



الهيئة السعودية للمياه  
Saudi Water Authority

# دليل خدمة تصعيد الشكاوى

التاريخ: فبراير 2026

الإصدار: 1



## أولاً: وصف الخدمة:

اسم الخدمة

خدمة تصعيد الشكاوى

### وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمستفيد تصعيد الشكاوى إلى الهيئة السعودية للمياه في حال عدم معالجة الشكاوى من قبل مقدم الخدمة خلال (10) أيام عمل من تاريخ تقديمها، أو في حال إغلاقها دون حل مرضٍ على ان لا تتجاوز الشكاوى 30 يوم من تاريخ الاغلاق.

### أهداف الخدمة:

- تمكين الهيئة السعودية للمياه من ممارسة دورها التنظيمي والرقابي في التحقق من التزام مقدمي خدمات المياه بالأنظمة واللوائح المعتمدة.
- حماية حقوق المستفيدين وضمان معالجة شكاواهم وفق الإجراءات النظامية المعتمدة.
- تعزيز جودة خدمات المياه والصرف الصحي ورفع مستوى الامتثال ضمن منظومة المياه في المملكة.

### الفئات المستفيدة

- مستفيدو خدمات المياه والصرف الصحي.



1. أن يكون مقدم الطلب هو المستفيد أو المالك المعني بالخدمة.
2. وجود شكوى سابقة مسجلة لدى مقدم الخدمة.
3. مرور (10) أيام عمل دون معالجة الشكوى، أو إغلاقها دون حل مرضٍ.
4. إدخال رقم الشكوى المسجل لدى مقدم الخدمة.
5. ان لا تتجاوز الشكوى ٣٠ يوم من تاريخ اغلاقها من قبل مقدم الخدمة.

