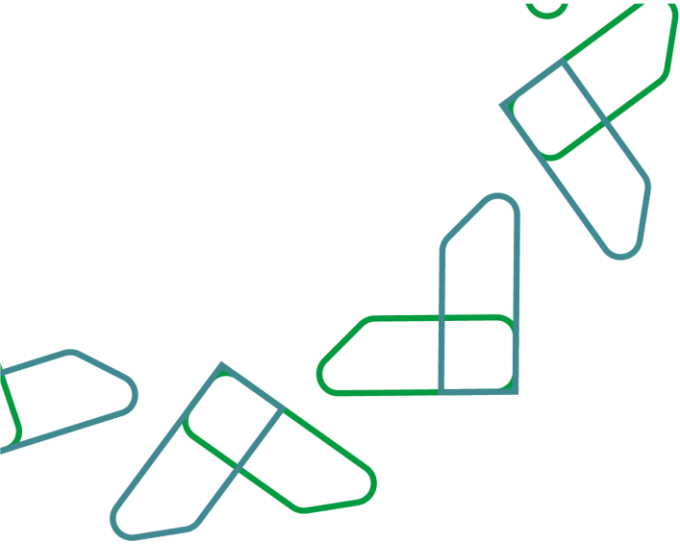




دليل استقبال الشكاوى



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 للمستخدمين 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 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

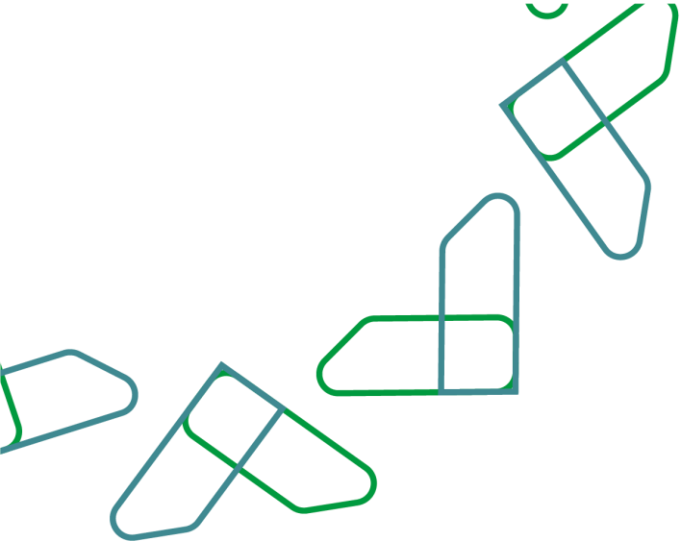
القناة	توفر الخدمة
الرقم الموحد (19990)	24/7
نموذج تواصل معنا على منصة اعتماد: https://portal.etimad.sa/ar-sa/aboutetimad/contactuscrm	24/7
نموذج تواصل معنا على تطبيق اعتماد أعمال	24/7
البريد الإلكتروني: (ecare@etimad.sa)	24/7
الدعم بلغة الإشارة	24/7



24/7	قنوات التواصل الاجتماعي منصة X: (@etimadsa)
24/7	المحادثة 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 الشكاوى في الحالات 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 لخدمة دون الوصول إلى حل مُرضٍ.
 - عدم التمكن من الاستفادة من الخدمة نتيجة وجود تحدي تقني.
- عدم الرضا عن سلوك ممثل خدمات المستخدمين أثناء عملية التواصل.



