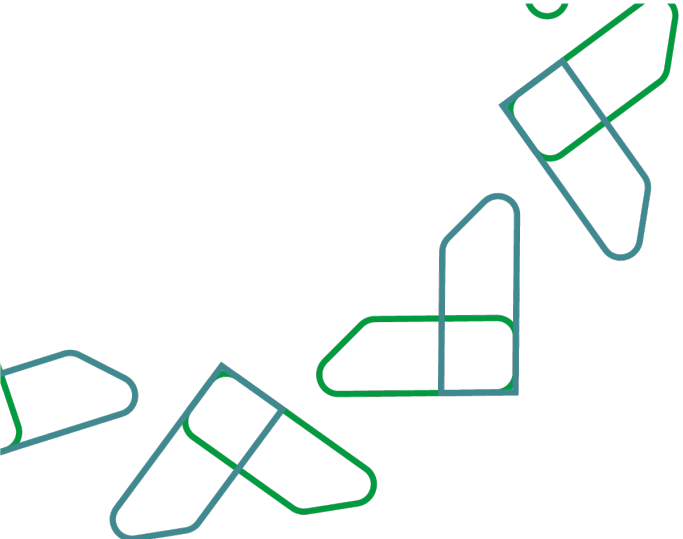




دليل استقبال الشكاوى

تاريخ التحديث: 2024-4-17م
النسخة (3)



الفهرس

03	مقدمة
04	آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها
05	الوقت المتوقع لحل الشكاوى
06	التصعيد
07	الأسئلة الشائعة

مقدمة

يهدف هذا الدليل إلى توضيح آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها من خلال منظومة متكاملة وموحدة لتقديم الدعم للمستخدمين من الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضاهم عن معالجة الشكاوى والطلبات، كما يحتوي الدليل على نسخة من الوقت المتوقع للحل وحالات وآليات التصعيد المعتمدة.

1- آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها

تقدم المنصة الدعم والتمكين والمساعدة للمستخدمين من خلال توفير مجموعة من قنوات التواصل وتلتزم المنصة بالتفاعل والاستجابة لرسائل وطلبات وشكاوى المستخدمين الواردة إليها من خلال هذه القنوات وتقديم أفضل التدابير والإجراءات لمعالجتها خلال المدة الزمنية المحددة.

1.1 قنوات استقبال الشكاوى

القناة	توفر الخدمة	متوسط وقت الاستجابة
الرقم الموحد (19990)	24/7	20 ثانية
نموذج تواصل معنا على منصة اعتماد https://portal.etimad.sa/ar-sa/aboutetimad/contactuscrm	24/7	فوري
البريد الإلكتروني (ecare@etimad.sa)	24/7	يوم عمل
الدعم بلغة الإشارة	24/7	20 ثانية
X قنوات التواصل الاجتماعي منصة (etimadsa@)	السبت الى الخميس: 8:00 صباحاً الى 10:00 مساءً الجمعة: 1:00 مساءً الى 9:00 مساءً	15 دقيقة
المحادثة الفورية على منصة اعتماد https://etimad.sa/	السبت الى الخميس: 8:00 صباحاً الى 10:00 مساءً الجمعة: 1:00 مساءً الى 9:00 مساءً	20 ثانية

1.2 آلية التعامل مع الشكاوى

1.2.1 استقبال الشكاوى

- التقدم بطلب شكوى حسب قنوات تقديم الشكاوى من خلال
 - تسجيل الشكاوى من الموظف المختص
 - تسجيل الشكاوى من المستفيد بشكل الكتروني
- اشعار المستفيد برقم الشكاوى من خلال رسالة نصية.

1.2.2 الاستجابة للشكاوى

- مراجعة البيانات والتحقق من الشكاوى والتقييم الأولي للشكاوى.
- التواصل مع المستفيد عند الحاجة لاستكمال أو التحقق من بعض البيانات المطلوبة.
- في حال عدم تجاوب المستفيد يتم اشعار المستفيد من خلال رسالة نصية باستكمال البيانات خلال ثلاث أيام عمل لتفادي اغلاق الشكاوى.

