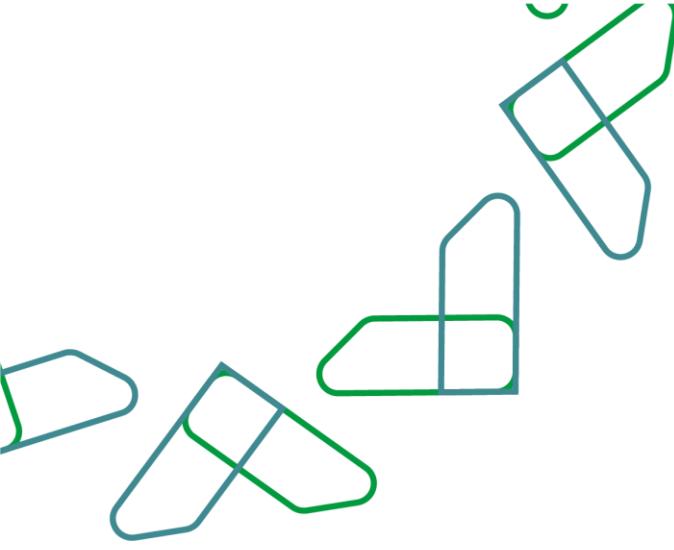




دليل استقبال الشكاوى

تاريخ: 16 نوفمبر - 2025 م

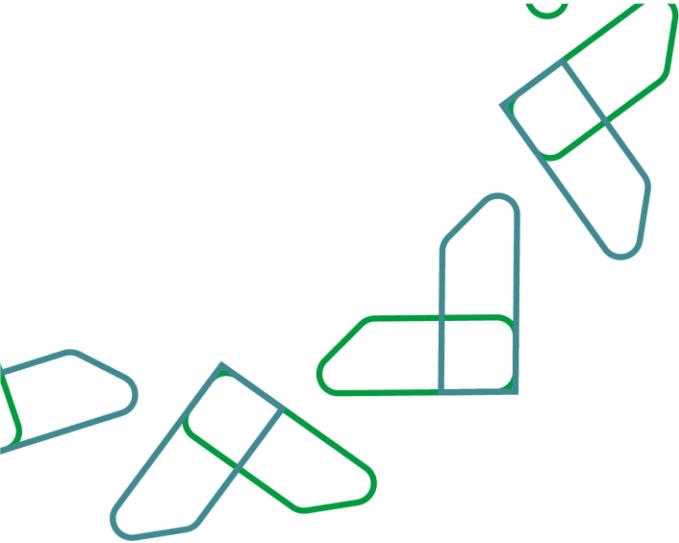
الإصدار: 7



الفهرس

مسمى الخدمة

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



مقدمة

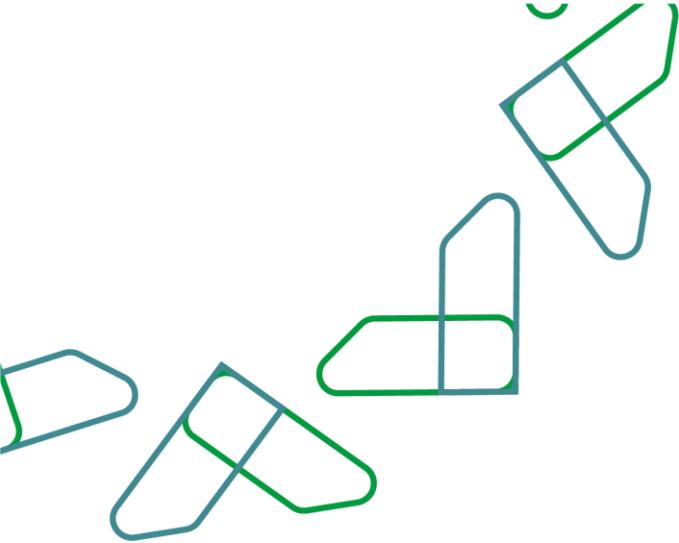
يهدف هذا الدليل إلى توضيح آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها من خلال منظومة متكاملة وموحدة لتقديم الدعم للمستفيدين من الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضاهم عن معالجة الشكاوى والطلبات، كما يحتوي الدليل على نسخة من الوقت المتوقع للحل وحالات وآليات التصعيد المعتمدة.

آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها

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

1.1 قنوات استقبال الشكاوى

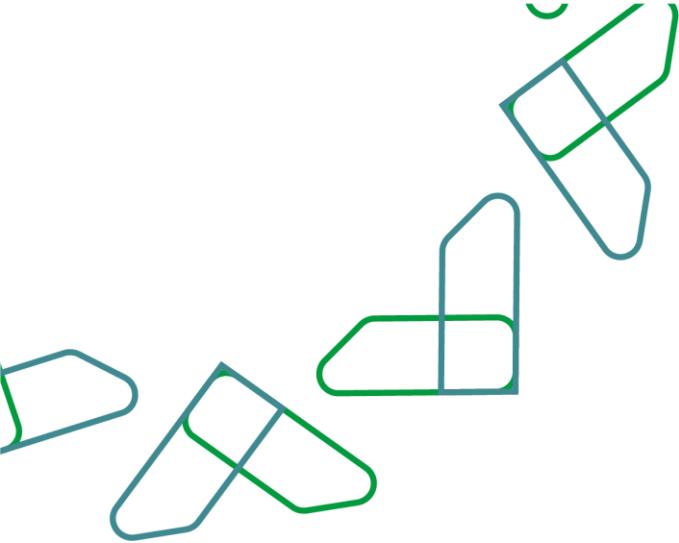
توفر الخدمة	القناة
24/7	الرقم الموحد (19990)
24/7	نموذج تواصل معنا على منصة اعتماد: https://portal.etimad.sa/ar-sa/aboutetimad/contactuscrm
24/7	نموذج تواصل معنا على تطبيق اعتماد أعمال
24/7	البريد الإلكتروني: (ecare@etimad.sa)
24/7	الدعم بلغة الإشارة



24/7	قنوات التواصل الاجتماعي منصة X: (@etimadsa)
24/7	الم gadة الفورية على منصة اعتماد: https://etimad.sa/
24/7	المساعد الذكي "اعتمد"
24/7	تطبيق اعتماد أفراد
24/7	تطبيق اعتماد أعمال

1.2 شروط استقبال الشكاوى

- يُشترط وجود رقم طلب مرفوع مسبقاً عبر إحدى قنوات التواصل، ويتم قبول الشكوى في الحالات التالية:
 - تجاوز مدة الاستجابة للطلبات حسب المدة المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة (بحسب البند رقم 2 "جدول الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكوى").
 - إغلاق طلب تم تقديمها لخدمة دون الوصول إلى حل مرض.
 - عدم التمكن من الاستفادة من الخدمة نتيجة وجود تحدي تقني.
- عدم الرضا عن سلوك ممثل خدمات المستفيدين أثناء عملية التواصل.



1.3 آلية التعامل مع الشكاوى

1.3.1 استقبال الشكاوى

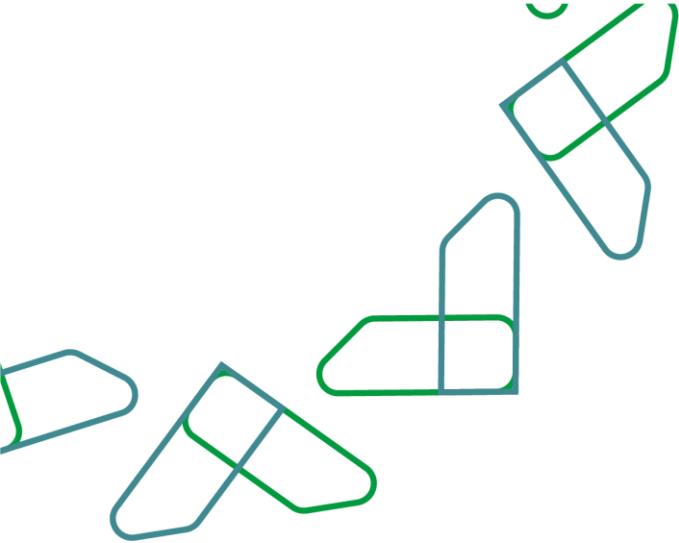
- التقدم بطلب شكوى يتم عبر قنوات تقديم الشكاوى التالية:
 - تسجيل الشكوى عن طريق الموظف المختص.
 - تسجيل الشكوى إلكترونياً من قبل المستفيد.
- إشعار المستفيد برقم الشكوى من خلال رسالة نصية.