1.3 آلية التعامل مع الشكاوى

1.3.1 استقبال الشكاوى

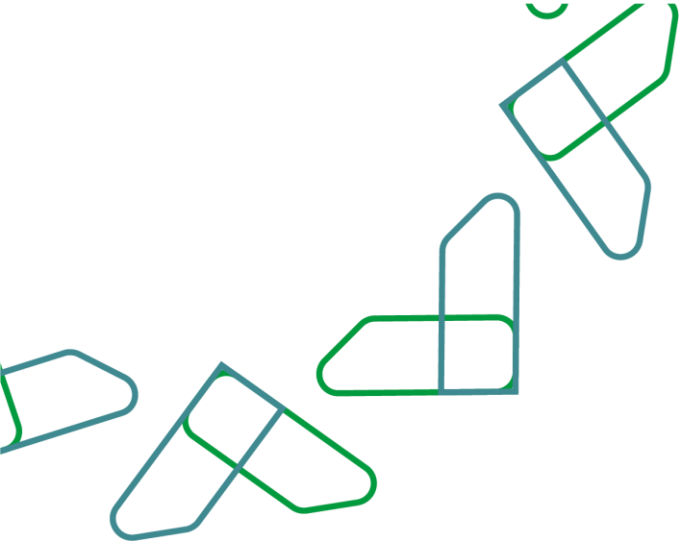
- التقدّم بطلب شكاوى يتم عبر قنوات تقديم الشكاوى التالية:
 - تسجيل الشكاوى عن طريق الموظف المختص.
 - تسجيل الشكاوى إلكترونياً من قبل المستفيد.
- إشعار المستفيد برقم الشكاوى من خلال رسالة نصية.

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 وإغلاق الشكاوى.
- عند وجود نقص في البيانات أو المعلومات اللازمة 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 الشكاوى.

1.3.3 معالجة الشكاوى

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



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 لاستبانة التقييم.

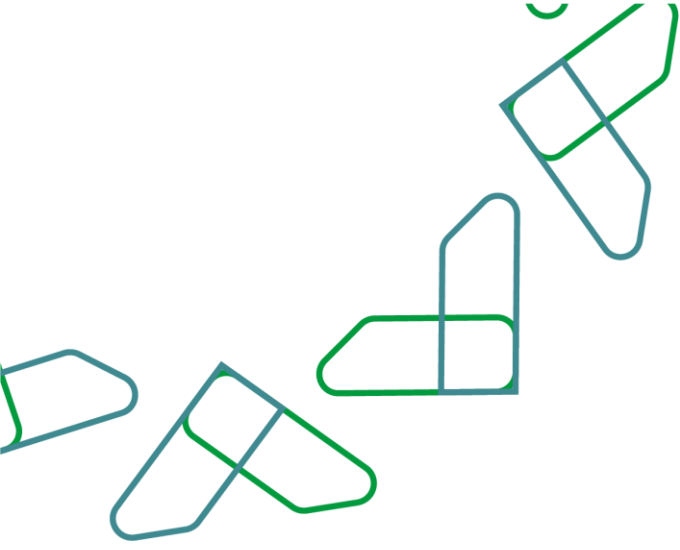
سير عمل الخدمة



2 الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكاوى

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

	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

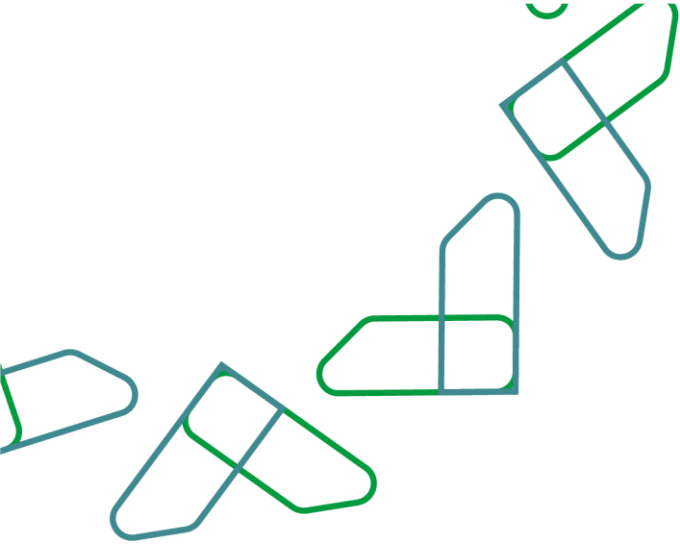
- تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكوى.
- استلام رسالة بإغلاق الشكوى بدون المعالجة.
- عدم التمكن من رفع شكوى من خلال قنوات التواصل.

