



الهيئة السعودية للمياه
Saudi Water Authority

الدليل الإرشادي لخدمة تصعيد الشكاوى

وكالة حماية المستهلك



دورة تحديث هذه الوثيقة

يتم تحديث هذه الوثيقة حسب ما تقتضيه الحاجة

رقم الإصدار	التاريخ
الإصدار الأول	أكتوبر ٢٠٢٤ م

حقوق النسخ والنشر محفوظة للهيئة السعودية للمياه

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 الحصول على الخدمة.
- خطوات تصعيد الشكاوى.
- مراحل معالجة الشكاوى.



القنوات

خدمة تصعيد الشكاوى في بوابة الهيئة السعودية للمياه

الأفراد



خدمة تصعيد الشكاوى

تتيح الخدمة للمستخدم تصعيد الشكاوى لدى الهيئة في حال إغلاق الشكاوى من قبل مقدم الخدمة دون معالجة أو في حال مرور (10) أيام عمل دون حلها .

اذهب للخدمة



خطوات تصعيد الشكوى

الخطوات

1. الضغط على خيار بدء الخدمة.
2. قم بتعبئة النموذج الإلكتروني.
3. سجل دخولك عبر خدمة النفاذ الوطني الموحد.
4. شاركنا تقييم الخدمة.



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 تاريخ إغلاق الشكوى من مقدم الخدمة.
4. ترفع الشكوى عند عدم الرد عليها من مقدم الخدمة بعد مضي 10 أيام عمل، أو في حال عدم الرضا عن نتيجة الإغلاق.



مراحل معالجة الشكوى

المراحل

1. استلام الشكوى.
2. دراسة 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