1.2.3 معالجة الشكاوى

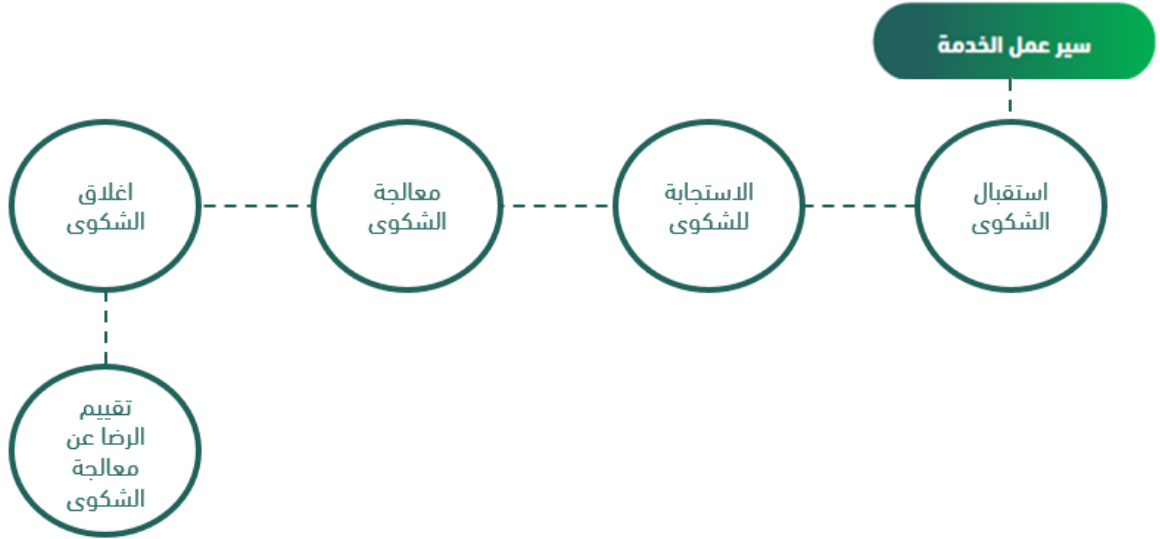
- معالجة الشكاوى خلال المدد الزمنية المحددة.
- اشعار المستفيد بنتيجة المعالجة من خلال رسالة نصية

1.2.4 إغلاق الشكاوى

- إغلاق الشكاوى واشعار المستفيد من خلال رسالة نصية.
- يمكن للمستفيد التواصل من خلال قنوات التواصل وإعادة فتح الشكاوى خلال 3 أيام عمل من اشعار الإغلاق.

1.2.5 تقييم الرضا عن معالجة الشكاوى

- تقييم الرضا بعد معالجة الشكاوى من خلال رسالة نصية تحتوي رابط لاستبانة تقييم مستوى الرضا.



2 الوقت المتوقع لمعالجة البلاغات والشكاوى

القناة	نوع الطلب	وقت توفر الخدمة	الوقت المتوقع للاستجابة	متوسط وقت المعالجة
الرقم الموحد المحادثة الفورية نموذج اتصل بنا البريد الإلكتروني منصة X	استفسار	7/24	20 ثانية	فوري
		السبت الى الخميس: 8:00 ص الى 10:00 م الجمعة: 1:00 م الى 9:00 م	20 ثانية	فوري
		7/24	فوري	3 أيام عمل
		7/24	يوم عمل	يومي عمل
		السبت الى الخميس: 8:00 ص الى 10:00 م الجمعة: 1:00 م الى 9:00 م	15 دقيقة	فوري
الرقم الموحد	اقتراح	7/24	20 ثانية	