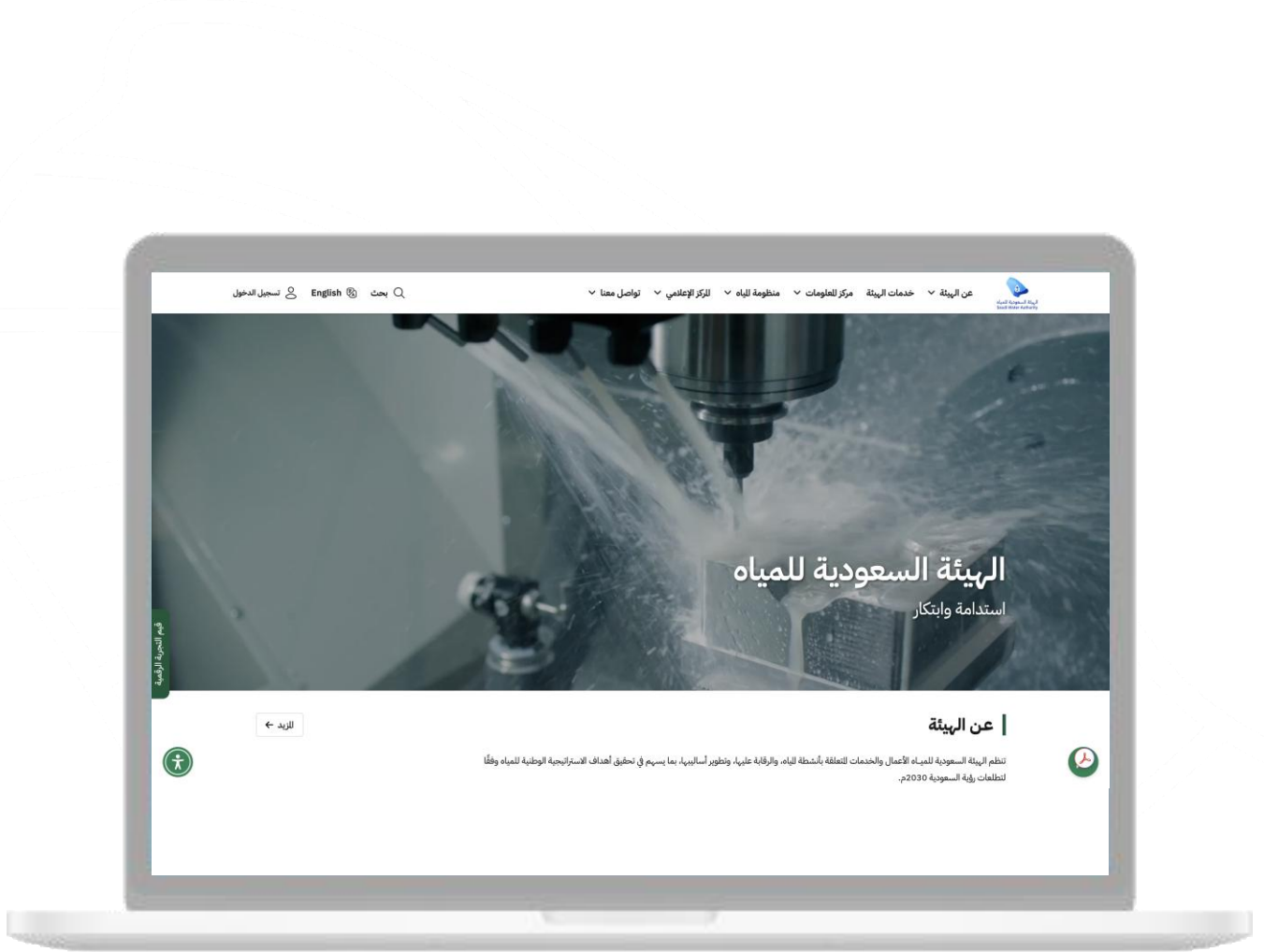
### تنبيه تنظيمي

يقتصر دور الهيئة على الرقابة والتحقق من الالتزام النظامي، ولا تقوم بمعالجة الشكوى تشغيليًا.



## ثالثاً: خطوات الدخول على الخدمة

1. الدخول إلى موقع الهيئة السعودية للمياه.

