

الدليل الاسترشادي لبلاغ رقمي

المحتويات

2	تمهيد 1
3	مركز أمر 2
4	بلاغ رقمي 3
11	قنوات التواصل 4
12	الأسئلة الشائعة 5
18	جدول التعريفات 6



تمهيد

ورفع كفاءة الأداء الحكومي، وتفعيل المشاركة المجتمعية إلى جانب تسريع التحول الحكومي الرقمي وإيجاد حكومة رقمية رائدة لمجتمع مُمكن وحيوي، تُسهم في تقديم خدمات حكومية رقمية سلسلة ومتكاملة عبر الاستفادة من التقنيات والتركيز على ملاحظات المستخدمين لتكون المملكة ضمن أفضل (10) دول في الحكومة الرقمية على مستوى العالم بحلول العام 2030.

انطلاقاً من مبدأ "مركزية المستخدم" وتحقيقاً للتفاعل والتواصل بين المستخدمين والجهات الحكومية بهدف رفع جودة الخدمات الرقمية، أطلقت هيئة الحكومة الرقمية خدمة "بلاغ رقمي" عبر مركز "آمر"، وذلك لضمان الاستجابة الفاعلة للشكاوى المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية وبما يُسهم في تحسين التجربة الرقمية للمستخدمين

مركز أمر



مركز "أمر" هو إحدى مبادرات هيئة الحكومة الرقمية لتحقيق التفاعل بين المستخدمين والخدمات الحكومية الرقمية في المملكة.

أهداف مركز "أمر"



رفع رضا المستخدمين من الخدمات
الحكومية الرقمية.



تحسين استجابة الجهات الحكومية
للمستخدمين.

يمكن الاطلاع على المزيد عن مركز "أمر" عبر
الرابط التالي:

[انقر هنا](#)



بلاغ رقمي

وصف الخدمة:

خدمة "بلاغ رقمي" هي إحدى الخدمات التي تقدمها هيئة الحكومة الرقمية عبر مركز "آمر"، بهدف ضمان استجابة الجهات الحكومية لشكاوى ومقترحات المستخدمين، بما يُسهم في تحسين تجربتهم ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات الحكومية الرقمية.

إضافة إلى تقديم الدعم للجهات الحكومية فيما يتعلق بالاستجابة لملاحظات المستخدمين. وتعمل خدمة "بلاغ رقمي" وفق مسار عمل مؤسسي واشتراطات محددة

الأهداف:

- 1 تحسين تجربة المستخدمين من الخدمات الرقمية.
- 2 رفع مستوى رضا المستخدمين.
- 3 ضمان استجابة الجهات الحكومية لشكاوى المستخدمين.
- 4 رفع كفاءة وجودة الخدمات الحكومية الرقمية.
- 5 تسريع مسيرة التحول الرقمي.

الفئات المستهدفة:



الجهات الحكومية



قطاع الأعمال



الأفراد

تشمل خدمة " بلاغ رقمي " :



أولاً: تقديم شكوى

تُمكن المستخدم من تقديم شكوى بهدف التصعيد على شكوى سابقة مقدمة على خدمة رقمية.

شروط "تقديم شكوى"

عدم التمكن من فتح شكوى على خدمة رقمية لتعطل النظام.



تجاوز مدة الاستجابة للشكوى المدة المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة.



وجود رقم مرجعي لشكوى معينة لدى الجهة الحكومية المقدمة للخدمة وعدم تحديد مدة الرد.



إغلاق شكوى على خدمة رقمية تم تقديمها إلى جهة حكومية دون الوصول لحل مُرضٍ.



عدم وجود تصعيد سابق لدى مركز أمر لنفس رقم الشكوى مع الجهة المقدمة للخدمة.



تجاوز (5) أيام عمل من تاريخ إنشاء الشكوى مع عدم تحديد مستوى استجابة من الجهة المقدمة للخدمة.