يعتمد على محتوى الاقتراح والدراسة والاعتماد	فوري	7/24		نموذج اتصل بنا
	يوم عمل	7/24		البريد الإلكتروني
	15 دقيقة	السبت الى الخميس: 8:00 ص الى 10:00 م الجمعة: 1:00 م الى 9:00 م		منصة X
3- 5 أيام عمل	20 ثانية	7/24	شكوى	الرقم الموحد
	فوري	7/24		نموذج اتصل بنا
	يوم عمل	7/24		البريد الإلكتروني
	15 دقيقة	السبت الى الخميس: 8:00 ص الى 10:00 م الجمعة: 1:00 م الى 9:00 م		منصة X
1 الى 2 يوم عمل	20 ثانية	7/24	خدمات إجرائية	الرقم الموحد
	فوري	7/24		نموذج اتصل بنا
	يوم عمل	7/24		البريد الإلكتروني
	15 دقيقة	السبت الى الخميس: 8:00 ص الى 10:00 م الجمعة: 1:00 م الى 9:00 م		منصة X
مدة الإنجاز المتوقعة		وقت توافر الخدمة		الخدمات الإجرائية
يومي عمل		حسب وقت توافر قناة التواصل		1- تفعيل المنشآت التي لا تملك سجل تجاري
يومي عمل		حسب وقت توافر قناة التواصل		2- إدارة الصلاحيات (إضافة مستخدم)
يوم عمل		حسب وقت توافر قناة التواصل		3- إدارة الصلاحيات (تعطيل مستخدم)
يومي عمل		حسب وقت توافر قناة التواصل		4- إدارة الصلاحيات (تعديل صلاحية مستخدم)

الخدمة الإلكترونية على المنصة	التوافر	المدة الزمنية للخدمة بالمنصة
المنافسات والمشتريات		
إدارة قوائم المنع للموردين	7/24	3 أيام عمل
إدارة لجان المنافسات	7/24	3 أيام عمل
استعراض المنافسات المطروحة	7/24	فوري
إعداد مشاريع المنافسات	7/24	ربع سنوي
الانسحاب من دعوة شراء مباشر	7/24	فوري
الرد على دعوات الشراء المباشر	7/24	فوري
الرد على دعوة التأهيل اللاحق	7/24	فوري - خلال موعد تقديم وثائق التأهيل
الرد على طلب تأجيل تاريخ تقديم العروض	7/24	فوري
الرد على طلب تصعيد التظلم	7/24	من 15 الى 30 يوم عمل
الرد على طلب تظلم	7/24	15 يوم عمل
إلغاء منافسة بعد الطرح	7/24	فوري - من تاريخ نشر المنافسة على المنصة وقبل مرحلة ترسية العروض
إلغاء منافسة قبل الطرح	7/24	فوري - قبل طرح المنافسة ونشرها
المشاركة بجولات المزايدة الإلكترونية	7/24	فوري - خلال فترة بدأ وقت الجولة حتى انتهائها
سحب عرض تم تقديمه على منافسة	7/24	فوري لغاية اخر يوم من تاريخ تقديم العروض المحدد بكراسة الش والمواصفات
طلب بدء تفاوض المرحلة الأولى (التفاوض المالي)	7/24	فوري - خلال فترة مرحلة الترسية للمنافسة
طلب بدء تفاوض المرحلة الثانية (التفاوض البنود)	7/24	فوري - من تاريخ رفض التفاوض للمرحلة الأولى وخلال فترة مرحلة الترسية
طلب تأجيل تقديم العروض	7/24	فوري - قبل اخر يوم من تاريخ تقديم العروض المحدد بكراسة الش والمواصفات
مشاريع المنافسات المستقبلية	7/24	فوري
إدارة إعلانات المنافسات	7/24	من 15 الى 60 يوما حتى الموعد النهائي لتقديم العروض (المادة من اللائحة).
شراء كراسة الشروط والمواصفات	7/24	فوري

فوري -خلال فترة استقبال العروض	7/24	ارسال استفسارات عن منافسة
فوري- خلال فترة استلام العروض المحددة بالمنافسة	7/24	تقديم العروض على منافسة
من 90 الى 180 يوم من التاريخ المحدد لفتح العروض (المادة 89	7/24	ترسية المنافسة
فوري	7/24	الاطلاع على نتائج الترسية
فوري	7/24	إدارة قوائم الموردين
فوري	7/24	الانضمام الى قوائم إعلان منافسة
فوري	7/24	استعراض إعلانات الاحتياجات
فوري	7/24	استعراض قائمة المنافسات المستقبلية للجهات الحكومية
فوري وخلال فترة التوقف من 5 الى 10 أيام عمل	7/24	رفع طلب تظلم
فوري - بحسب التاريخ المحدد بكراسة المواصفات والشروط لفتح العروض	7/24	فتح العروض
فوري وخلال موعد تقديم وثائق التأهيل المحدد من الجهة الحكومية	7/24	التقديم على التأهيل المسبق
فوري	7/24	إنشاء دعوة التأهيل المسبق
فوري	7/24	إنشاء دعوة التأهيل اللاحق
من 15 الى 60 يوم شاملا (مراجعة الهيئة ونشر الإعلان بالمنصة	7/24	طرح المنافسة
من 90 الى 180 يوم	7/24	فحص العروض
3 أيام من الإبلاغ بالقرار	7/24	طلب تصعيد تظلم
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
العقود		
فوري	7/24	تسجيل عقد جديد غير مؤتمت
فوري	7/24	تسجيل عقد جديد مؤتمت
فوري	7/24	الموافقة على العقد المؤتمت
فوري	7/24	سحب العقد المؤتمت
فوري	7/24	التوقيع الإلكتروني للعقد المؤتمت
فوري	7/24	إعادة توجيه العقد المؤتمت

