



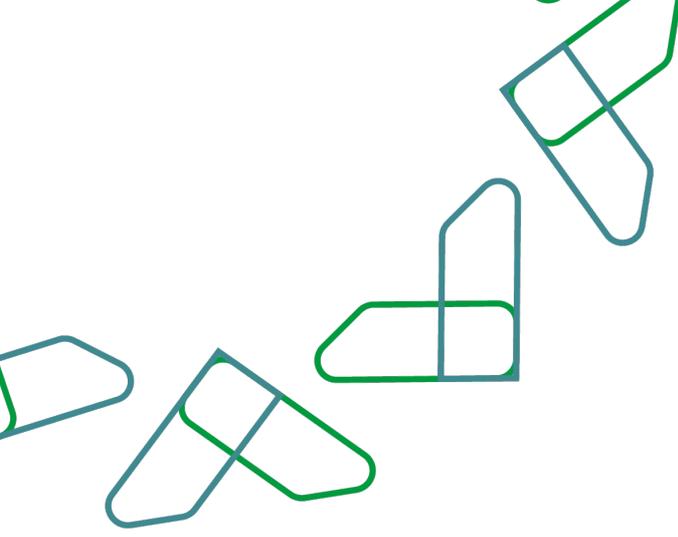
سياسة معالجة شكاوى المستخدمين

قطاع الأعمال وخدمات المستخدمين

التعريفات:

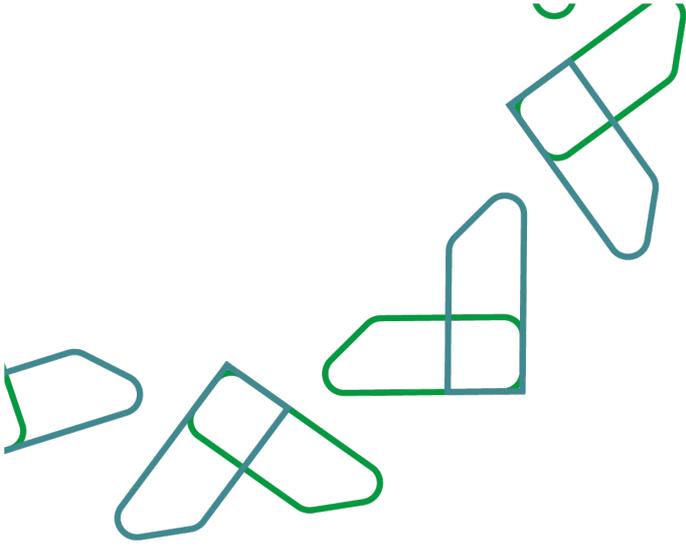
لأغراض تطبيق هذه السياسة، يكون للكلمات الواردة فيها المعاني الموضحة لها في المركز الوطني لنظم الموارد الحكومية، ولوائحه التنفيذية ما لم يقتض سياق النص غير ذلك، أو يكون لها معنى موضح في هذه المادة كما يلي:

المركز	المركز الوطني لنظم الموارد الحكومية
المستفيدين	القطاع الحكومي، والقطاع الخاص، والقطاع المالي والمصرفي، والأفراد المستفيدين من خدمات ومنتجات المركز الوطني لنظم الموارد الحكومية
الشكاوى	الشكاوى هي تعبير عن عدم الرضا بشأن منتج، أو خدمة، أو عملية، أو وضع معين، وغالبًا ما يتضمن التواصل مع المركز من خلال قنوات التواصل المعتمدة لمركز خدمات المستفيدين (اعتمد) أو أصحاب الصلاحية، أو الفرد المسؤول للتعبير عن عدم الرضا أو الاعتراض
قنوات التواصل الرسمية	جميع قنوات التواصل المعتمدة لمركز خدمات المستفيدين (اعتمد) والتي يتم استقبال استفسارات وطلبات المستفيدين من خلالها



نحرص بالمركز الوطني لنظم الموارد الحكومية على التميز بتقديم الخدمات للمستخدمين، ونعتبر المستخدمين شركاؤنا الأساسيين، ونسعى إلى تلبية توقعاتهم، وتوفير تجربة إيجابية ومرضية لهم، كما ندرك أنه قد يواجه المستخدمون بعض التحديات أو يكون لديهم شكاوى تتعلق بخدماتنا. وعليها يلتزم المركز بمعالجة الشكاوى الواردة له عبر قنوات التواصل الرسمية، حيث إنه يعمل على جميع المستويات التنظيمية ضمن منظومة متكاملة لمعالجة جميع الشكاوى والتحسين على العمليات وتعزيز اتخاذ القرار، وتماشياً مع معايير مواصفة الأيزو (ISO 10002:2018) لنظام التعامل مع الشكاوى يسعى المركز إلى:

1. الحصول على التغذية الراجعة من ملاحظات واقتراحات للتحسين بشكل استباقي.
2. الترحيب بشكاوى المستخدمين غير الراضين عن خدمات، أو قرارات، أو إجراءات المركز.
3. توفير عمليات معالجة للشكاوى تتمتع بسهولة الوصول إليها، وتتسم بالشفافية والمسؤولية.
4. اعتبار ملاحظات المستخدمين وشكاواهم مدخلات؛ لبناء المعرفة وتحسين الخدمات.
5. الالتزام بتقديم خدمة عالية الجودة بالتعاون مع الإدارات ذات العلاقة؛ لتلبية طموح ورغبات المستخدمين وتجاوز توقعاتهم.
6. يطبق المركز عددًا من المبادئ التنظيمية وفق أفضل الممارسات كما يلي:



• الموضوع:

دليل شامل كافة المعلومات لاستقبال الشكاوى حول كيفية ومكان تقديم الشكاوى من خلال قنوات التواصل الرسمية، وأوقات العمل والاستجابة، واتفاقيات مستوى الخدمة.

• سهولة الوصول:

سهولة تواصل المستفيدين مع المركز من خلال توفير قنوات للتواصل تعمل على مدار اليوم لمدة 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع، وضمان توفير آليات لمعالجة الشكاوى تتسم بالمرونة والتنوع، وتلبي احتياجات المستفيدين وتراعي ظروفهم.

• استلام الشكاوى:

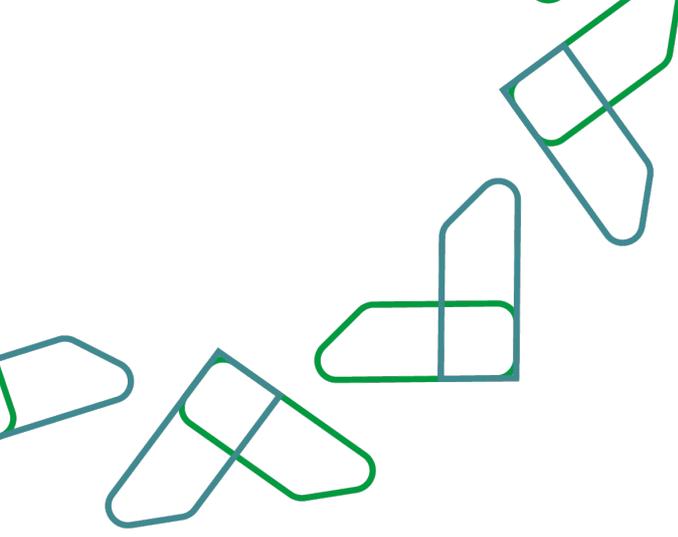
استلام الشكاوى وتوثيق جميع التفاصيل المتعلقة بها وإصدار رقم مرجعي لها.

• الاستجابة:

السعي وتقديم الدعم لمعالجة الشكاوى بأسرع وقت ممكن، وذلك وفقاً للإجراءات المعتمدة، على أن يتم إشعار المستفيدين بحالات التقدم التي تحققت في شكاوهم.

• الموضوعية:

معالجة كل شكوى بطريقة مهنية عادلة وشفافة ومنصفة وموضوعية وغير متحيزة، والعمل على تقييم موظفي التواصل بكل حيادية واستقلالية، من خلال تقييم جودة الاتصالات الواردة من المستفيدين، والقدرة على الاستجابة لهم، والالتزام بالإجراءات والتعليمات.



• التحسين المستمر:

استخدام نتائج معالجة الشكاوى والتغذية الراجعة من المستخدمين في تطوير وتحسين الخدمات والعمليات الداخلية، سعياً لتعزيز رضا المستخدمين، وتحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة.

• السرية:

من خلال التعامل مع جميع الشكاوى وبيانات المستخدمين بسرية تامة، وضمن معايير محددة تضمن ذلك وتخضع للمراجعة المستمرة.

• التميّز في الخدمة:

تطوير المعرفة بمهارات الأعمال، وعمليات معالجة الشكاوى من أجل تعزيز ثقافة التميّز في خدمة المستخدمين؛ سعياً لتحسين عمليات القدرة على معالجة الشكاوى.

• التصعيد:

لحالات وآلية التصعيد يرجى الاطلاع على دليل استقبال الشكاوى بمنصة اعتماد من خلال الرابط التالي:

[دليل استقبال الشكاوى\(etimad.sa\)](http://etimad.sa)

شكراً

تحت إشراف

5

وزارة المالية
Ministry of Finance



NCGR
المركز الوطني لنظم
الموارد الحكومية



EtimadSA