خطوات تقديم الشكوى عبر "بلاغ رقمي" :

- 01 الدخول على تطبيق المنصة الوطنية من خلال بوابة النفاذ الوطني الموحد، ومن ثم اختيار خدمة بلاغ رقمي (تقديم شكوى).
- 02 تسجيل البيانات الشخصية للمستفيد .
- 03 تحديد نوع الشكوى.
- 04 تحديد المنصة المرتبطة بالبلاغ واختيار الخدمة وقناة تقديمها.
- 05 إضافة وصف وعنوان للشكوى ورفع المستندات الداعمة لها، ومن ثم تقديم الطلب.
- 06 ستصلك رسالة إشعار من مركز "آمر" برقم البلاغ، وستتم مراجعة الطلب والرد عليه خلال (5) أيام.

ثانياً: طلب تحول

تُمكن الخدمة المستفيد من تقديم "بلاغ رقمي" لمركز "آمر" لطلب تحويل خدمة ورقية إلى رقمية، بما يُسهم في تسريع مسيرة التحول الرقمي بالمملكة.

شروط تقديم "طلب تحول" خدمة ورقية إلى رقمية:

- 1 معرفة اسم الخدمة الورقية المراد تحويلها إلى رقمية.
- 2 أن تكون الخدمة ورقية ولا يتوفر لها بديل في الخدمات الرقمية.
- 3 معرفة اسم الجهة الحكومية المقدمة للخدمة .
- 4 عدم وجود طلب مماثل تم تقديمه سابقاً من المستفيد.

خطوات تقديم طلب تحول خدمة ورقية إلى رقمية عبر "بلاغ رقمي":

04 مراجعة الطلب ومن ثم الضغط على تقديم الطلب.

05 ستصلك رسالة إشعار من مركز "آمر" برقم الطلب، وسيتم مراجعته والرد عليه خلال (5) أيام.

01 الدخول على تطبيق المنصة الوطنية من خلال بوابة النفاذ الوطني الموحد، ومن ثم اختيار خدمة بلاغ رقمي (طلب تحول).

02 تسجيل البيانات الشخصية للمستخدم.

03 تحديد اسم الخدمة الورقية المراد تحويلها إلى رقمية، واختيار الجهة الحكومية المقدمة لها.

ثالثاً: اقتراح تطوير

تُمكن الخدمة المستخدم من تقديم بلاغ رقمي عبر مركز أمر، بهدف اقتراح تطوير خدمة رقمية، وذلك لإشراك المستخدمين في تطوير تجربة الحكومة الرقمية لتكون المملكة رائدة في التحول الرقمي.

شروط تقديم "اقتراح تطوير":

3 عدم وجود نفس المقترح سابقاً من المستخدم.

1 معرفة اسم الخدمة الرقمية المراد تطويرها.

2 معرفة اسم المنصة المرتبطة بالخدمة الرقمية المراد تطويرها.

خطوات تقديم اقتراح تطوير عبر "بلاغ رقمي":

- 01 الدخول على تطبيق المنصة الوطنية من خلال بوابة النفاذ الوطني الموحد، ومن ثم اختيار خدمة بلاغ رقمي (اقتراح تطوير).
- 02 تسجيل البيانات الشخصية للمستخدم.
- 03 تحديد الخدمة المراد تطويرها وقناة تقديمها.
- 04 إضافة وصف للتطوير المقترح وتقديمه للخدمة.
- 05 مراجعة الطلب ومن ثم الضغط على تقديم الطلب.
- 06 ستصلك رسالة إشعار من مركز "آمر" برقم الطلب، وستتم مراجعته والرد عليه خلال (5) أيام.

خطوات الاستفادة من خدمة "بلاغ رقمي" عبر المنصة الوطنية :

- 01 تسجيل الدخول عبر المنصة الوطنية
- 02 تسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد.
- 03 الدخول على خدمة "بلاغ رقمي" ومن ثم اختيار "بلاغ جديد".
- 04 تسجيل بيانات المستخدم.
- 05 اختيار نوع الخدمة.
- 06 تسجيل رقم وتاريخ الطلب لدى الجهة مقدمة الخدمة .
- 07 اختيار اسم المنصة وقناة تقديم الخدمة .
- 08 تدوين تفاصيل البلاغ ورفع المستندات الداعمة.
- 09 تقديم البلاغ.

لأجهزة الأندرويد [انقر هنا](#)

لأجهزة IOS [انقر هنا](#)

مراحل بلاغ رقمي

مركز أمر:



01 استلام البلاغ عبر مختلف القنوات.