1.3.2 الدستجابة للشكوى

- مراجعة تفاصيل الشكوى والتحقق من مطابقتها للشروط المذكورة في البند رقم 1.2
- عند عدم مطابقة الشكوى لشروط استقبال الشكاوى يتم التواصل مع المستفيد لتوجيهه بالإجراء الصحيح وإغلاق الشكوى.
- عند وجود نقص في البيانات أو المعلومات الالزمة يتم التواصل مع المستفيد لاستكمالها.
- في حال عدم تجاوب المستفيد مع محاولات التواصل، يتم إشعاره عبر رسالة نصية بضرورة استكمال البيانات خلال ثلاثة أيام عمل؛ لتفادي إغلاق الشكوى.

1.3.3 معالجة الشكاوى

- يتم استكمال معالجة الشكوى خلال اتفاقية مستوى الخدمة.
- يتم التواصل مع المستفيد وإشعاره بنتيجة معالجة الشكوى.



1.3.4 إغلاق الشكوى

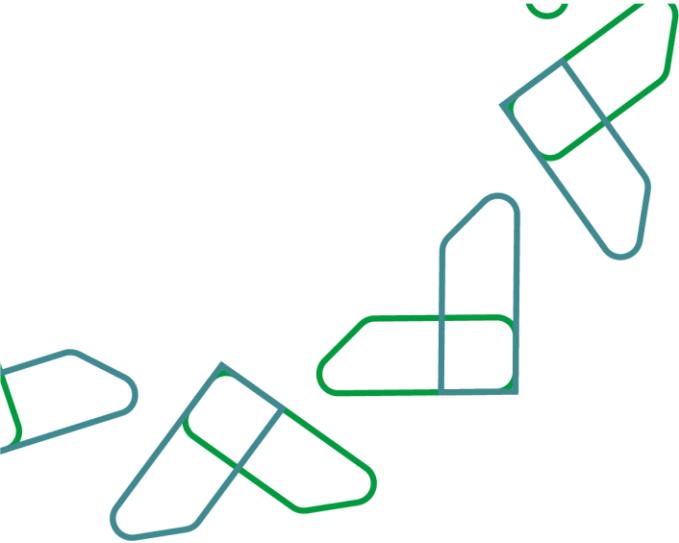
- يتم إشعار المستفيد عند إغلاق الشكوى من خلال رسالة نصية.
- يمكن للمستفيد إعادة فتح الشكوى عبر قنوات التواصل خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ إشعار الإغلاق.

1.3.5 تقييم الرضا عن معالجة الشكوى

- يتم تقييم مستوى رضا المستفيد بعد معالجة الشكوى، عبر رسالة نصية تتضمن رابطًا لاستبيان التقييم.

