

الدليل الإرشادي لاستقبال الشكاوى

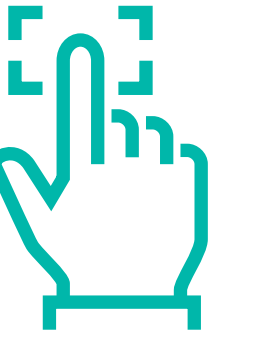
تاريخ الاعداد : 2024/06/02م
تاريخ الاعتماد : 2024/06/02م
تاريخ التحديث: 2026/01/12م
نسخه : 3

مقدمة



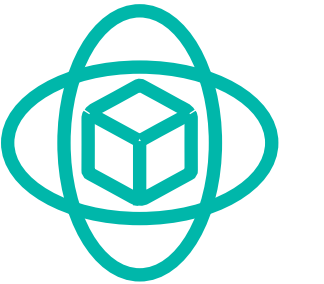
يهدف هذا الدليل إلى توضيح آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها من خلال منظومة متكاملة وموحدة لتقديم الدعم للمستخدمين ورفع مستوى رضاهم عن الشكاوى التي تتم معالجتها.

آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها



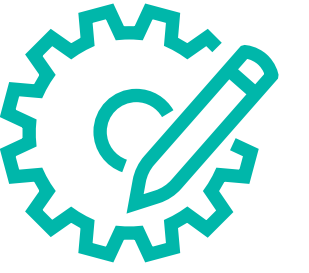
تقدم المنصة الدعم ومساعدة المستخدمين من خلال توفير قنوات الخدمة لاستقبال الشكاوى ومعالجتها خلال فترة زمنية محددة.

الخصوصية وسرية المعلومات:



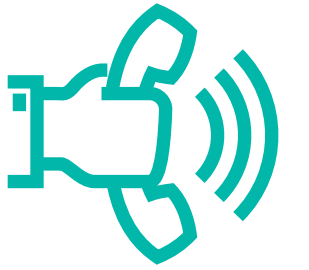
تلتزم بوابة "سكني" التزامًا تامًا بحماية سرية معلومات مستخدميها وزوارها، وتعتبر ذلك من أولوياتها القصوى. وتؤكد إدارة البوابة أنها تتخذ جميع الإجراءات القانونية والتقنية اللازمة لضمان أعلى مستويات الحماية والخصوصية من خلال وثيقة الخصوصية وسرية المعلومات، وفقًا للأنظمة واللوائح المعمول بها. وأي انتهاك أو إساءة استخدام لتلك المعلومات سيترتب عليه اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة وفقًا لما تقرره الجهات المختصة.

إخلاء المسؤولية:



لا تتحمل المنصة أي مسؤولية تنشأ عن استخدام الموقع الإلكتروني، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، دقة أو صحة أي مطالبات أو بيانات واردة في المعلومات أو الصور ذات الصلة، أو ما يتعلق بجمع البيانات أو تسجيلها أو نقلها. يعتبر استخدام الموقع مسؤولية المستخدم وحده، دون أي التزام أو ضمان من قبل المنصة.

الغرض من التواصل:



نود إبلاغك بأن هذه المكالمة يتم تسجيلها بهدف توفير سجل دقيق لجميع التفاعلات بينك وبين فريق الدعم، يساعد هذا في متابعة استفساراتك وشكاواك وحل المشكلات بكفاءة، إضافةً إلى تحسين جودة الخدمة استنادًا إلى ملاحظاتك القيّمة

01 قنوات استقبال الشكاوى

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

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

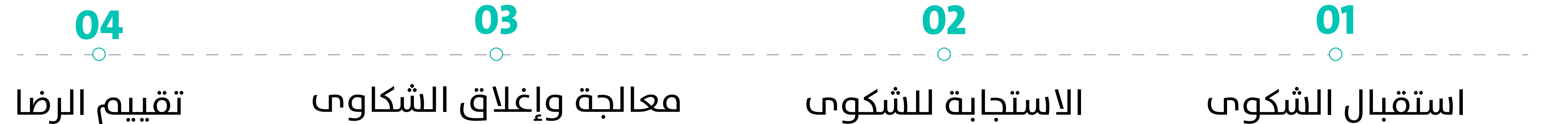
1. معالجة وإغلاق الشكوى

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

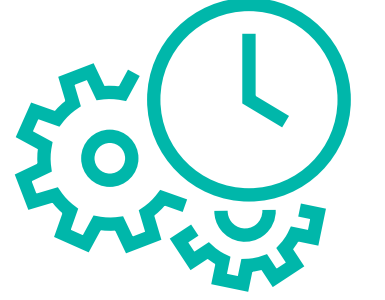
2. تقييم الرضا

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

آلية سير عمل معالجة الشكاوى



الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى:



القناة	توفر الخدمة	الوقت المتوقع للاستجابة	الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى
الرقم الموحد (199090)	7/24	فوري	15 يوم عمل
البريد الإلكتروني infoCS@momrah.gov.sa	7/24	فوري	
الدعم بلغة الإشارة	7/24	فوري	
قنوات التواصل الاجتماعي منصة X (@SaudiHousingCC)	7/24	فوري	
554199090 وتساب الوزارة	7/24	فوري	
تواصل معنا (sakani.sa)	7/24	فوري	
فروع شؤون الإسكان	الأحد - الخميس 8 ص - 2:30 م	فوري	

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 الشكاوى، وسيعمل الفريق المختص على متابعة التصعيد، والتواصل مع المستفيد.

سكني

By NHC Innovation

برنامج الإسكان
HOUSING PROGRAM



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

[sakani.sa](https://www.sakani.sa)

[@Sakani](#)

199090

[@Sakaniksa](#)