02 مراجعة البلاغ.

03 إحالة البلاغ لمقدم الخدمة.

مقدم الخدمة:



01 معالجة البلاغ.

المستفيد:



01 تقييم الحل المقدم.

مسار الشكوى عبر خدمة "بلاغ رقمي"

في هذا المسار تتضح عمليات المنظومة وارتباطاتها بداية من المستفيد، ثم مقدم الخدمة، ثم منظم الخدمة "مركز أمر"، وانتهاءً بإغلاق الشكوى وقياس رضا المستفيد.

آلية التصعيد

يتم تسجيل وتصعيد الشكوى أو الطلب عبر بلاغ رقمي وفق آلية محددة :



توجيه البلاغ للجهة الحكومية بعد المراجعة.



مراجعة البلاغ.



استلام البلاغ عبر القنوات الرقمية لمركز أمر وتسجيله بشكل فوري.

إشعارات المستفيد عبر "بلاغ رقمي"

■ إشعار في حال تأخر البلاغ عن (5) أيام عمل.

■ إشعار عند تغيير حالة البلاغ إلى "جارٍ العمل".

■ إشعار بعد فتح البلاغ برقم البلاغ ووقت الحل ورابط للمتابعة.

■ إشعار في حال نقص البيانات خلال اليوم الأول من تقديم البلاغ.

■ إشعار عند إغلاق البلاغ ورابط للاطلاع على التفاصيل.

قنوات التواصل

حرصًا على تعزيز رضا المستخدمين وتسهيل التواصل معهم، وقر مركز "آمر" قنوات متعددة وميسرة تمكن المستخدمين من الوصول لبلاغ رقمي.



المنصة
الوطنية
GOV.SA



الرقم
المجاني
199099

تطبيق المنصة الوطنية GOV.SA

لمزيد من القنوات انقر هنا

الأسئلة الشائعة

هل يمكن تصعيد شكوى على خدمة ورقية؟

لا، لا يمكن ذلك، ولكن بإمكانك تقديم "طلب تحول" عبر مسار التحول.

كيف يمكن مشاركة المستندات المطلوبة في حال تغيير حالة البلاغ إلى "نقص البيانات"؟

من خلال صفحة المستفيد في خدمة بلاغ رقمي أو التواصل عبر القنوات الرقمية لمركز أمر.

ما مهلة معالجة الشكوى لدى الجهة الحكومية في حال عدم وجود مستوى خدمة للشكوى؟

في حال لم يتم تحديد مستوى خدمة لدى الجهة الحكومية على المستفيد الانتظار (5) أيام عمل.

في حال وجود أخطاء في بيانات البلاغ المقدم، ما الإجراء؟

يمكن للمستفيد تصحيح الأخطاء المقدمة في بيانات البلاغ من خلال التواصل عبر القنوات الرقمية لمركز أمر أو إلغاء البلاغ المقدم من خلال صفحة المستفيد. [انقر هنا](#)

ما مستوى الخدمة عند تصعيد شكوى في بلاغ رقمي؟

مستوى الخدمة لمعالجة البلاغ المقدم هو (5) أيام عمل.

ما مدة استكمال نقص المستندات عند تغيير حالة البلاغ إلى "نقص البيانات"؟

يتم إشعار المستفيد بالمستندات المطلوبة، وفي حالة عدم تجاوب المستفيد يتم إلغاء البلاغ آليا في خلال (48) ساعة.

هل يمكن للمستفيد رفع شكوى دون توفر رقم شكوى سابقة لدى الجهة الحكومية؟

لا يمكن ذلك، ويستثنى من ذلك في حال أن المستفيد يواجه إشكالية تقنية عند رفع الشكوى لدى الجهة الحكومية وعليه يجب إرفاق صورة من الإشكالية عند رفع الشكوى.

هل يمكن تصعيد شكوى مغلقة تتعلق بإجراءات الجهة المقدمة للخدمة من خلال خدمة بلاغ رقمي؟

لا يمكن ذلك، بالإمكان التواصل مع الجهة المقدمة للخدمة.