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 \(etimad.sa\)](https://etimad.sa) ثم النقر على "عن اعتماد"، ثم النقر على "تواصل معنا".



البوابة الإرشادية ✓

الخدمات الإلكترونية

المشاركة الإلكترونية

عن اعتماد ✓

اعتماد
Etimad



من نحن

السياسات و الاستراتيجيات

الأخبار

الفعاليات

تواصل معنا

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



نموذج تواصل معنا

24/7

وقت الاستجابة: فوري

الانتقال الى النموذج ←

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

نموذج تواصل معنا

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

معلومات مقدم الطلب

نوع القطاع

☒ حكومة ☐ أعمال ☐ أفراد

4. ثم يتم تعبئة معلومات مقدم الطلب.

معلومات مقدم الطلب

نوع القطاع

☒ حكومة ☐ أعمال ☐ أفراد

* الاسم الأول

أدخل الاسم الأول

* الاسم الأوسط

أدخل الاسم الأوسط

* الاسم الأخير

أدخل الاسم الأخير

* نوع الوثيقة

اختر نوع الوثيقة

* رقم الوثيقة

أدخل رقم الوثيقة

* الجهة الحكومية

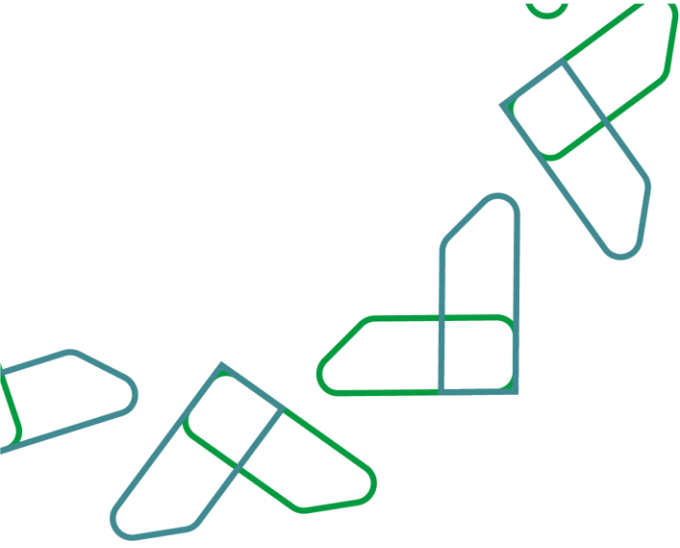
أدخل اسم الجهة الحكومية

* رقم الجوال

مثال: 966xxxxxxxxx أو 00xxxxxxxxxxxx

* البريد الإلكتروني

مثال: mail@mail.com



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

×

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

الخدمة الرئيسية *

تصعيد طلب

الخدمة الفرعية *

إدارة علاقات للمستفيدين

نوع الطلب *

تصعيد

عنوان الطلب *

أدخل عنوان الطلب

تفاصيل الطلب *

أدخل تفاصيل الطلب

حرف 0/1024

الرفق

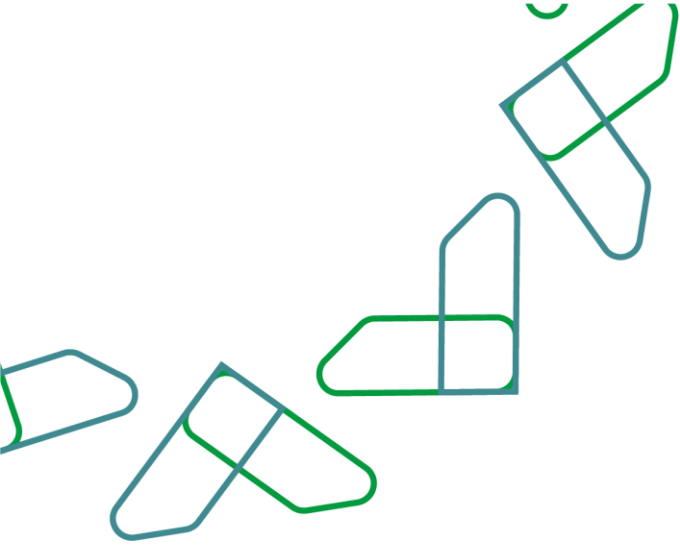
تسيقات اللغات للسوح بها (max - 2MB) : PDF , PNG , JPG