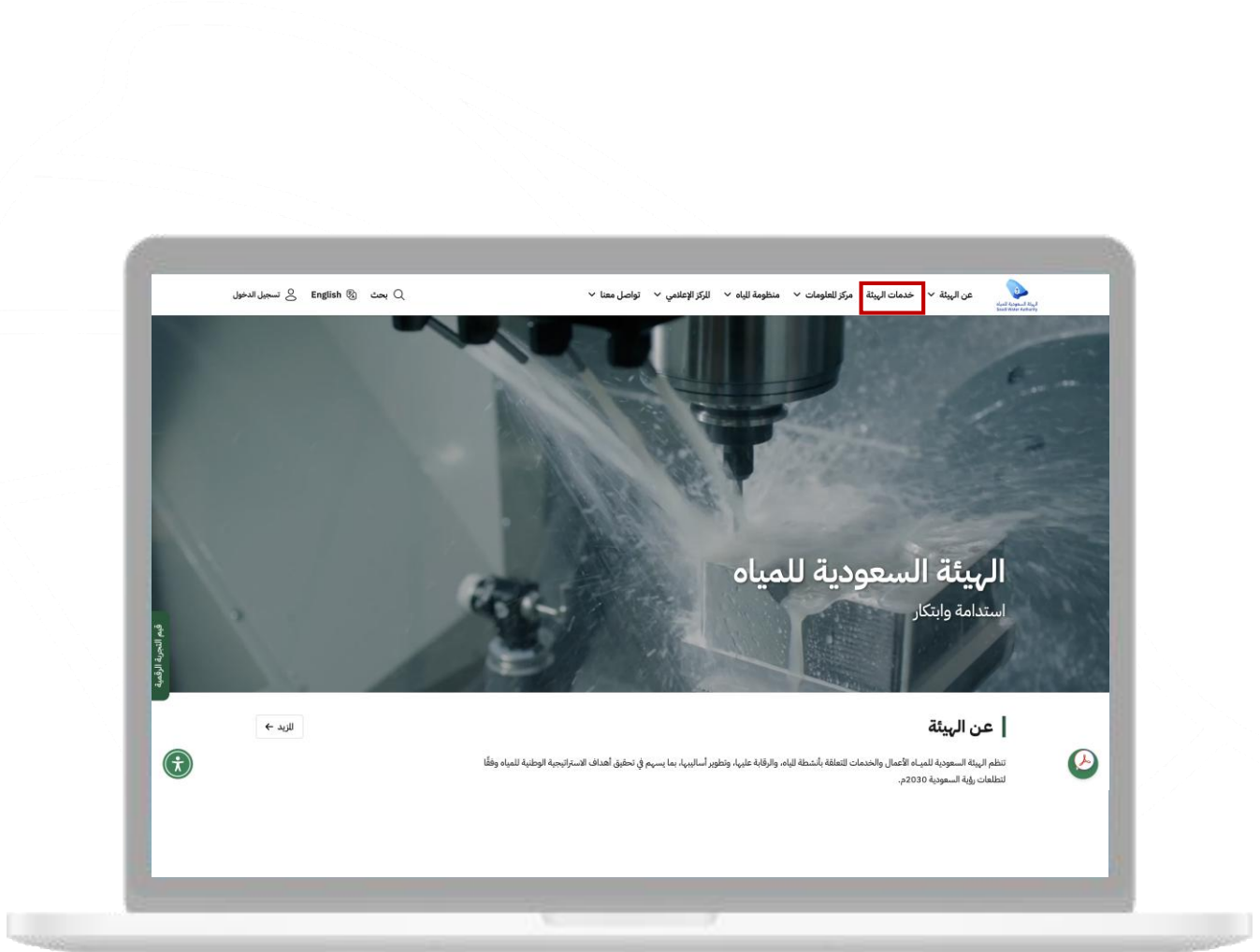


اضغط هنا للدخول الى الموقع

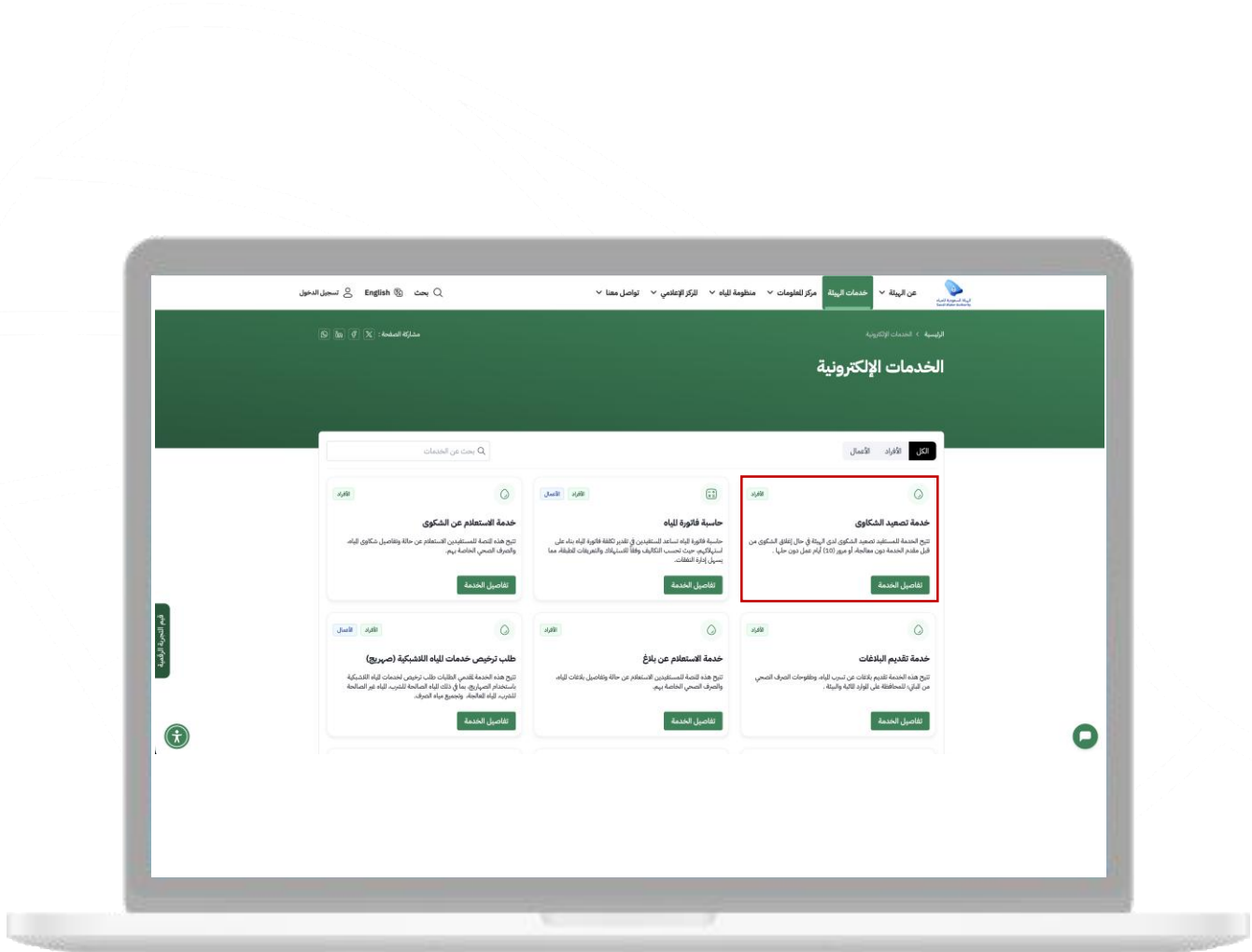


