الهيئة السعودية للمياه
Saudi Water Authority

الدليل الإرشادي لخدمة تصعيد الشكاوى

وكالة حماية المستهلك

دورة تحديث هذه الوثيقة

يتم تحـديث هذه الـوثيقــة حســب ما تقـتضــيــه الحاجــة

رقم الإصدار	التاريخ
الإصدار الأول	اكتوبر ٢٠٢٤ م

حقوق النسخ والنشـر محفوظـة للهيـئة السـعودية للمـياه

المحتويات

المقدمة

القنوات

شروط الحصول على الخدمة

خطوات تصعيد الشكوى

مراحل معالجة الشكوى

المقدمة

وصف الخدمة

في إطار جهود الهيئة السعودية للمياه إلى تعزيز جودة خدمات المياه في القطاع ، أتاحت الهيئة خدمة تصعيد الشكاوى لتمكين المستهلكين من رفع الشكاوى المتعلقة بمقدم الخدمة في حال عدم الرضا عن نتيجة المعالجة أو التأخر فيها .

الهدف

يهدف هذا الدليل إلى تعزيز وعي المستهلك بحقوقه المتعلقة بجوانب تقديم الخدمة في قطاع المياه ، بالإضافة إلى توضيح كيفية الاستفادة منها بشكل فعال .

النطاق

- شروط الحصـول على الخدمة.
- خطـوات تصعيـــد الشكوى.
- مـــراحـل معـالجـة الشكوى.

القنوات

خدمة تصعيد الشكاوى في بوابة الهيئة السعودية للمياه

شروط الحصول على الخدمة

الشروط

1. يجب أن يكون مقدم الشكوى هو المستهلك أو المالك.
2. وجود شكوى سابقة برقم مرجعي لدى مقدم الخدمة.
3. مهلة التصعيد للمستفيد 30 يوم عمل من تـاريخ إغلاق الشكوى من مقـدم الخـدمة.
4. ترفع الشكوى عند عدم الرد عليها من مقدم الخدمة بعد مضي 15 يوم عمل ،أو في حـال عدم الرضا عن نتيجة الإغـلاق.
5. يمكن إعادة فتح الشكوى خلال 3 أيام من الإغلاق إذا أُغلقت دون رضى مقدم الشكوى.

خطوات تصعيد الشكوى

الخطوات

1. الدخول إلى الموقع الرسمي للهيئة السعودية للمياه.
2. اختيار خدمة "طلب تصعيد الشكوى".
3. إدخال الرقم المرجعي للشكوى لدى مقدم الخدمة وتفاصيل الشكوى .
4. إرفاق المستندات الداعمة إذا لزم الأمر.
5. الإقرار على صحة البيانات.
6. إرسال طلب التصـــعيـد.
7. متابعة طلب التصعيد عبر القنوات المتاحة.

مراحل معالجة الشكوى

المراحل

1. استلام الشكوى.
2. دراسـة الشكوى.
3. طلب معلومات إضافية من المستهلك في حال الحاجة.
4. التحقق من إجراءات مقدم الخدمة.
5. التأكد من معالجة الشكوى .
6. إشعار المستهلك بالنتيجة.

الهيئة السعودية للمياه
Saudi Water Authority

swa.gov.sa

استدامة وابتكار