فوري	7/24	إعادة تعيين ممثل الجهة الحكومية للتوقيع على العقد المؤتمت
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	تسجيل عقد بديل
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	تسجيل عقد قائم
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	تسجيل عقد منقول
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالزيادة (زيادة القيمة والمدة)
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالزيادة (زيادة القيمة فقط)
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالزيادة (زيادة المدة فقط)
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالتخفيض (القيمة والمدة)
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالتخفيض (القيمة فقط)
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالتخفيض (سحب جزئي)
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب إنهاء العقد
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات المورد	7/24	الرد على طلب تعديل العقد
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل جدول المعالم
بدء الإجراء فوري ويعتمد على قرار المورد المسجل	7/24	الرد على طلب تعديل جدول المعالم
بدء الإجراء فوري ويعتمد على قرار المورد المسجل	7/24	إضافة ملف مورد
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
المدفوعات		
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	المطالبات المالية للعقود

75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	المطالبات المالية للفواتير
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	المطالبات المالية الاستثنائية
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	المطالبات المالية للعقود ذات العملات المتغيرة
فوري	7/24	استعراض حالة المطالبات المالية
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	العهد والسلف
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	استعاضة العهد والسلف
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	تسوية عهد وسلف
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	حقوق العاملين
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	المدفوعات الأخرى
3 أيام عمل	7/24	إضافة ملف مورد
3 أيام عمل	7/24	إضافة رقم حساب لمورد (IBAN)
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
سوق اعتماد		
فوري	7/24	اصدار فاتورة للاعتماد
فوري	7/24	إرسال إشعار التسليم
فوري	7/24	الرد على طلب الشراء
فوري	7/24	إنشاء اتفاقية اطارية
فوري	7/24	تأكيد استلام المنتجات من الجهة الحكومة
فوري	7/24	تعميد أمر الشراء
فوري	7/24	شراء المنتجات
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
استبعاد مخالفات المقاولين		
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية ووزارة المالية	7/24	رفع طلب استبعاد مخالفة
فوري	7/24	استعراض ومراجعة طلب استبعاد مخالفة

5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
الإرهاب الحكومي		
فوري	7/24	إدارة بنود الإرهاب
3 دقائق للمستخدم	7/24	انشاء أمر اركاب عاجل
3 دقائق للمستخدم	7/24	انشاء أمر اركاب
3 دقائق للمستخدم	7/24	حجز تذاكر السفر
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
الضمان البنكي		
8 ساعات عمل	7/24	إصدار الضمان البنكي
8 ساعات عمل	7/24	تعديل الضمان البنكي
16 ساعة عمل	7/24	الإفراج التلقائي للضمان البنكي
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
المديونيات		
فوري	7/24	استعراض مديونية
1 يوم عمل	7/24	تسجيل / تعديل مديونية
30 يوم عمل من تاريخ الاشعار الأول 15 يوم عمل من تاريخ الاشعار الثاني	7/24	تسديد المديونية
فوري	7/24	طلب إعادة جدولة
فوري	7/24	طلب إعفاء
فوري	7/24	طلب تقسيط
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
الميزانية		
فوري	7/24	اعداد ميزانية الإيرادات
90 يوم	7/24	اعداد ميزانية الوظائف
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
الاستعلام الذاتي عن الحقوق المالية		