تصفح للغات

رمز التحقق *

أدخل رمز التحقق

C 8742



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



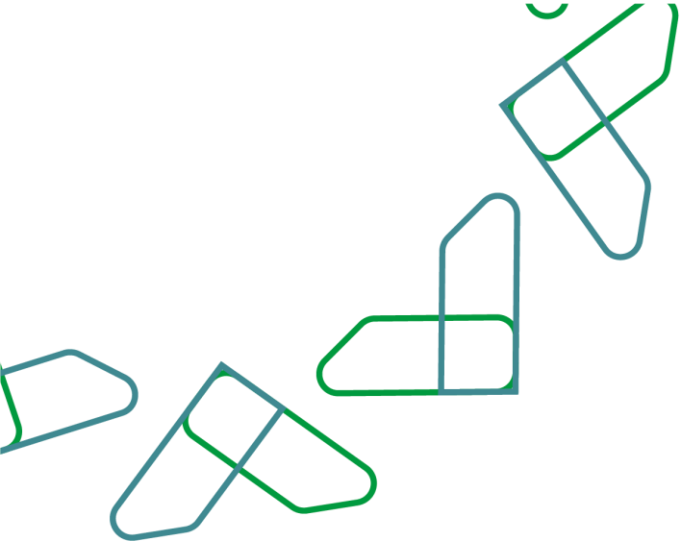
تم الإرسال

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

متابعة

4 الأسئلة الشائعة

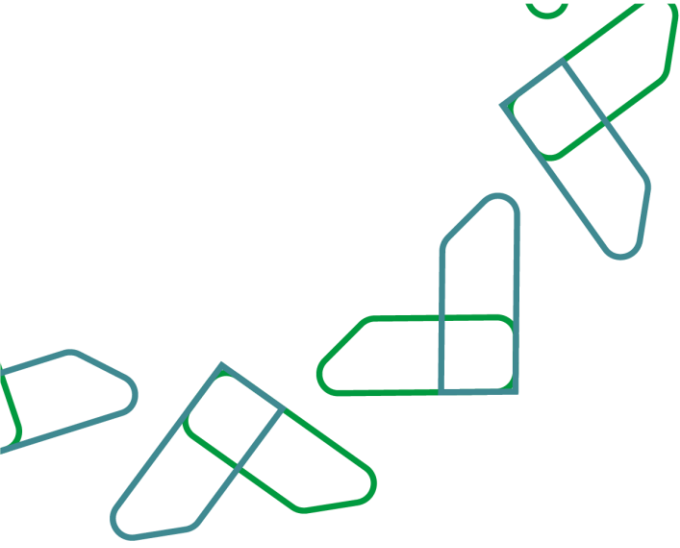
- ما هي المدة الزمنية المتوقعة لمعالجة الشكوى؟
حسب الجدول رقم 2 "الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكاوى" وتحتسب أيام العمل المقصودة للمعالجة من يوم الأحد إلى يوم الخميس.
- ما هي مدة استكمال البيانات/ المستندات عند استلام إشعار بذلك؟
يتطلب من المستفيد مشاركة البيانات/ المستندات المطلوبة خلال ثلاثة أيام 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 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 المستخدم ولم يتم الرد؟
في حال عدم تجاوب المستخدم مع محاولات التواصل، يتم إرسال إشعار عبر رسالة نصية إلى رقم الجوال المسجل لدينا، ويمكن للمستخدم إعادة التواصل خلال ثلاثة أيام عمل؛ لتفادي إغلاق الشكوى.

○ كيف يمكن للمستخدم متابعة الشكوى؟
سيتم تزويد المستخدم 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 للمستخدم 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، ويتطلب من المستخدم 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 رابطًا 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.



شكرًا

تحت إشراف

