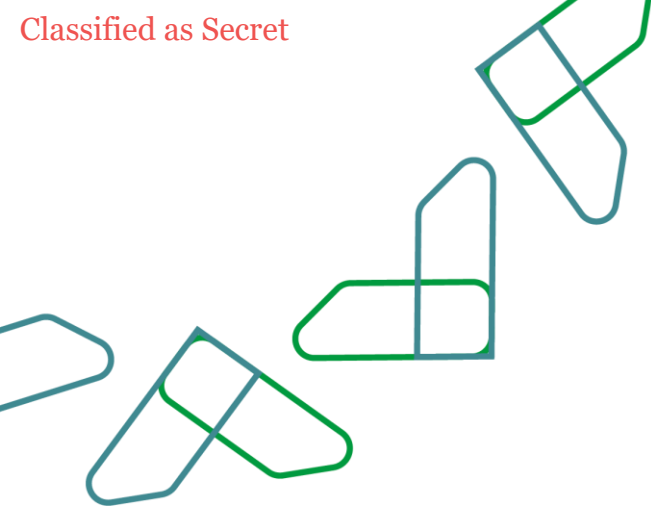




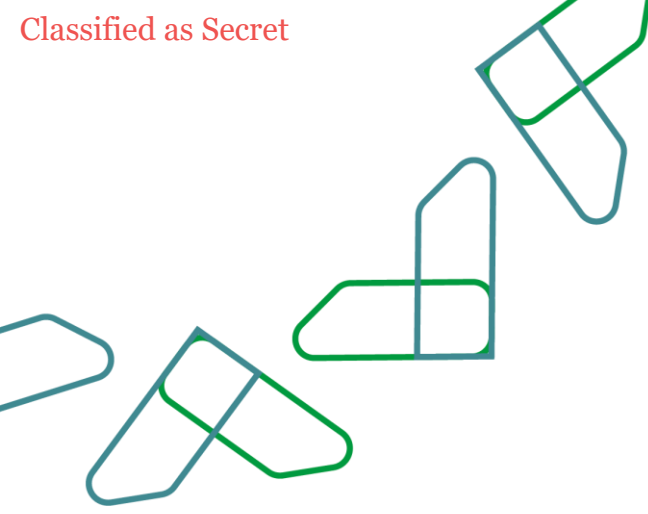
# دليل استقبال الشكاوى

تاريخ التحديث: ٢٠٢٥/٠٢/١٦  
النسخة (0)



## الفهرس

٠٣	.....مقدمة
٠٤	.....آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها
٠٥	.....الوقت المتوقع لحل الشكاوى
٠٦	.....التصعيد
٠٧	.....الأسئلة الشائعة



## مقدمة

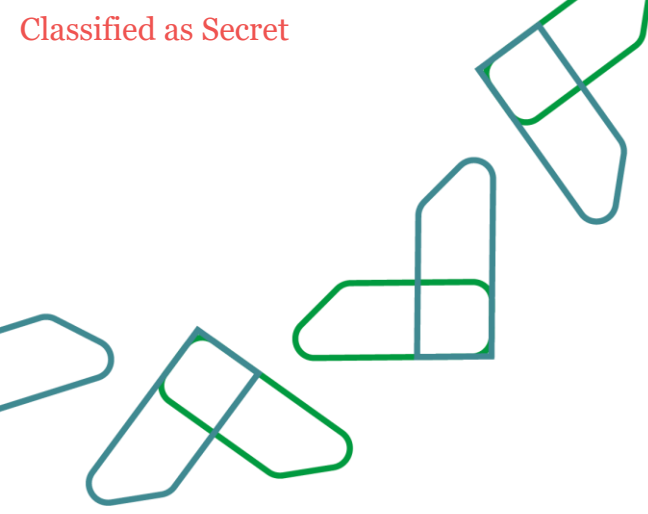
يهدف هذا الدليل إلى توضيح آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها من خلال منظومة متكاملة وموحدة لتقديم الدعم للمستخدمين من الخدمات المقدمة ورفع معدل مستوى الرضاء عن معالجة الشكاوى والطلبات، كما يحتوي الدليل على نسخة من الوقت المتوقع للحل وحالات وآليات التصعيد المعتمدة.

