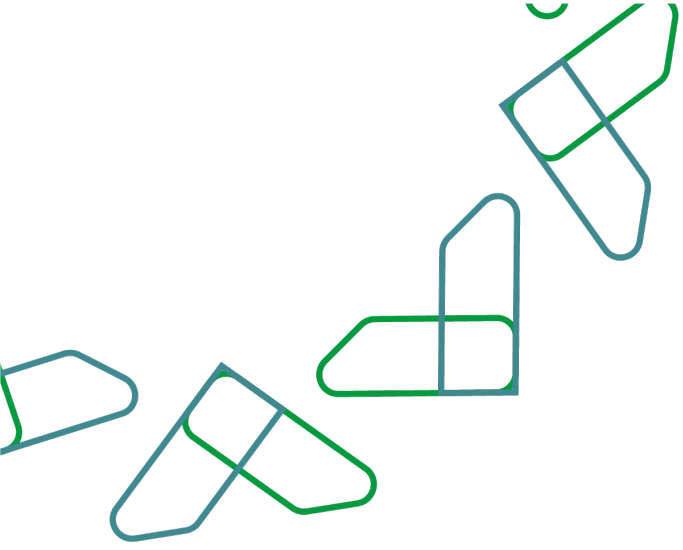




دليل استقبال الشكاوى

تاريخ التحديث: 2024-09-05 م
النسخة (4)



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
الرقم الموحد (19990)	24/7
نموذج تواصل معنا على منصة اعتماد https://portal.etimad.sa/arsa/aboutetimad/contactuscrm	24/7
نموذج تواصل معنا على تطبيق اعتماد أعمال	24/7
البريد الإلكتروني (ecare@etimad.sa)	24/7
الدعم بلغة الإشارة	24/7
قنوات التواصل الاجتماعي منصة (etimadsa@)X	السبت الى الخميس: 8:00 صباحاً الى 10:00 مساءً الجمعة: 1:00 مساءً الى 9:00 مساءً
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

1.2 شروط استقبال الشكاوى

- يتطلب توفر رقم طلب مرفوع مسبقاً من خلال أحد قنوات التواصل، ويتم قبول الشكاوى للحالات التالية:
 - تجاوز مدة الاستجابة للطلبات حسب المدة المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة (بحسب البند رقم 2 جدول الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكاوى)
 - إغلاق طلب تم تقديمه على خدمة دون الوصول لحل مرضٍ.
 - عدم التمكن من الاستفادة من الخدمة لوجود تحدي تقني .
- عدم الرضا عن سلوك ممثل خدمات المستفيدين خلال التواصل.

1.3 آلية التعامل مع الشكاوى

1.3.1 استقبال الشكاوى

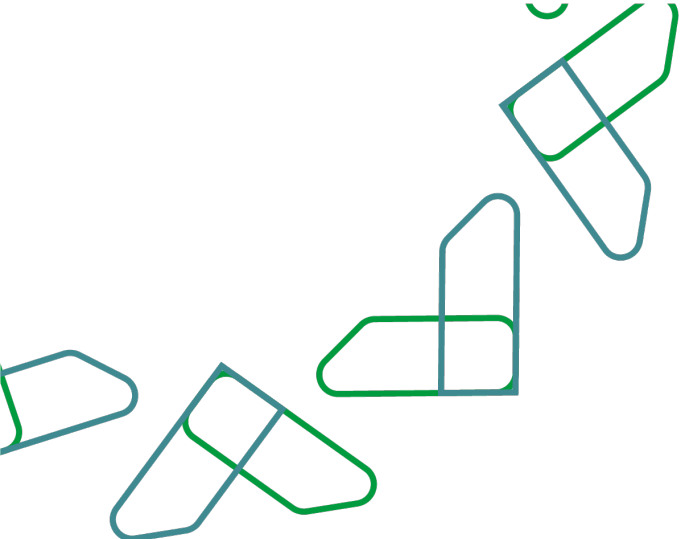
- التقدم بطلب شكاوى حسب قنوات تقديم الشكاوى من خلال
 - تسجيل الشكاوى من الموظف المختص
 - تسجيل الشكاوى من المستفيد بشكل الكتروني
- اشعار المستفيد برقم الشكاوى من خلال رسالة نصية