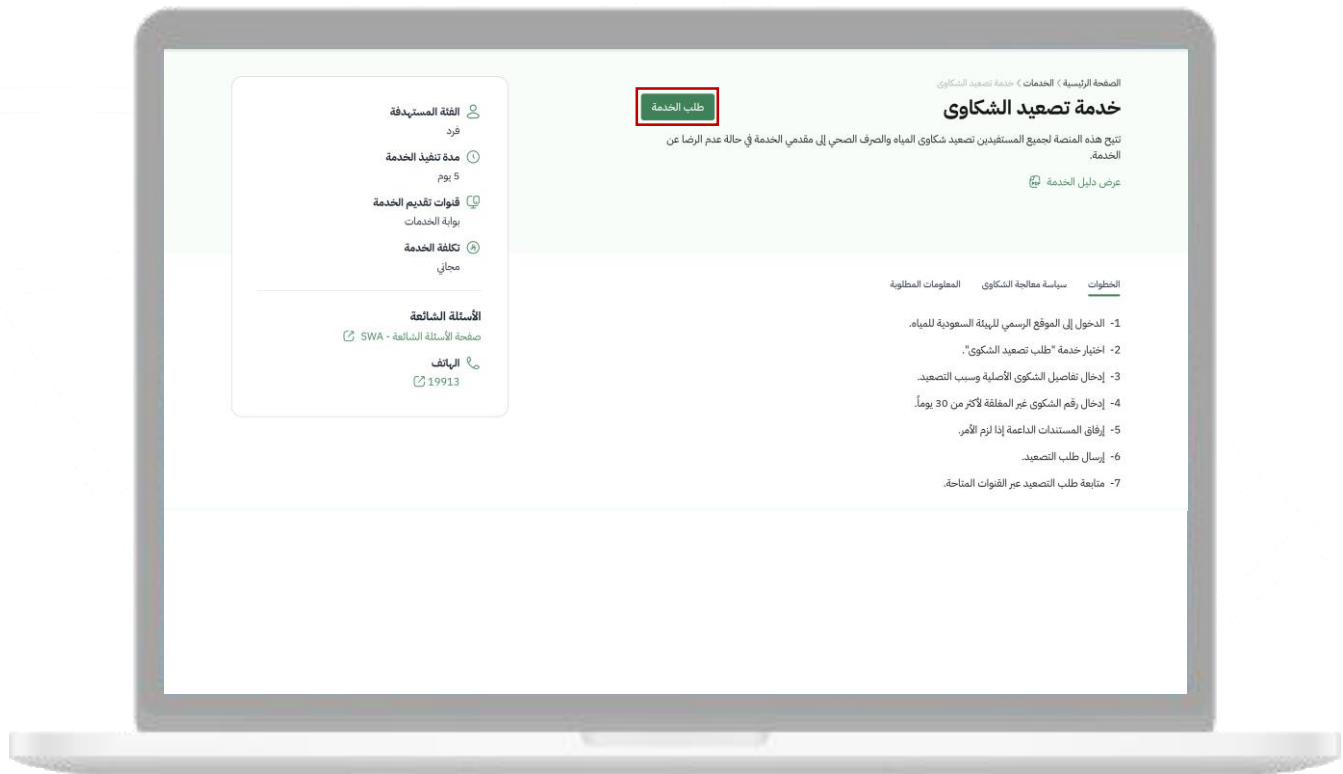
## ثالثاً: خطوات الدخول على