مسار "تقديم شكوى"

■ ما خطوات مشاركة المستندات عند تغيير حالة البلاغ إلى "نقص البيانات"؟

- الدخول على المنصة الوطنية. **انقر هنا**
- تسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد.
- من خلال أيقونة (بلاغات الرقمية).
- يتم الدخول على البلاغ المطلوب استكمالته من خلال أيقونة (تفاصيل الطلب).
- الضغط على أيقونة (تحديث الطلب).
- و استكمال المستندات المطلوبة.
- تأكيد الطلب.

■ كيف يمكن تقييم مستوى الرضا عن استجابة الجهة المقدمة للخدمة؟

يمكن للمستفيد تقييم استجابة الجهة المقدمة للخدمة عند معالجة الشكوى المقدمة من خلال استبيان تقييم مستوى الرضا.

■ كيف يمكن مشاركة صورة من المشكلة التقنية التي يواجهها المستفيد؟

من خلال صفحة المستفيد في خدمة بلاغ رقمي أو التواصل عبر القنوات الرقمية لمركز أمر.

■ هل يتم إشعار المستفيد عند قبول طلب إعادة فتح الشكوى؟

نعم، يتم ذلك.

■ هل يمكن تصعيد شكوى تقنية أغلقت من قبل الجهة المقدمة للخدمة؟

نعم، في حال أن المشكلة لا زالت مستمرة يمكن تصعيد الشكوى.

■ كيف يمكن تقييم تجربة المستفيد لخدمة بلاغ رقمي؟

يمكن للمستفيد تقييم التجربة عند معالجة الشكوى المقدمة من خلال استبانة تقييم مستوى الرضا.

مسار "طلب تحول"

■ جهة حكومية تقدم خدمة بشكل ورقي، ما آلية رفع طلب تحويل الخدمة إلى خدمة إلكترونية؟

يمكن للمستفيد تقديم بلاغ (تحول رقمي) لطلب تحويل خدمة ورقية إلى خدمة إلكترونية أو من خلال التواصل عبر القنوات الرقمية لمركز أمر. [انقر هنا](#)

■ كيف يمكن إرسال المستندات إلى مركز أمر في حال وجود نقص في المتطلبات؟

- الدخول إلى المنصة الوطنية. [انقر هنا](#)
- تسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد.
- الدخول على أيقونة (بلاغ رقمي).
- من خلال أيقونة (تفاصيل الطلب).
- يتم الدخول على البلاغ المطلوب استكماله من خلال أيقونة (تفاصيل الطلب).
- الضغط على أيقونة (تحديث الطلب) و استكمال المستندات المطلوبة.
- تأكيد الطلب.

■ ما المقصود بـخدمة (تحول رقمي)؟

خدمة تتيح للمستفيد فتح بلاغ لطلب تحول خدمة ورقية مُقدمة من إحدى الجهات الحكومية إلى خدمة رقمية.

■ ما إجراءات معالجة بلاغ (تحول رقمي)؟

تتم دراسة البلاغات من قبل الجهة المقدمة للخدمة بالقبول أو الرفض مع توضيح الأسباب.

■ كيف يمكن تقييم مستوى الرضا عن الحل المقدم من قبل الجهة؟

يمكن للمستفيد تقييم مستوى الرضا عن الحل المقدم من الجهة عند معالجة البلاغ من خلال استبانة تقييم مستوى الرضا.

■ في حال وجود أخطاء في بيانات البلاغ المقدم، ما الإجراء؟

يمكن للمستفيد تصحيح الأخطاء المقدمة في بيانات البلاغ من خلال التواصل عبر القنوات الرقمية لمركز أمر أو إلغاء البلاغ المُقدم من خلال صفحة المستفيد. [انقر هنا](#)

■ ما الإجراء المتبع في حال تم قبول البلاغ المقدم على خدمة (طلب تحول)؟

يتم إشعار المستفيد بقبول البلاغ المُقدم مع تحديد وقت التنفيذ من الجهة المقدمة للخدمة.

■ كيف يمكن تقييم تجربة المستفيد لخدمة طلب تحول؟

يمكن للمستفيد تقييم التجربة عند معالجة البلاغ المُقدم من خلال استبانة تقييم مستوى الرضا.



