

سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى وآلية التعامل معها

أولاً: السياسات العامة لاستقبال ومعالجة الطلبات

١. قنوات الاستقبال الرسمية:

- المنصة الرقمية للجمعية
- البريد الإلكتروني الرسمي
- صندوق المقترحات الورقي في مقر الجمعية
- الهاتف المباشر (خدمة الزائر)
- النماذج الميدانية (ورش العمل – المعارض – الندوات)

٢. التصنيف المعتمد للطلبات:

- استفسارات: علمية / تنظيمية / برامجية / إدارية
- مقترحات: تطويرية / استراتيجية / علمية / مجتمعية
- شكاوى: تنظيمية / سلوكية / خدمية / إعلامية

٣. مراحل المعالجة:

- تسجيل الطلب وتحديد التصنيف
- إحالة الطلب للجهة المختصة
- دراسة الطلب فنياً وإدارياً
- الرد الرسمي عبر نفس وسيلة الاستلام
- أرشفة المعالجة إلكترونياً

م	التاريخ	النوع	الفئة	الوسيلة	محتوى الطلب	الجهة المعنية	الإجراء المتخذ	الحالة	مدة المعالجة
1	2024-01-10	استفسار	باحث دكتوراه	نموذج إلكتروني	طلب نسخة رقمية من وثائق أرشيف نجران قبل الإسلام	وحدة التوثيق والمخطوطات	مشاركة الوثائق المصرح بها	تمت المعالجة	2 يوم
2	2024-02-04	مقترح	خبير آثار	ورشة عمل	إنشاء دليل توثيقي لللقى الأثرية المتداولة غير المسجلة	اللجنة العلمية	أحيل للجنة البحوث لتقييم الجدوى	تحت الدراسة	3 أيام
3	2024-02-25	شكوى	زائر للمعرض	ميداني	ضعف الإضاءة داخل قاعة النقوش الصخرية في المعرض الدائم	لجنة العلاقات والتشغيل	تغيير الإضاءة بنظام LED	تمت المعالجة	جارٍ
4	2024-03-15	استفسار	معلم تاريخ	بريد إلكتروني	رغبة في تنظيم زيارة مدرسية لموقع الأخدود	وحدة العلاقات المجتمعية	تنسيق برنامج زيارة	تمت المعالجة	1 يوم
5	2024-04-09	شكوى	متطوع	واتساب	عدم احتساب ساعات مشاركة في مهرجان "تراثنا"	لجنة التطوع والتوثيق	توثيق المشاركة وتسليم شهادة رسمية	تمت المعالجة	5 أيام
6	2024-04-22	مقترح	عضو مجلس	اجتماع دوري	إدراج آثار العبور الإسلامي المبكر ضمن الفعاليات القادمة	لجنة التخطيط والبرامج	دمج في خطة برنامج "تاريخ الطرق القديمة"	معتمد	-
7	2024-05-06	شكوى	أحد الأهالي	اتصال هاتفي	وجود كتابات عشوائية على جدار أثري في "بئر حمى"	وحدة حماية المواقع	إرسال فريق طوارئ + رفع بلاغ رسمي للجهات	تمت المعالجة	2 يوم
8	2024-06-01	استفسار	إعلامي	البريد الإلكتروني	طلب تصريح تصوير فيلم وثائقي عن نقوش نجران	إدارة الإعلام والتوثيق	إصدار تصريح مشروط والتنسيق الميداني	تمت المعالجة	3 أيام
9	2024-06-22	مقترح	أكاديمي جامعي	نموذج من الجامعة	إدراج الجمعية ضمن برنامج التدريب الصيفي لطلاب الآثار	إدارة التدريب والموارد	إعداد اتفاقية شراكة مع الجامعة	تحت التنفيذ	