الخدمة

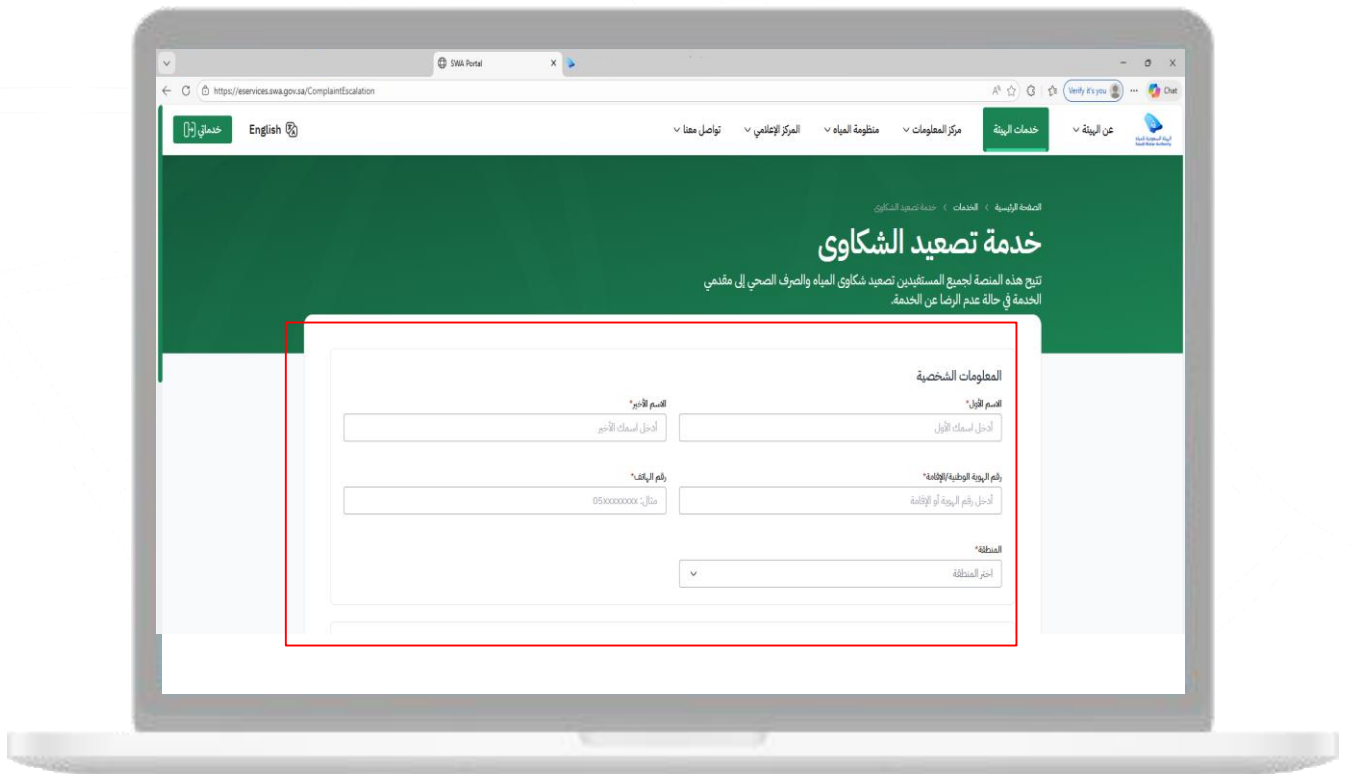
2. الانتقال إلى قائمة الخدمات الإلكترونية.