مسار "اقتراح تطوير"

■ كيف يمكن تقييم مستوى الرضا عن الحل المقدم من قبل الجهة؟

يمكن للمستخدم تقييم مستوى الرضا عن الحل المقدم من الجهة عند معالجة البلاغ من خلال استبانة تقييم مستوى الرضا.

■ هل يمكن طلب تطوير لخدمة ورقية؟

لا يمكن ذلك، يتطلب أن يكون البلاغ على خدمة رقمية.

■ ما الإجراء المتبع في حال تم قبول البلاغ المقدم على خدمة (اقتراح تطوير)؟

يتم إشعار المستخدم بقبول البلاغ المقدم مع تحديد وقت التنفيذ من الجهة المقدمة للخدمة.

■ ما المقصود بطلب اقتراح تطوير؟

خدمة تتيح للمستخدم فتح بلاغ بهدف اقتراح تطوير لخدمة رقمية مقدمة من إحدى الجهات الحكومية.

■ كيف يمكن تقديم اقتراح تطوير لإحدى الخدمات الحكومية الرقمية؟

يمكن للمستخدم تقديم بلاغ (اقتراح تطوير) لطلب تطوير خدمة رقمية مقدمة من إحدى الجهات الحكومية أو من خلال التواصل عبر القنوات الرقمية لمركز أمر. [انقر هنا](#)

■ في حال وجود أخطاء في بيانات البلاغ المقدم، ما الإجراء؟

يمكن للمستخدم تصحيح الأخطاء المقدمة في بيانات البلاغ من خلال التواصل عبر القنوات الرقمية لمركز أمر أو إلغاء البلاغ المقدم من خلال صفحة المستخدم. [انقر هنا](#)

■ كيف يمكن تقييم تجربة المستخدم لخدمة اقتراح تطوير؟

يمكن للمستخدم تقييم التجربة عند معالجة البلاغ المقدم من خلال استبانة تقييم مستوى الرضا.

■ كيف يمكن إرسال المستندات إلى مركز أمر في حال وجود نقص في المتطلبات؟

الدخول إلى المنصة الوطنية. **انقر هنا**

- تسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد.
- الدخول على أيقونة (بلاغ رقمي).
- من خلال أيقونة (تفاصيل الطلب).
- يتم الدخول على البلاغ المطلوب استكماله من خلال أيقونة (تفاصيل الطلب).
- الضغط على أيقونة (تحديث الطلب) و استكمال المستندات المطلوبة.
- تأكيد الطلب.



جدول التعريفات

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الحكومة الرقمية.
مركز أمر	إحدى مبادرات هيئة الحكومة الرقمية، للتفاعل وخدمة المستفيدين من الخدمات الحكومية الرقمية.
الحكومة الرقمية	دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية - وفيما بينها - لتحقيق التحول الرقمي وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية.
مقدم الخدمة	الجهات الحكومية والمنصات التي تقدم خدماتها رقمياً.
الخدمات الرقمية	الخدمات التي يمكن الحصول عليها من خلال القنوات الرقمية.
قنوات التواصل	هي القنوات الرقمية بجميع أنواعها التي يتم استخدامها في عمليات التواصل المباشر مع المستفيد.
المستفيد	المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص، أو غير الربحي داخل المملكة وخارجها، التي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من الخدمات الرقمية المقدمة.
تجربة المستفيد	تفاعل المستفيد مع الجهة الحكومية خلال جميع مراحل تقديم الخدمة، وذلك من خلال اعتماد مبادئ التصميم الإبداعي والتفاعلي والمرئي، وسهولة الوصول والاستخدام.
تحسين الاستجابة	تحسين تفاعل الجهات الحكومية بشكل فعال مع المستفيد خلال جميع مراحل تقديم الخدمة، والاستجابة لملاحظاته، بهدف رفع رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة.
تقديم الخدمات	أي تواصل بين المستفيد والجهة الحكومية المقدمة للخدمة والذي يتم من خلاله طلب أو توفير بيانات، أو إنجاز طلب أو خدمة.
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات.
المنصة الوطنية	منصة لتوفير المعلومات عن الخدمات الحكومية و تعمل على تمكين المستفيدين من الوصول للخدمات الحكومية والاطلاع على المعلومات الخاصة بالخدمة والتفاعل معها



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

DGAGOVSA