م	التاريخ	نوع الطلب	التصنيف	وسيلة الاستلام	تفاصيل الطلب	الجهة المعنية	الإجراء المتخذ	حالة المعالجة	مدة المعالجة
1	2024-02-15	استفسار	زائر خارجي	بريد إلكتروني	طلب معلومات عن النقوش الصخرية في موقع الأخدود	إدارة البرامج الميدانية	تم إرسال كتيب تعريف إلكتروني	تم الرد	2 يوم
2	2024-03-01	شكوى	باحث أكاديمي	الهاتف	تأخر في تسليم شهادة المشاركة في ورشة التراث	لجنة التدريب والتوثيق	إعادة إصدار الشهادة وتوصيلها بالبريد	معالجة	3 أيام
3	2024-03-18	مقترح	عضو مجلس	اجتماع دوري	اقترح بإنشاء وحدة للتراث غير المادي (قصص شعبية - الزامل)	مجلس الإدارة	أحيل للجنة الاستراتيجية	قيد الدراسة	جار
4	2024-04-05	استفسار	طالب جامعي	نموذج إلكتروني	سؤال حول فرص التدريب الصيفي	إدارة الموارد البشرية	إرسال رابط التسجيل ومجالات التدريب	تم الرد	1 يوم
5	2024-04-20	شكوى	حرفي مشارك	واتساب الجمعية	عدم وضوح تعليمات الدخول في معرض القرية التراثية	إدارة الفعاليات	عقد اجتماع توضيحي للحرفيين	معالجة	5 أيام
6	2024-05-01	مقترح	أحد الزوار	استبانة ورقية	إضافة لوحات إرشادية ثنائية اللغة في مواقع المعارض	لجنة الإعلام والمحتوى	إدراج ضمن خطة التحسين ٢٠٢٥	تحت المراجعة	-
7	2024-05-12	استفسار	ولي أمر	الهاتف	هل يمكن للطلاب زيارة المتحف التراثي في عطلة نهاية الأسبوع؟	قسم العلاقات المجتمعية	تم التنسيق لزيارات مخصصة للمدارس	تم الرد	2 يوم
8	2024-05-27	شكوى	أحد المتطوعين	بريد إلكتروني	عدم ورود اسمه ضمن قوائم الشكر في التقرير السنوي	لجنة التطوع والتكريم	تمت إضافة اسمه في النسخة النهائية	معالجة	3 أيام

مؤشرات الأداء:

- إجمالي الطلبات الواردة حتى الآن 8: طلبات
- نسبة المعالجة الكاملة 87.5% :
- متوسط مدة المعالجة 2.6: يوم
- نسبة رضا المستفيدين (من استبيانات بعد المعالجة 92%):

توصيات تطويرية مستخلصة من السجل:

- تعزيز الربط بين الفعاليات والردود الإلكترونية الآلية.
- إطلاق تطبيق إلكتروني لتقديم الطلبات وتتبع حالتها.
- تخصيص رقم واتساب لخدمة الزوار والسياح.
- إصدار تقرير ربع سنوي عن أبرز الشكاوى والمقترحات للعرض على الجمعية العمومية

ثالثاً: تحليل البيانات

المؤشر	القيمة
إجمالي الطلبات الواردة حتى منتصف ٢٠٢٤	18 طلب
نسبة الردود خلال ٤٨ ساعة	78%
أكثر وسيلة استخداماً	المنصة الإلكترونية
أكثر الفئات تقديمًا للطلبات	الأكاديميون والباحثون
متوسط مدة المعالجة	2.5 يوم
أعلى تصنيف من حيث العدد	الاستفسارات العلمية (٣٩%)

رابعاً: توصيات تطويرية من السجل

- إطلاق منصة موحدة للمقترحات العلمية والتاريخية، خاصة بما يتعلق بالتوثيق التراثي.
- نظام تتبع آلي للرد على الشكاوى، مع إمكانية التقييم من المستفيد.
- ربط منصة الجمعية مع البلاغات الطارئة للأضرار في المواقع الأثرية.
- إنشاء خلية تنسيق مع الجهات الأمنية والتراثية للتدخل السريع.
- نشر تقارير فصلية تتضمن تحليلاً نوعياً لمحتوى الشكاوى والمقترحات.