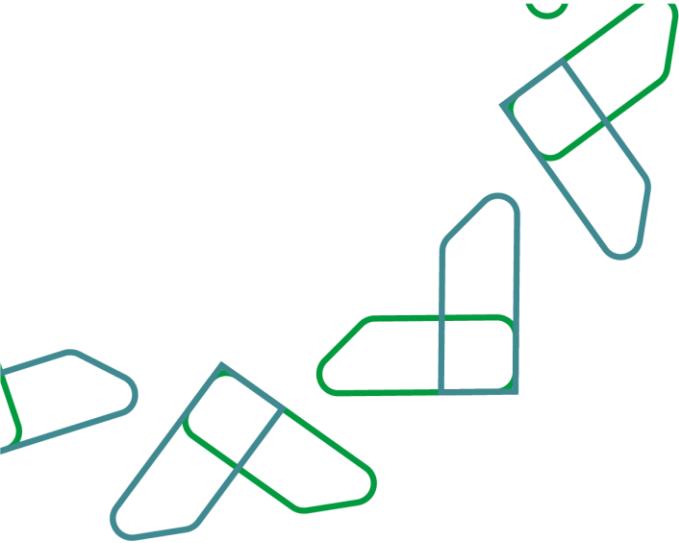
سير عمل الخدمة



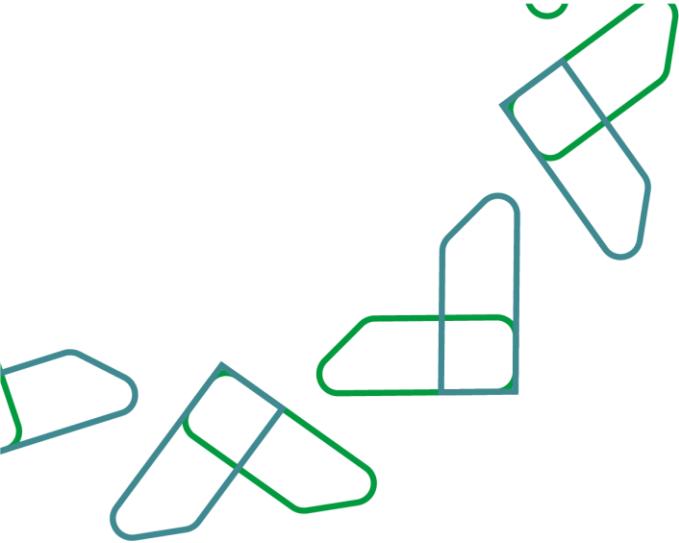


2 الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكاوى

متوسط وقت المعالجة	الوقت المتوقع للإستجابة	وقت توفر الخدمة	نوع الطلب	القناة
فوري	20 ثانية	24/7	استفسار	الرقم المورود
فوري	20 ثانية	24/7		المحادثة الفورية
3 أيام عمل	فوري	24/7		نموذج اتصل بنا
يومي عمل	يوم عمل	24/7		البريد الإلكتروني
فوري	15 دقيقة	24/7		منصة X المحادثة الفورية
10 أيام عمل	20 ثانية	24/7	اقتراح	الرقم المورود
	فوري	24/7		نموذج اتصل بنا
	يوم عمل	24/7		البريد الإلكتروني
	15 دقيقة	24/7		منصة X المحادثة الفورية
5 أيام عمل	20 ثانية	24/7	طلب خدمة	الرقم المورود
	فوري	7/24		نموذج اتصل بنا
	يوم عمل	7/24		البريد الإلكتروني



	15 دقيقة	24/7		منصة X المحادثة الفورية
من 3 إلى 5 أيام عمل	20 ثانية	24/7	مشكلة تقنية	الرقم الموحد
	فوري	24/7		نموذج اتصل بنا
	يوم عمل	24/7		البريد الإلكتروني
	15 دقيقة	24/7		منصة X المحادثة الفورية
5 أيام عمل	20 ثانية	24/7	شكوى	الرقم الموحد
	فوري	24/7		نموذج اتصل بنا
	يوم عمل	24/7		البريد الإلكتروني
	15 دقيقة	24/7		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

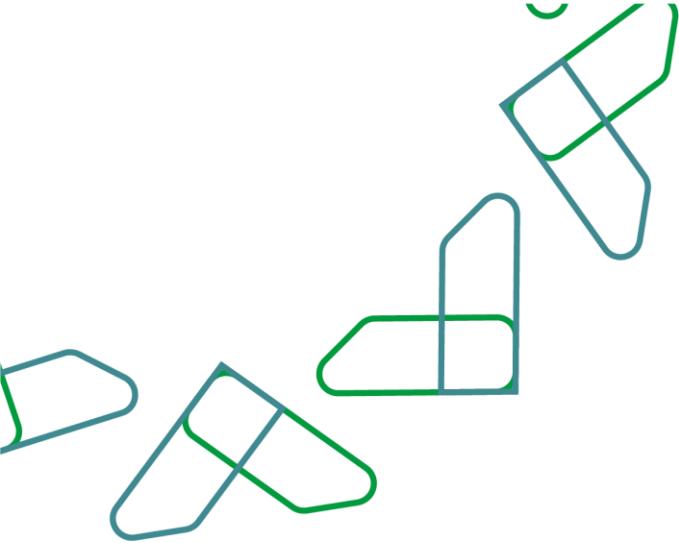
- تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكوى.
- استلام رسالة بإغلاق الشكوى بدون المعالجة.
- عدم التمكن من رفع شكوى من خلال قنوات التواصل.