## ١ - 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.

### ١,١ قنوات استقبال الشكاوى:

القناة	توفر الخدمة
الرقم الموحد (١٩٩٩٠)	٢٤/٧
نموذج تواصل معنا على منصة اعتماد <a href="https://portal.etimad.sa/ar-sa/aboutetimad/contactuscrm">https://portal.etimad.sa/ar-sa/aboutetimad/contactuscrm</a>	٢٤/٧
نموذج تواصل معنا على تطبيق اعتماد أعمال	٢٤/٧
البريد الإلكتروني ( <a href="mailto:ecare@etimad.sa">ecare@etimad.sa</a> )	٢٤/٧
الدعم بلغة الإشارة	٢٤/٧
قنوات التواصل الاجتماعي منصة (etimadsa@)X	٢٤/٧
المحادثة الفورية على منصة اعتماد <a href="https://etimad.sa/">https://etimad.sa/</a>	٢٤/٧
ريبورتات الدردشة	قريباً



٢٤/٧	تطبيق اعتماد أفراد
٢٤/٧	تطبيق اعتماد أعمال

## ١,٢ شروط استقبال الشكاوى:

- يتطلب توفر رقم طلب مقدم 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 ٢ جدول الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكاوى).
  - إغلاق طلب تم تقديمه على خدمة دون الوصول إلى نتيجة مُرضية.
  - عدم التمكن من الاستفادة من الخدمة لوجود تحدي تقني.
- عدم الرضا عن سلوك الموظف ممثل خدمات المستفيدين خلال التواصل.

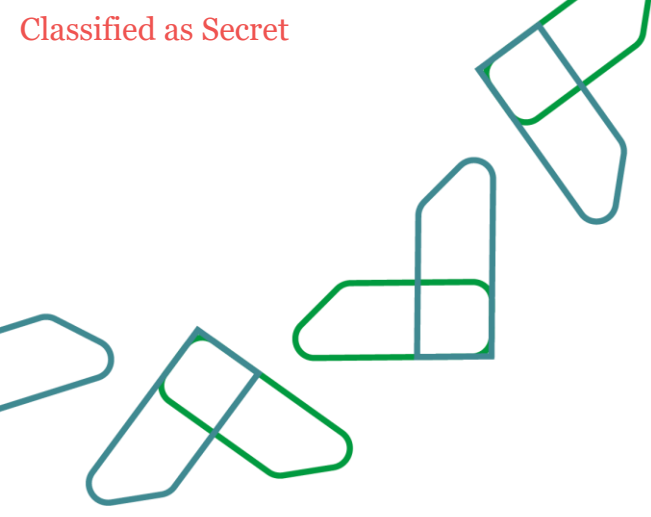
## ١,٣ آلية التعامل مع الشكاوى

### ١,٣,١ استقبال الشكاوى:

- التقدم بطلب شكاوى حسب قنوات تقديم الشكاوى من خلال:
  - تسجيل الشكاوى من قبل الموظف المختص.
  - تسجيل الشكاوى من قبل المستفيد بشكل إلكتروني.
- إشعار المستفيد برقم الشكاوى من خلال الرسائل النصية.

### ١,٣,٢ الاستجابة للشكاوى:

- مراجعة تفاصيل الشكاوى والتحقق من مطابقتها للشروط المذكورة في البند رقم ١,٢.
- عند عدم مطابقة الشكاوى لشروط استقبال الشكاوى يتم التواصل مع المستفيد لتوجيهه بالإجراء الصحيح واغلاق الشكاوى.
- عند وجود نقص في البيانات أو المعلومات اللازمة يتم التواصل مع المستفيد لاستكمالها.



- في حال عدم تجاوب المستفيد للتواصل يتم اشعاره باستكمال البيانات من خلال الرسائل النصية خلال ثلاث أيام عمل لتفادي إغلاق الشكوى.