1.3.2 الاستجابة للشكاوى

- مراجعة تفاصيل الشكاوى والتحقق من مطابقتها للشروط المذكورة في البند رقم 1.2
- عند عدم مطابقة الشكاوى لشروط استقبال الشكاوى يتم التواصل مع المستفيد لتوجيهه بالإجراء الصحيح واغلاق الشكاوى
- عند وجود نقص في البيانات او المعلومات اللازمة يتم التواصل مع المستفيد لاستكمالها
- في حال عدم تجاوب المستفيد للتواصل يتم اشعاره باستكمال البيانات من خلال رسالة نصية خلال ثلاث أيام عمل لتفادي اغلاق الشكاوى

1.3.3 معالجة الشكاوى

- يتم استكمال معالجة الشكاوى خلال اتفاقية مستوى الخدمة
- يتم التواصل مع المستفيد واشعاره بنتيجة معالجة الشكاوى

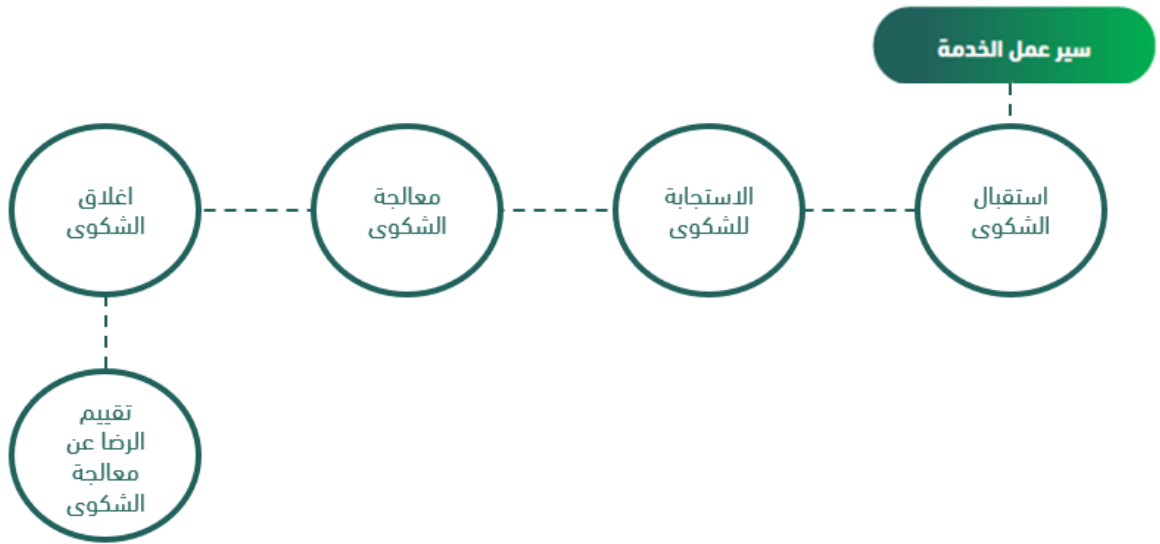


1.3.4 إغلاق الشكوى

- يتم اشعار المستفيد عند اغلاق الشكوى من خلال رسالة نصية
- يمكن للمستفيد التواصل من خلال قنوات التواصل وإعادة فتح الشكوى خلال 3 أيام عمل من اشعار الإغلاق

1.3.5 تقييم الرضا عن معالجة الشكوى

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



2 الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكاوى

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

	فوري	7/24	طلب خدمة	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 المحادثة الفورية
من 3 الى 5 أيام عمل	20 ثانية	7/24	مشكلة تقنية	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 المحادثة الفورية
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 المحادثة الفورية
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)
----------	----------------------------	---------------------------------------------