## 3. اختيار خدمة "تصعيد الشكاوى".







## 6. إدخال تفاصيل ووصف الشكوى

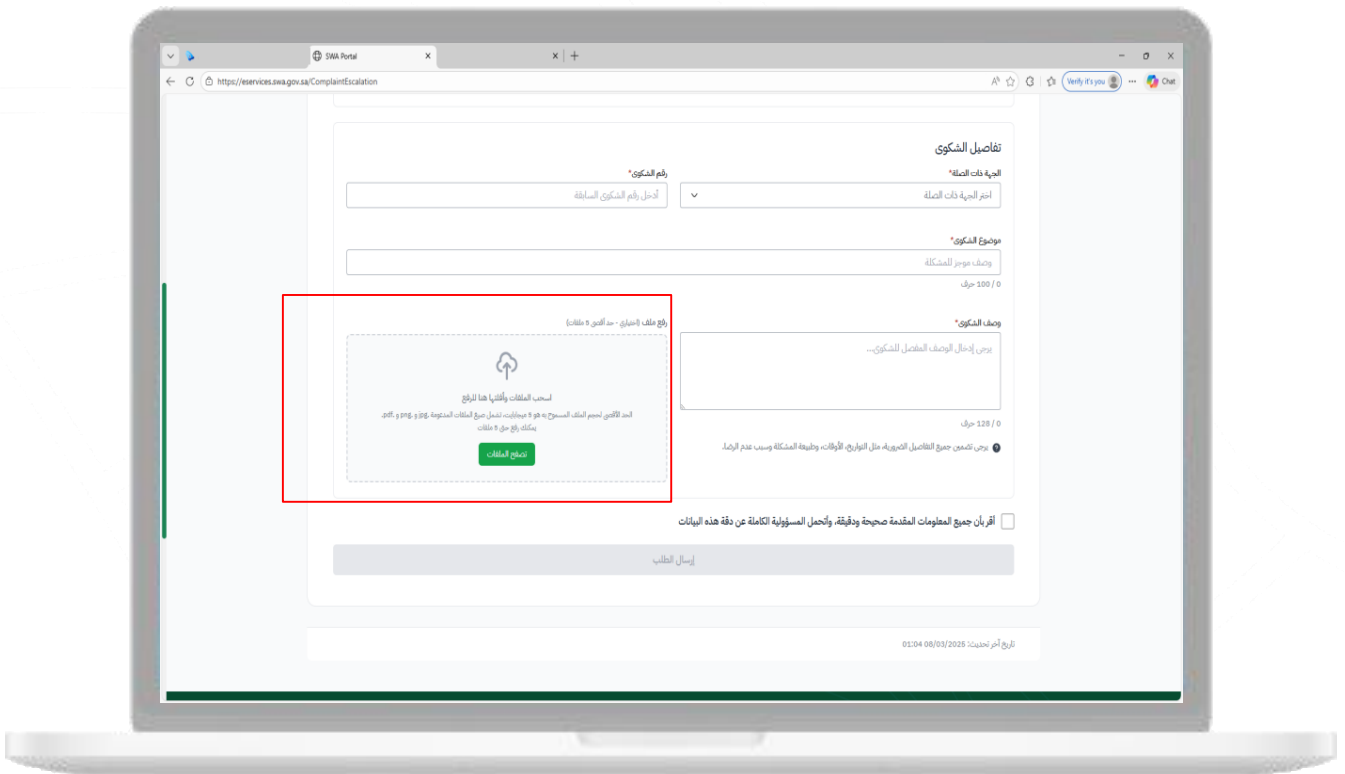
The screenshot displays the 'SWA Portal' web interface for filing a complaint. The browser address bar shows 'https://eservices.swa.gov.sa/ComplaintEscalation'. The form is titled 'تفاصيل الشكوى' (Complaint Details) and is divided into several sections:

- رقم الشكوى\* (Complaint Number):** A text input field with a placeholder 'أدخل رقم الشكوى السابقة' (Enter previous complaint number).
- الجهة ذات الصلة\* (Related Authority):** A dropdown menu.
- موضوع الشكوى\* (Complaint Subject):** A text input field with a placeholder 'وصف موجز للمشكلة' (Brief description of the problem).
- وصف الشكوى\* (Complaint Description):** A large text area with a placeholder 'يرجى إدخال الوصف المفصل للشكوى...' (Please enter a detailed description of the complaint...). Below this area, there is a note: 'يجب تضمين جميع التفاصيل الصريحة، مثل التاريخ، الأوقات، وطبيعة المشكلة وسبب عدم الرضا.' (You must include all explicit details, such as date, times, and the nature of the problem and the reason for dissatisfaction.)
- رفع ملف الشكوى - حد أقصى 5 ملفات (Upload Complaint File - Maximum 5 files):** A section with an upload icon and instructions: 'اسحب الملفات وأفلتها هنا لترفع الحد الأقصى لحجم الملف المسموح به هو 5 ميغابايت لتحميل جميع الملفات المستوعبة. صور و PDF و DOC. يمكنك رفع حتى 5 ملفات.' (Drag and drop files here to upload. The maximum file size allowed is 5 MB. You can upload all supported files: photos, PDF, and DOC. You can upload up to 5 files.) A green 'تصفح الملفات' (Browse files) button is present.
- أقر بأن جميع المعلومات المقدمة صحيحة ودقيقة، وأتحمل المسؤولية الكاملة عن دقة هذه البيانات (I confirm that all information provided is correct and accurate, and I accept full responsibility for the accuracy of these data):** A checkbox.
- إرسال الطلب (Submit Request):** A large grey button.

