبال العملاء والرد على استفساراتهم...الخ)
- ب- وحدة الاشراف على البلديات الفرعية (دعم وإسناد أقسام خدمة العملاء بالبلديات الفرعية...الخ)



ثالثاً: إدارة البلاغات (٩٤٠):

- أ- وحدة تلقي البلاغات ٩٤٠ (تلقي وتسجيل البلاغات على مدار الساعة والرد على استفسارات و شكاوي العملاء...الخ)
ب- وحدة متابعة البلاغات (متابعة تنفيذ واقفال البلاغات والوقوف عليها اذا لزم الامر...الخ)

رابعاً : إدارة الخدمات الخارجية:

- أ- وحدة الخدمات المركزية (مراكز للخدمة بالأسواق التجارية والمواقع المختلفة وخلال الفترة المسائية...الخ)
- ب- وحدة الخدمات المتنقلة (سيارات مجهزة خصيصا للخدمة بالحدائق والمنتزهات وخدمة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة...الخ)
- ج- وحدة العمليات المشتركة (تواجد مندوبي الامانة للمشاركة في مركز العمليات الامنية الموحدة بمنطقة مكة المكرمة ٩١١).



خامساً : خدمة العملاء النسائية:

أ- استقبال المراجعات النساء وتقديم الخدمة لهم ، كذلك خدمة الموظفين العاملات بالأمانة وتسليم الشيكات بمختلف مصادرها والرد على الاستفسارات واستقبال الشكاوي وغيرها.

مبادرات
الإدارة العامة لخدمة العملاء

وَاجِبُنَا

امتدادا لحرص معالي امانة العاصمة على مراعاة ظروف كبار السن والفتنة العالية على قلوبنا من ذوي الاحتياجات الخاصة فقد رأينا انه من واجبنا تصميم هذه الباقة من الخدمات وذلك لتقديم الخدمة لهم وهم في منازلهم او اماكن تواجدهم ، مراعاة لظروفهم والتي قد تكون عائقا لحضورهم لمقرات الامانة واخر من تمت خدمتهم مواطن يعاني من ضعف نظر كبير جدا ومواطن آخر يعاني من المرض الخبيث (السرطان) ومواطن لا يملك المبلغ المناسب لإيصاله للأمانة فتمت خدمته وهم في منازلهم ايضا .

وذلك من خلال الرقم المخصص (٠٥٦٧٨٤٩٤٣٧)



خدمة كبار السن في منازلهم



حَاضِرِينَ

انطلاقاً من تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ ومن منطلق حرص الامانة على تقديم الخدمات بكل يسر وسهولة ورفقي. فقد تم تصميم هذه الخدمة لتقديم باقة واسعة من الخدمات بواسطة سيارات مجهزة خصيصاً للحدائق والمنتزهات العامة او الكاونترات المتواجدة في الأسواق التجارية (المولات) الهدف منها مراعاة ظروف المواطن في عدم تكبده عناء الحضور للمقرات الرئيسية للأمانة واصبح من الممكن انجازها مساءً ومن خلال تنزهه مع الاسرة او من خلال تسوقه في المولات.





مركز خدمة العملاء بالفزة



تقديم الخدمة على الطراز المكاوي



إصدار رخص المحلات من مكة مول

مُسْتَمِرُونَ

وتقوم هذه الخدمة بتقديم الخدمات من ٧ صباحا وحتى ٧ مساءً.
والهدف منها هو فتح المجال امام اكبر عدد من المواطنين لمراجعة معاملاتهم بكل يسر
وسهولة. وقد ابدى المواطنون سعادتهم وذلك لتوفر المواقع وسهولة الوصول وتقديم
خدمات رائعة فكان لها اكبر الصدى



صالة الإدارة العامة لخدمة العملاء



مُسْتَشَارَكَ الْأَمِينُ

وتقدم هذه الخدمة بتقديم للاستفسار عن كل ما يخص (المكاتب الهندسية ، إنشاء المباني السكنية ، الاشتراطات الفنية للمحلات الغذائية والتجارية ، الحدود الجغرافية للبلديات الفرعية) من خلال التواصل على الرقم الموحد (٩٢٠٠٢٠٩٤٠)



مَنصُورين

وتقدم هذه الخدمة لجنودنا البواسل في الحدود والثغور والذين يقومون بواجب الدفاع عن أراضي المملكة العربية السعودية من خلال تعيين موظف يقوم مقام الجندي بكافة المراجعات والاجراءات ودون الحضور لمكة المكرمة .
وذلك من خلال الرقم المخصص (٠٥٦٧٨٤٩٤٣٧)





الادارة العامة لخدمة العملاء
General Directorate For Customer Service



شرف المكان والمكانة

يُساعدنا أن نتقبل اقتراحاتكم وتوصياتكم فيما يحقق تطور وجودة عمل وأداء

الإدارة العامة لخدمة العملاء من خلال الوسائل التالية:

- البلاغات والشكاوي (٩٤٠)
- الرقم الموحد (٩٢٠٠٢٠٩٤٠)
- هاتف الاستعلام (٠١٢٥٧٣٩٥٥٥) تعويله (٧٧٧٧)، (١٧١٧)
- البريد الإلكتروني (CSU@Holymakkah.gov.sa)
- موقع الأمانة الإلكتروني (www.Holymakkah.Gov.Sa)

وفي الختام
نسأل الله التوفيق والسداد وأن يوفق الجميع إلى
ما يحببه ويرضاه