3.2 آلية التصعيد

يمكن للمستفيد رفع طلب تصعيد بشكل آلي عبر نموذج (تواصل معنا) على منصة اعتماد، أو من خلال تطبيق اعتماد أعمال. ويقوم الفريق المختص بمتابعة الطلب واتخاذ الإجراءات اللازمة خلال ثلاثة أيام عمل.

إرشادات الاستخدام:

- 1- يتم زيارة الرابط التالي للدخول على منصة اعتماد: [الخدمات المالية \(etimad.sa\)](http://etimad.sa). ثم النقر على "عن اعتماد"، ثم النقر على "تواصل معنا".



البوابة الإرشادية

الخدمات الإلكترونية

المشاركة الإلكترونية

عن اعتماد

اعتماد



من نحن

السياسات والاستراتيجيات

الأخبار

الفعاليات

تواصل معنا

2. يتم النقر على "الانتقال إلى النموذج" في نموذج تواصل معنا.

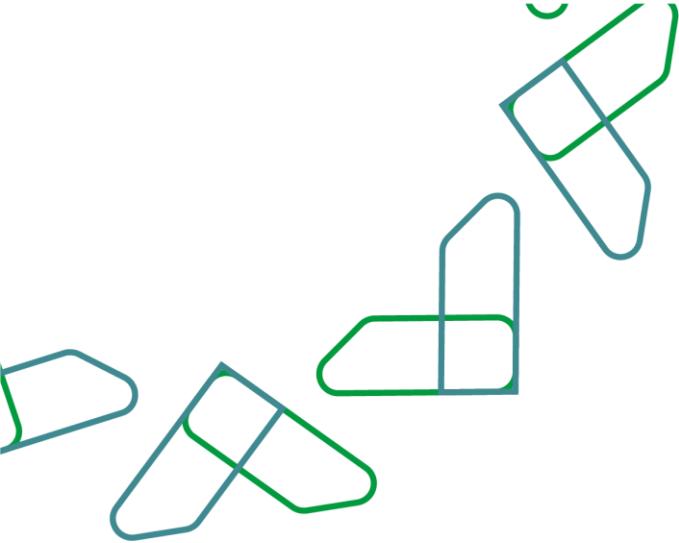


نموذج تواصل معنا

24/7

وقت الاستجابة: فوري

الانتقال إلى النموذج ←



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

نموذج تواصل معنا

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

معلومات مقدم الطلب

نوع القطاع

أفراد أعمال حكومة

4. ثم يتم تعبئة معلومات مقدم الطلب.