### ١,٣,٣ معالجة الشكوى:

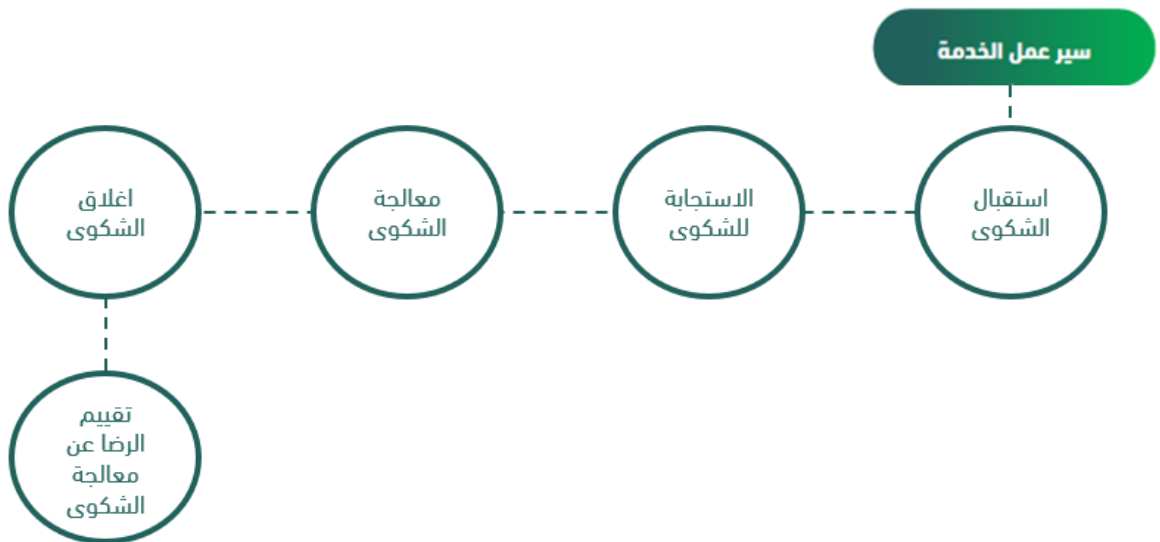
- يتم استكمال معالجة الشكوى خلال اتفاقية مستوى الخدمة.
- يتم التواصل مع المستفيد وإشعاره بنتيجة معالجة الشكوى.

### ١,٣,٤ إغلاق الشكوى:

- يتم إشعار المستفيد عند إغلاق الشكوى من خلال الرسائل النصية.
- يمكن للمستفيد التواصل من خلال أحد قنوات التواصل وإعادة فتح الشكوى المقدمة مسبقاً خلال ثلاثة أيام عمل من إشعار الإغلاق.

### ١,٣,٥ تقييم الرضا عن معالجة الشكوى:

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



## ٢ الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكاوى:

القناة	نوع الطلب	وقت توفر الخدمة	الوقت المتوقع للاستجابة	متوسط وقت المعالجة
الرقم الموحد	استفسار	٢٤/٧	٢٠ ثانية	فوري
		٢٤/٧	١٢ ثانية	فوري
		٢٤/٧	فوري	٣ أيام عمل
		٢٤/٧	يوم عمل	يومي عمل
		٢٤/٧	١١ دقيقة	فوري
نموذج اتصل بنا	اقتراح	٢٤/٧	٢٠ ثانية	١٠ أيام عمل
		٢٤/٧	فوري	
		٢٤/٧	يوم عمل	
		٢٤/٧	١١ دقيقة	
البريد الإلكتروني	طلب خدمة	٢٤/٧	٢٠ ثانية	٥ أيام عمل
		٧/٢٤	فوري	
		٧/٢٤	يوم عمل	
منصة X				
المحادثة الفورية				
البريد الإلكتروني				
منصة X				
المحادثة الفورية				
البريد الإلكتروني				

	١١ دقيقة	٢٤/٧		منصة X المحادثة الفورية
من ٣ إلى ٥ أيام عمل	٢٠ ثانية	٢٤/٧	<b>مشكلة تقنية</b>	الرقم الموحد
	فوري	٢٤/٧		نموذج اتصل بنا
	يوم عمل	٢٤/٧		البريد الإلكتروني
	١١ دقيقة	٢٤/٧		منصة X المحادثة الفورية
٥ أيام عمل	٢٠ ثانية	٢٤/٧	<b>شكوى</b>	الرقم الموحد
	فوري	٢٤/٧		نموذج اتصل بنا
	يوم عمل	٢٤/٧		البريد الإلكتروني
	١١ دقيقة	٢٤/٧		منصة X المحادثة الفورية
<b>مدة الإنجاز المتوقعة</b>		<b>وقت توافر الخدمة</b>		<b>الخدمات الإجرائية</b>
يومي عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل		١- تفعيل المنشآت التي لا تملك سجل تجاري	
يومي عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل		٢- إدارة الصلاحيات (إضافة مستخدم)	
يوم عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل		٣- إدارة الصلاحيات (تعطيل مستخدم)	
يومي عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل		٤- إدارة الصلاحيات (تعديل صلاحية مستخدم)	