3 التصعيد

3.1 حالات التصعيد

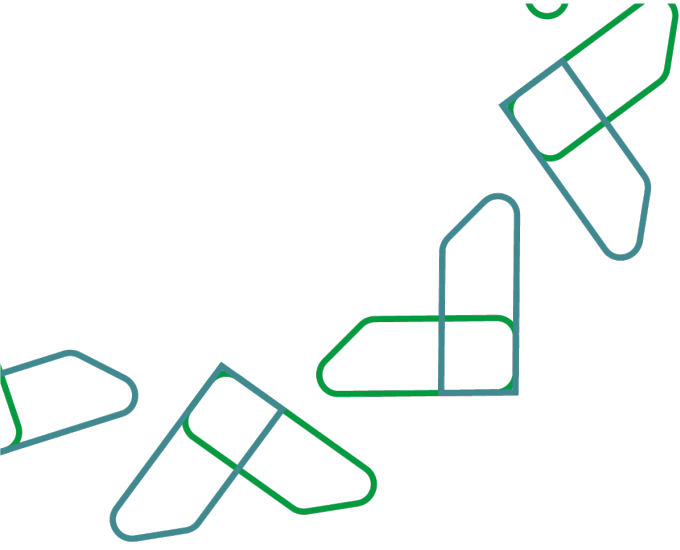
- تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكوى.
- استلام رسالة بإغلاق الشكوى بدون المعالجة.
- عدم التمكن من رفع شكوى من خلال قنوات التواصل.

3.2 آلية التصعيد

يمكن للمستفيد رفع طلب تصعيد بشكل آلي عبر نموذج تواصل معنا على منصة اعتماد او من خلال تطبيق اعتماد أعمال وسيعمل الفريق المختص على متابعة طلب التصعيد واتخاذ الإجراءات اللازمة خلال 3 أيام عمل

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)

نموذج تواصل معنا

نحن نرحب دائماً باستفساراتك ومشاركتنا كل مقترحاتك، يمكنك التواصل معنا عبر الرقم الموحد ووسائل التواصل الاجتماعي، أو من خلال تعبئة النموذج أدناه:

نوع القطاع

أفراد 	أعمال 	حكومة 
------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

4- يتم تعبئة معلومات مقدم الطلب

معلومات مقدم الطلب		
الاسم الأول *	الاسم الأوسط *	الاسم الأخير *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
نوع الوثيقة *	رقم الوثيقة *	الجهة الحكومية *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
رقم الجوال *	البريد الإلكتروني *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

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

معلومات الطلب

الرجاء إضافة رقم الطلب المراد تصعيده في خانة تفاصيل الطلب.

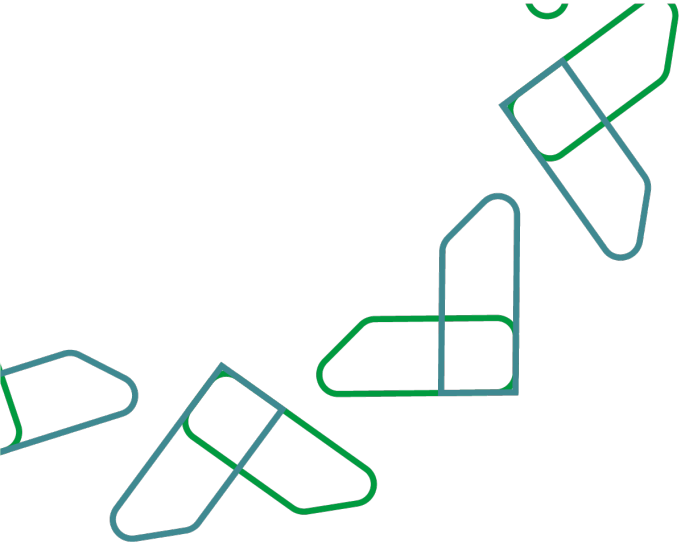
الخدمة الرئيسية *	الخدمة الفرعية *	نوع الطلب *
تصعيد طلب	إدارة علاقات المستفيدين	تصعيد
عنوان الطلب *		
عنوان الطلب		
تفاصيل الطلب *		
تفاصيل الطلب		حرف 0/821
الملفات المرفقة		
إسقاط الملفات هنا لتحميل أو اختر ملف تسيقات الملفات المسموح بها (max - 2MB) : JPG , PNG , PDF		

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 الطلبات والشكاوى" وتحسب 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 الإلكتروني
- 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 بحالة الشكوى 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



شكراً لكم

تحت إشراف

وزارة المالية
Ministry of Finance



NCGR
المركز الوطني لنظم
الموارد الحوالمية



   EtimadSA