معلومات مقدم الطلب

نوع القطاع

أفراد أعمال حكومة

* الاسم الأخير

* الاسم الأوسط

* الاسم الأول

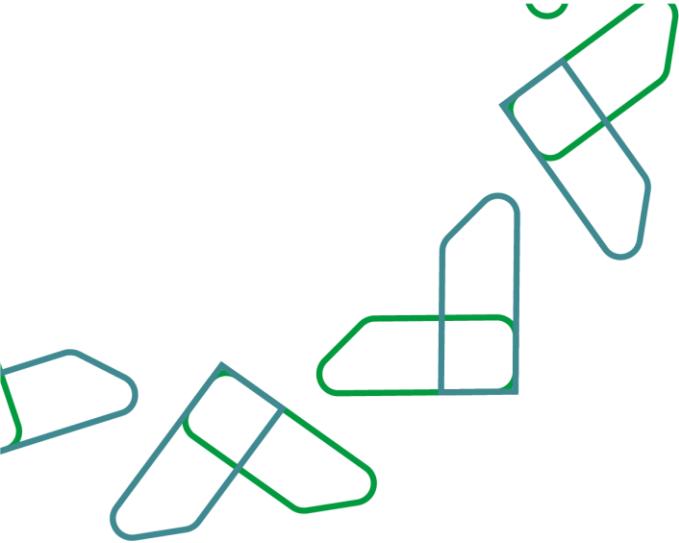
* الجهة الحكومية

* رقم الوثيقة

* نوع الوثيقة

* البريد الإلكتروني

* رقم الجوال

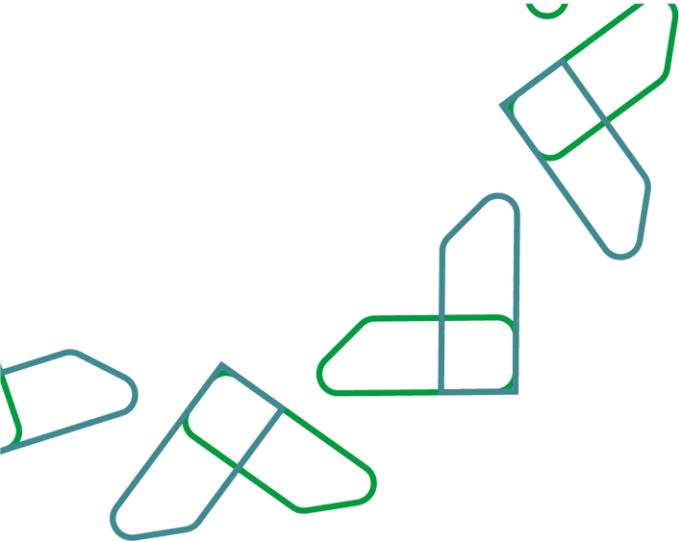


5. ثم يتم اختيار الخدمة الرئيسية "تصعيد طلب"، وتعبئة الحقول المطلوبة مع إضافة رقم الطلب/الشکوی المراد تصعيده عليه والوصف في حقل وصف الطلب والوثائق الداعمة إن وجدت.

معلومات الطلب

X الرجاء إضافة رقم الطلب المراد تصعيده في خانة تفاصيل الطلب.

* نوع الطلب ▼ تصعيد	* الخدمة المقروءة ▼ إدارة علاقات المستفيدين	* الخدمة الرئيسية ▼ تصعيد طلب
* عنوان الطلب أدخل عنوان الطلب		
* تفاصيل الطلب أدخل تفاصيل الطلب 0/1024 حرفاً		
الرفق تنسيقات للملفات المسموح بها : (max - 2MB) تصفح للملفات		
* رمز التحقق C 8742 أدخل رمز التحقق		



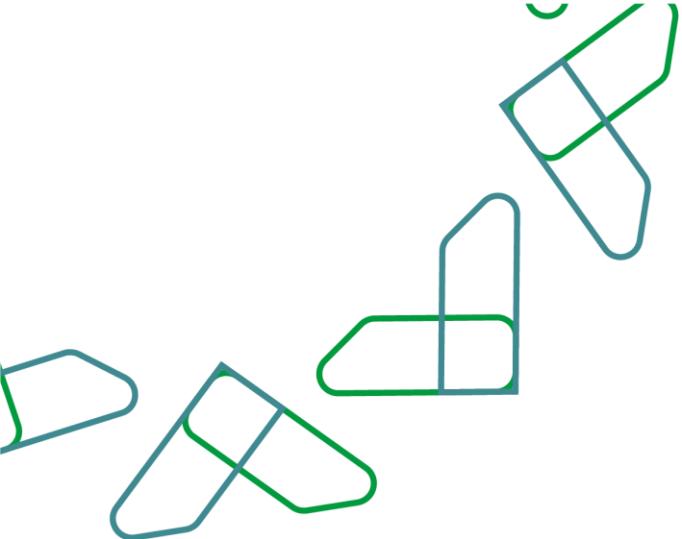
6. سيتم تزوييكم برقم طلب التصعيد بشكل فوري من خلال الموقع ومن خلال رسالة نصية.