## ٣ التصعيد

### ٣,١ حالات التصعيد:

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

### ٣,٢ آلية التصعيد:

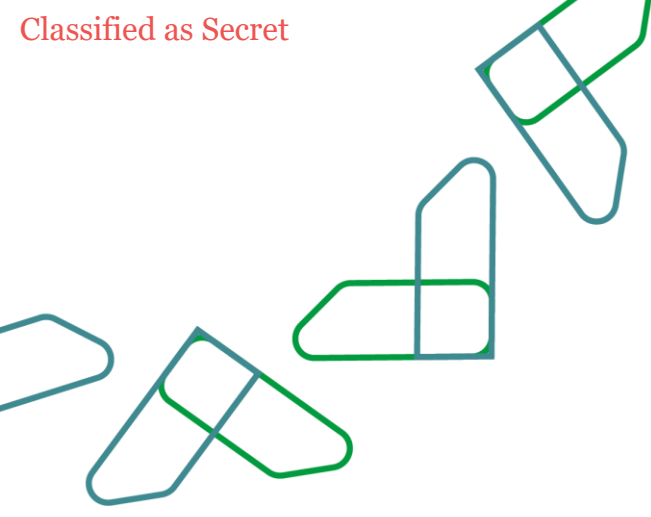
يمكن للمستخدم رفع طلب تصعيد بشكل آلي عبر نموذج تواصل معنا على منصة اعتماد أو من خلال تطبيق اعتماد أعمال، وسيتم مباشرة العمل من قبل الفريق المختص على متابعة طلب التصعيد واتخاذ الإجراءات اللازمة خلال ٣ أيام عمل.

### إرشادات الاستخدام:


- ١- يتم الدخول إلى الرابط التالي: على منصة اعتماد [منصة الخدمات المالية \(etimad.sa\)](https://etimad.sa)، واختيار عن اعتماد ثم اختيار تواصل معنا.







٢- يتم اختيار الانتقال إلى النموذج من قناة نموذج تواصل معنا.



**نموذج تواصل معنا**

وقت الاستجابة: فوري

[الانتقال الى النموذج ←](#)


٣- 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



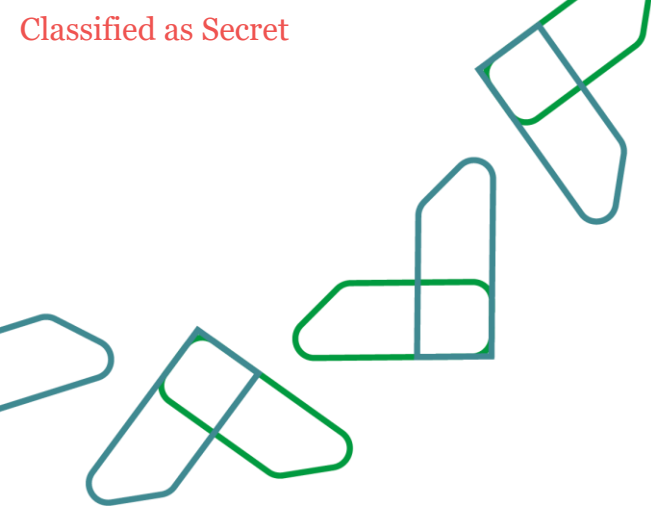
أفراد



أعمال



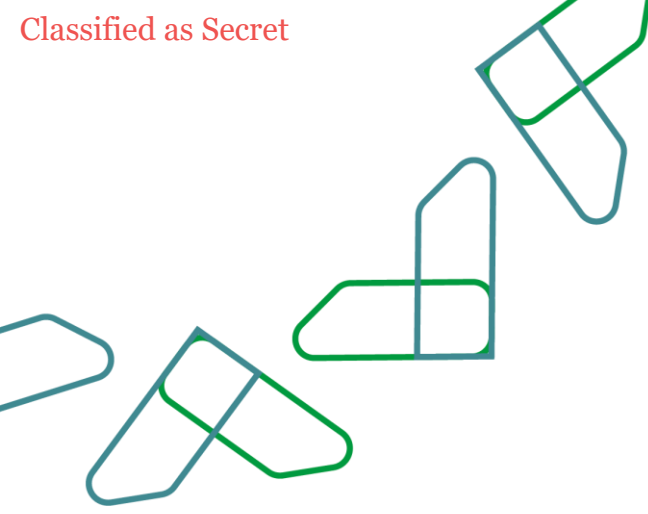
حكومة



٤- 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 الحوال *	البريد الإلكتروني *	
مثال (966xxxxxxxx)(00xxxxxxxx)	البريد الإلكتروني	

٠- يتم اختيار الخدمة الرئيسية (تصعيد طلب)، وتعبئة الحقول المطلوبة مع إضافة رقم الطلب أو رقم 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