الاستعلام الذاتي عن حقوق الموظفين	7/24	فوري
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
الاستعلام عن المدفوعات الحكومية		
الاستعلام عن المدفوعات الحكومية	7/24	فوري
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
خدمات التحصيل		
تسجيل فاتورة	7/24	فوري
تعديل الفواتير	7/24	فوري
الغاء الفواتير	7/24	فوري
اصدار تقارير	7/24	فوري
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
الإيراد		
توريد وتصنيف الإيرادات	7/24	ساعتين
استعراض معاملات التوريد	7/24	فوري
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
بوابة المطورين		
سداد رسوم الاشتراك	7/24	فوري
استعراض المنتجات	7/24	فوري
الاشتراك بمنتج (API)	7/24	3 أيام عمل
إدارة التطبيقات	7/24	فوري
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
التقارير والمؤشرات		
التقارير والمؤشرات	7/24	فوري
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
الرقابة والإشراف		
الرقابة والإشراف	7/24	فوري

الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
مزاد اعتماد		
دفع قيمة المزاد	7/24	فوري
ارسال العروض	7/24	فوري
استعراض المزادات	7/24	فوري
المشاركة فى المزاد	7/24	فوري
انشاء المزاد	7/24	فوري
بدء تفعيل المزاد	7/24	فوري
نشر اعلان المزاد على المنصة	7/24	فوري
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
نظام صرف		
خدمات نظام صرف	7/24	فوري
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
تعويض المنشآت عن الزيادة فى المقابل المالى		
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
الاشتراكات		
الاشتراكات	7/24	فوري
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
مشروعات		
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
الحساب الختامى		
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل

3 التصعيد

3.1 حالات التصعيد

- تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكوى.
- استلام رسالة بإغلاق الشكوى بدون المعالجة.
- عدم التمكن من رفع شكوى من خلال قنوات التواصل.

3.2 آلية التصعيد

قواعد العمل:

يتم التصعيد حسب حالات التصعيد المذكورة بالنقطة رقم 3.1

إرشادات الاستخدام:

- 1- يتم الدخول الى الرابط التالي الدخول على رابط منصة اعتماد [منصة الخدمات المالية\(etimad.sa\)](http://etimad.sa) واختيار عن اعتماد ثم اختيار تواصل معنا



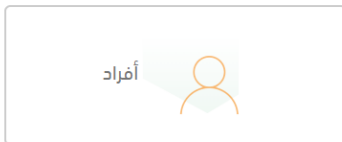
2- يتم اختيار الانتقال الى النموذج من قناة نموذج تواصل معنا



3- يتم اختيار نوع القطاع (حكومة - أعمال - أفراد)



نوع القطاع



4- يتم تعبئة معلومات مقدم الطلب

معلومات مقدم الطلب		
الاسم الأول *	الاسم الأوسط *	الاسم الأخير *
الاسم الأول	الاسم الأوسط	الاسم الأخير
نوع الوثيقة *	رقم الوثيقة *	الجهة الحكومية *
إقامة	رقم الوثيقة	الجهة الحكومية
رقم الجوال *	البريد الإلكتروني *	
مثال (00xxxxxxxxxx)(966xxxxxxxx)	البريد الإلكتروني	

5- يتم اختيار الخدمة الرئيسية (تصعيد طلب) وتعبئة الحقول المطلوبة مع إضافة رقم الطلب المراد التصعيد عليه والوصف في حقل وصف الطلب والوثائق الداعمة ان وجدت

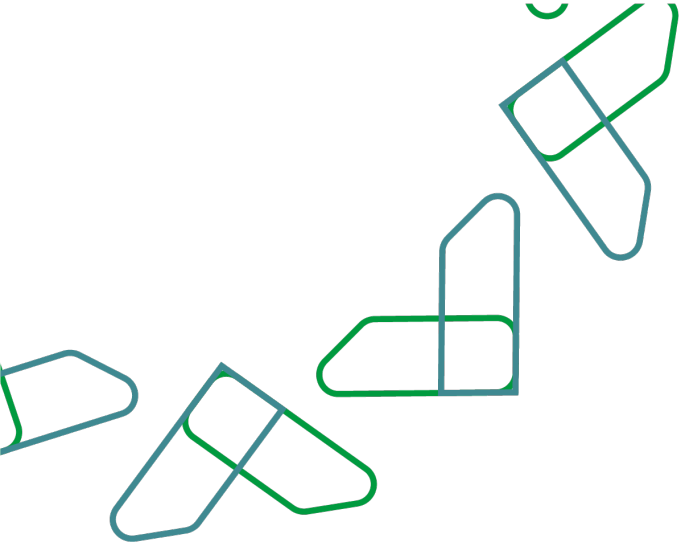
معلومات الطلب		
الرجاء إضافة رقم الطلب المراد تصعيده في خانة تفاصيل الطلب.		
الخدمة الرئيسية *	الخدمة الفرعية *	نوع الطلب *
تصعيد طلب	إدارة علاقات المستفيدين	تصعيد
عنوان الطلب *	عنوان الطلب	
تفاصيل الطلب *	تفاصيل الطلب	
0/821 حرف	حرف	
الملفات المرفقة	الملفات المرفقة	
إسقاط الملفات هنا لتحميل أو إختار ملف تنسيقات الملفات المسموح بها (max - 2MB): JPG , PNG , PDF		