تم الإرسال

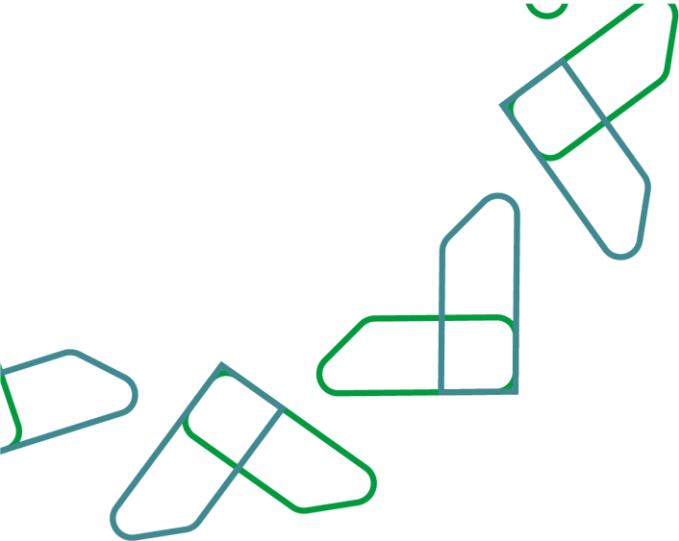
تم إرسال طلبكم للفريق المختص، وسنعمل على معالجة طلبكم في أقرب وقت ممكن #رقم الطلب 12509240032

متابعة



4 الأسئلة الشائعة

- ما هي المدة الزمنية المتوقعة لمعالجة الشكوى؟
حسب الجدول رقم 2 "الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكوى" وتحسب أيام العمل المقصودة لالمعالجة من يوم الأحد إلى يوم الخميس.
- ما هي مدة استكمال البيانات/ المستندات عند استلام إشعار بذلك؟
يتطلب من المستفيد مشاركة البيانات/ المستندات المطلوبة خلال ثلاثة أيام عمل من استلام الإشعار لتفادي إغلاق الشكوى.
- كيف يمكن مشاركة المستندات المطلوبة عند استلام إشعار استكمال البيانات؟
من خلال إرسال المستندات على البريد الإلكتروني (Ecare@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 تمكّن 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؟

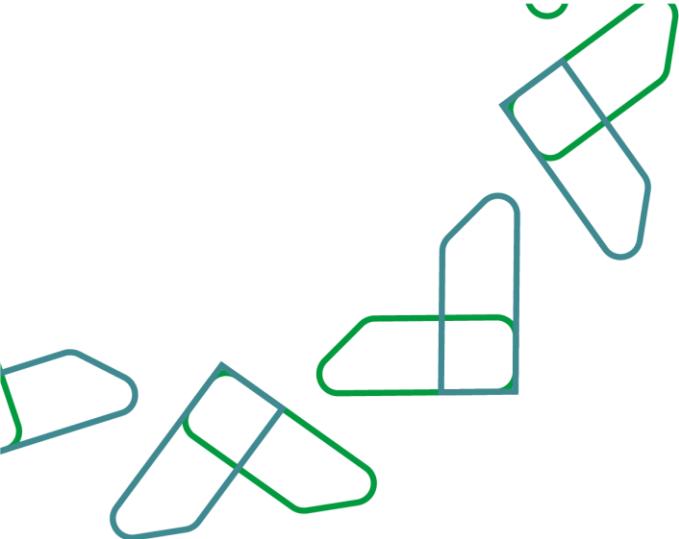
في حال عدم تجاوب المستفيد مع محاولات التواصل، يتم إرسال إشعار عبر رسالة نصية إلى رقم الجوال المسجل لدينا، ويمكن للمستفيد إعادة التواصل خلال ثلاثة أيام عمل؛ لتفادي إغلاق الشكوى.

○ كيف يمكن للمستفيد متابعة الشكوى؟

سيتم تزويذ المستفيد برقم الطلب الخاص بالشكوى المسجلة من قبله عبر رسالة نصية على رقم الجوال المسجل لدينا، كما سيتم إشعاره بحالة الشكوى من خلال رسالة نصية. ويمكن للمستفيد متابعة الشكوى عبر قنوات التواصل المختلفة.

○ ما هو الإجراء لحالة تتطلب معالجة بفترة زمنية أقل من الفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة الشكاوى؟

سيبذل فريق الدعم قصارى جهده لمعالجة الشكوى بوقت أقل من الفترة الزمنية المتوقعة، ويطلب من المستفيد الأخذ بعين الاعتبار المدد الزمنية المحددة لمستوى الخدمة لمعالجة الشكاوى والإجراءات المرتبطة بها.



○ كيف يمكن تقييم رضا المستفيد لمعالجة الشكوى؟

يتم تقييم مستوى رضا المستفيد بعد معالجة الشكوى، عبر رسالة نصية تتضمن رابطاً لاستبانة التقييم.

○ 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.



شكراً

تحت إشراف