\* المرفقات المرفقة

📎 إسقاط الملفات هنا لتحميل أو **اختر ملف**

تنسيقات الملفات المسموح بها (max - 2MB) : JPG , PNG , PDF

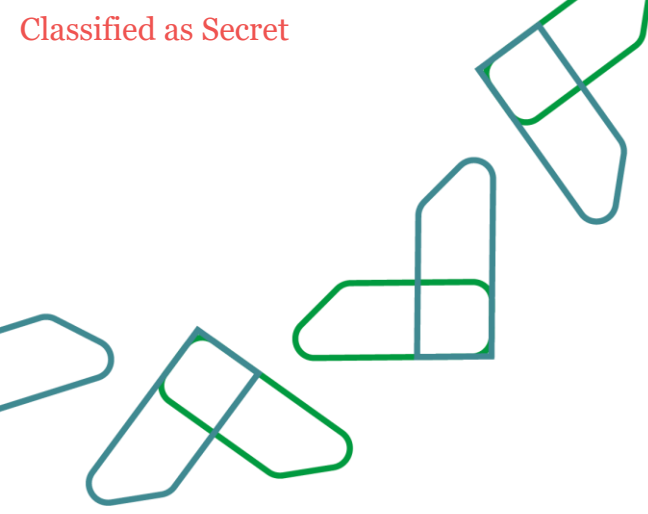
6- سيتم تزويدكم برقم طلب التصعيد بشكل فوري من خلال الموقع ومن خلال الرسائل النصية.

×

### تم الإرسال

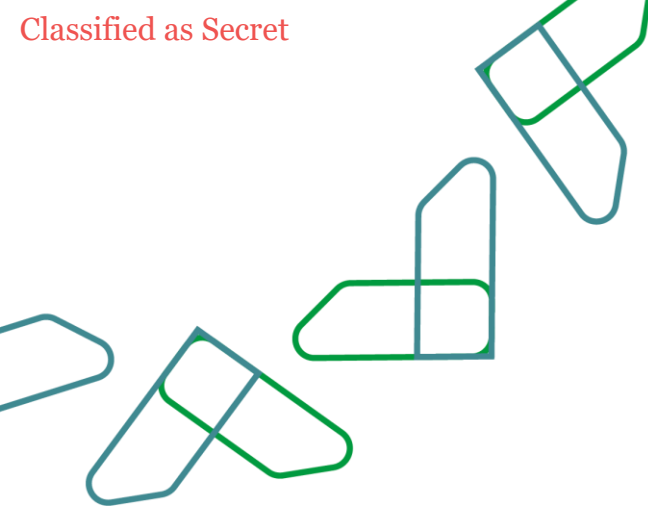
تم إرسال طلبكم للفريق المختص، وسنعمل على معالجة طلبكم في أقرب وقت ممكن #رقم الطلب 12404170030

متابعة



## ٤ الأسئلة الشائعة

- **ما هي المدة الزمنية المتوقعة لمعالجة الشكوى؟**  
حسب ما هو موضح بالجدول رقم ٢ "الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكاوى"، وتحتسب أيام العمل للمعالجة ابتداء من يوم الأحد إلى يوم الخميس.
- **ما هي مدة استكمال البيانات أو المستندات عند استلام إشعار بذلك؟**  
يتطلب من المستفيد مشاركة البيانات أو المستندات المطلوبة خلال ٣ أيام عمل من استلام الإشعار لتفادي إغلاق الشكوى.
- **كيف يمكن مشاركة المستندات المطلوبة عند استلام إشعار استكمال البيانات؟**  
من خلال ارسال المستندات على البريد الإلكتروني [Ecure@etimad.sa](mailto: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 إرسال إشعار من خلال الرسائل النصية إلى رقم الجوال المسجل لدينا، ويمكن للمستفيد إعادة التواصل خلال ٣ أيام عمل لتفادي إغلاق الشكوى.
- **كيف يمكن للمستفيد متابعة الشكوى؟**  
سيتم تزويد المستفيد برقم الطلب للشكوى المسجلة من قبله وذلك عبر الرسائل النصية على رقم الجوال المسجل لدينا، وسيتم اشعاره بحالة الشكوى من خلال الرسائل النصية، ويمكن للمستفيد متابعة الشكوى من خلال التواصل مع أحد قنوات التواصل المختلفة.



- **ما هو الإجراء لحالة تتطلب معالجة بفترة زمنية أقل من الفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة الشكاوى؟**  
سنبذل قصارى جهدنا لمعالجة الشكاوى 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 الشكاوى؟**  
يمكن للمستفيد تقييم الرضا بعد معالجة الشكاوى من خلال رسالة نصية تحتوي رابط استبانة تقييم مستوى الرضا.
- **ما هو الإجراء عند عدم رضا المستفيد عن معالجة الشكاوى؟**  
وفرت منصة اعتماد فريق متخصص لمتابعة مسببات عدم رضا المستفيد عن المعالجة واتخاذ الإجراءات اللازمة حيال ذلك.



شكراً لكم

تحت إشراف