6- سيتم تزويدكم برقم طلب التصعيد بشكل فوري من خلال الموقع ومن خلال رسالة نصية.



4 الأسئلة الشائعة

- ما هي المدة الزمنية المتوقعة لمعالجة الشكوى؟
حسب الجدول رقم 2 "الوقت المتوقع لمعالجة البلاغات والشكاوى" وتحتسب أيام العمل للمعالجة من يوم الأحد الى يوم الخميس.
- ما هي مدة استكمال البيانات/ المستندات عند استلام اشعار بذلك؟
يتطلب من المستفيد مشاركة البيانات/ المستندات المطلوبة خلال 3 أيام عمل من استلام الإشعار لتفادي اغلاق الشكوى.
- كيف يمكن مشاركة المستندات المطلوبة عند استلام اشعار استكمال البيانات؟
من خلال ارسال المستندات على البريد الإلكتروني Ecure@etimad.sa وتسجيل رقم الشكوى بعنوان البريد



- كيف يمكن مشاركة صورة من المشكلة التقنية التي تواجه المستفيد؟
وفرت منصة اعتماد العديد من القنوات التي تمكن المستفيد من رفع الشكوى ومشاركة صورة للمشكلة التقنية من خلال التالي:
 - البريد الإلكتروني
 - نموذج اتصل بنا على منصة اعتماد
 - الرسائل الخاصة لحساب اعتماد على منصة X
- ما هو الإجراء في حال تم التواصل مع المستفيد ولم يتم الرد؟
عند التواصل مع المستفيد ولم يتم الرد سيتم ارسال اشعار من خلال رسالة نصية الى رقم الجوال المسجل لدينا ويمكن للمستفيد إعادة التواصل خلال 3 أيام عمل لتفادي إغلاقها
- كيف يمكن للمستفيد متابعة الشكوى؟
سيتم تزويد المستفيد برقم الطلب للشكوى المسجلة من قبله وذلك عبر رسالة نصية على رقم الجوال المسجل لدينا وسيتم اشعاره بنتيجة المعالجة للشكوى من خلال رسالة نصية، ويمكن للمستفيد متابعة الشكوى من خلال التواصل مع قنوات التواصل المختلفة.
- ما هو الإجراء لحالة تتطلب معالجة بفترة زمنية أقل من الفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة الشكاوى؟
سنبذل قصارى جهدنا لمعالجة الشكوى بوقت أقل من الفترة الزمنية المتوقعة، ويتطلب من المستفيد الأخذ بعين الاعتبار المدد الزمنية المحددة لمستوى الخدمة لمعالجة الشكاوى والإجراءات المرتبطة بها
- كيف يمكن تقييم رضا المستفيد لمعالجة الشكوى؟
يمكن للمستفيد تقييم الرضا بعد معالجة الشكوى من خلال رسالة نصية تحتوي رابط استبانة تقييم مستوى الرضا.
- ما هو الإجراء عند عدم رضا المستفيد عن معالجة الشكوى؟
وفرت منصة اعتماد فريق متخصص لمتابعة مسببات عدم رضا المستفيد عن المعالجة واتخاذ الإجراءات اللازمة حيال ذلك.

اعتماد
Etimad



شكرا لكم

تحت إشراف

وزارة المالية
Ministry of Finance



NCGR
المركز الوطني لنظم
الموارد الحكومية



   EtimadSA