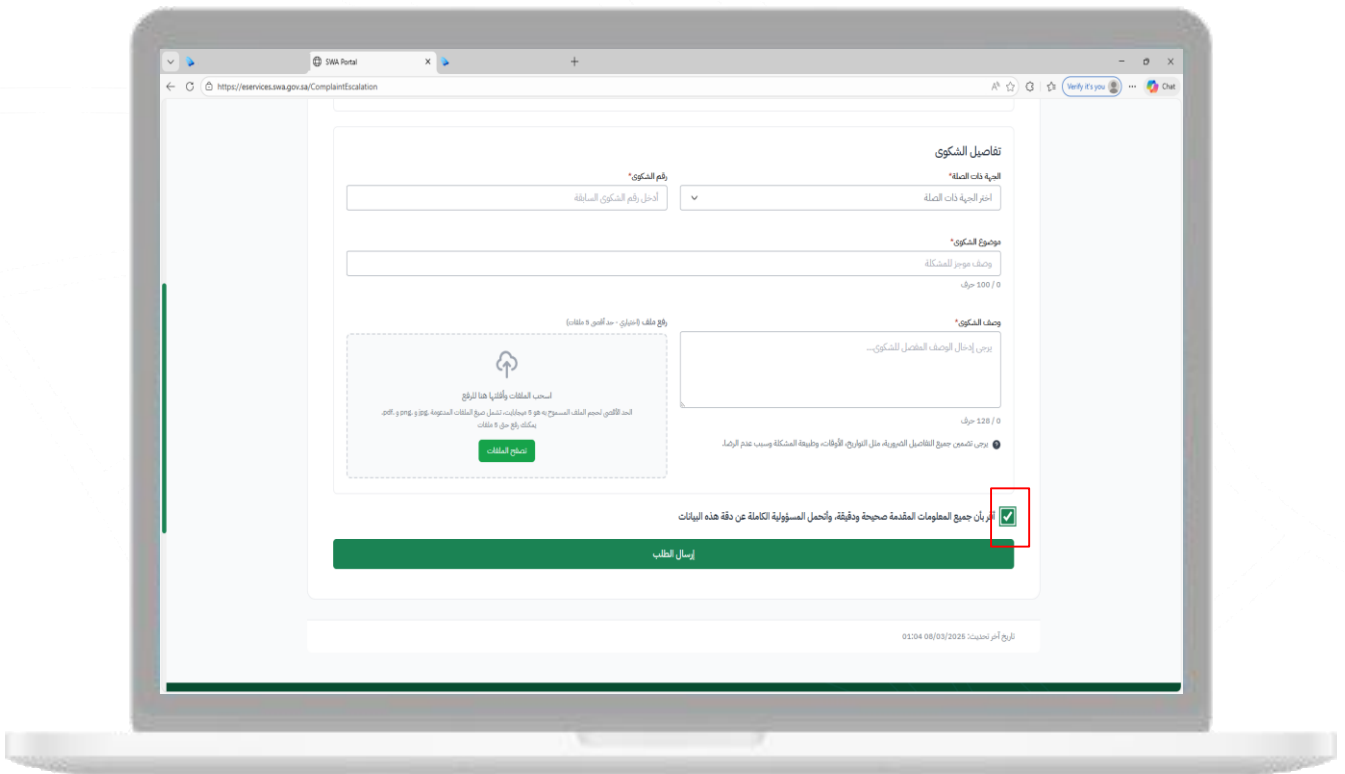
At the bottom right, there is a timestamp: 'تاريخ آخر تحديث: 01/04 08/03/2025' (Last updated: 01/04 08/03/2025).



7. إرفاق المستندات الداعمة بصيغة (PDF, PNG, JPG) وبحد أقصى عدد الملفات المسموح به عبر النظام.



### 8. الإقرار بصحة البيانات المدخلة وتحمل المسؤولية عنها.



### 9. الضغط على زر إرسال الطلب لإتمام عملية التصعيد.

The screenshot shows a web browser window displaying the SVA Portal Complaint Escalation form. The form is titled "تفاصيل الشكوى" (Complaint Details) and includes the following sections:

- رقم الشكوى\*:** A text input field for the complaint number.
- الجهة ذات الصلة\*:** A dropdown menu for the relevant authority.
- موضوع الشكوى\*:** A text input field for the complaint subject.
- وصف الشكوى\*:** A text input field for the complaint description.
- رفع ملف (اختياري - حد أقصى 5 ملفات):** A section for uploading files, with a note: "أضف الملفات وأنتها هذا الترخيص. الحد الأقصى لحجم الملف المسموح به هو 5 ميجابايت. تشمل ملفات المستودع صور و PDF و Excel. يمكنك رفع حتى 5 ملفات." (Add files and end this license. The maximum file size allowed is 5 MB. Includes files in the repository: photos, PDF, and Excel. You can upload up to 5 files.)
- أقر بأن جميع المعلومات المقدمة صحيحة ودقيقة وكامل المسؤولية الكاملة عن دقة هذه البيانات** (I confirm that all the information provided is correct and accurate and I assume full responsibility for the accuracy of these data).
- إرسال الطلب** (Submit Request) button, highlighted with a red box.

The date and time at the bottom right of the form are: تاريخ آخر تحديث: 01/04/08/2025.





الهيئة السعودية للمياه  
Saudi Water Authority  
Saudi Water Authority

swa\_gov

