

الدليل الإرشادي لاستقبال الشكاوى

مقدمة



يهدف هذا الدليل إلى توضيح آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها من خلال منظومة متكاملة وموحدة لتقديم الدعم للمستخدمين ورفع مستوى رضاهم عن الشكاوى التي تتم معالجتها.

آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها



تقدم المنصة الدعم ومساعدة المستخدمين من خلال توفير قنوات الخدمة لاستقبال الشكاوى ومعالجتها خلال فترة زمنية محددة.

01 قنوات استقبال الشكاوى

القناة	توفر الخدمة
الرقم الموحد (199090)	الأحد - الخميس 8 ص - 8 م
نموذج تواصل معنا	7/24
البريد الإلكتروني infoCS@momrah.gov.sa	7/24
الدعم بلغة الإشارة	جاري العمل على الاطلاق
قنوات التواصل الاجتماعي منصة X (@SaudiHousingCC)	7/24
554199090 وتساب الوزارة	الأحد - الخميس 8 ص - 4 م
تواصل معنا (sakani.sa)	الأحد - الخميس 8 ص - 4 م
فروع شؤون الإسكان	الأحد - الخميس 8 ص - 2:30 م

02 شروط استقبال الشكاوى

- التسجيل عبر منصة سكني.
- وجود تحديات تقنية تعيق إجراءات اتمام الطلب.

03 الية التعامل مع الشكاوى

1. استقبال الشكاوى

- فتح شكاوى عن طريق إحدى قنوات الخدمة
- اشعار العميل برقم الشكاوى من خلال الرسالة النصية

2. الاستجابة للشكاوى

- يتم التحقق من تفاصيل الشكاوى وفي حال نقص البيانات يتم التواصل مع العميل لاستكمالها
- في حال عدم تجاوب العميل يتم التواصل معه وإفادته بأن يتم توفير البيانات خلال يومين عمل لتجنب إغلاق الشكاوى

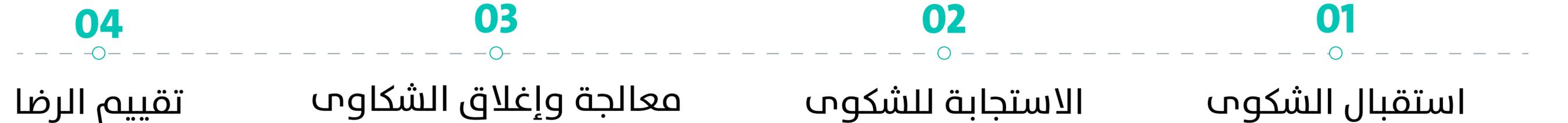
1. معالجة وإغلاق الشكوى

- يتم معالجة الشكاوى.
- يتم التواصل مع العميل وإفادته بالمعالجة.
- يتم إشعار العميل برسالة نصية بعد إغلاق الشكوى.

2. تقييم الرضا

- تقييم الرضا بعد معالجة الشكوى من خلال رابط التقييم الذي يصل للعميل.

آلية سير عمل معالجة الشكاوى



الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى:



الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى	الوقت المتوقع للاستجابة	توفر الخدمة	القناة
10 ايام عمل	10 ثواني	الأحد - الخميس 8 ص - 8 م	الرقم الموحد (199090)
	يوم عمل	7/24	البريد الإلكتروني infoCS@momrah.gov.sa
	الدعم بلغة الإشارة	جاري العمل على الاطلاق	الدعم بلغة الإشارة
	13د	7/24	قنوات التواصل الاجتماعي منصة X (@SaudiHousingCC)
	يوم عمل	الأحد - الخميس 8 ص - 4 م	554199090 وتساب الوزارة
	يوم عمل	الأحد - الخميس 8 ص - 4 م	تواصل معنا (sakani.sa)
	10د	الأحد - الخميس 8 ص - 2:30 م	فروع شؤون الإسكان

01 حالات التصعيد

- تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى.
- استلام اشعار بإغلاق الشكاوى بدون معالجة الشكاوى

02 آلية التصعيد

- يمكن للمستفيد رفع طلب تصعيد عبر قنوات الخدمة , وسيعمل الفريق المختص على متابعة التصعيد , والتواصل مع المستفيد.

سكني

برنامج الإسكان
HOUSING PROGRAM



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

🌐 sakani.sa 📞 199090
📱 📺 📧 📷 📺 | @SaudiHousing