



دليل المستخدم

معالجة شكاوى العملاء

جدول المحتويات

3	مقدمة
3	آلية استقبال الطلبات والتعامل معها
4	تواصل معنا
4	تقديم الطلب
7	المحادثات الفورية
7	لغة الإشارة
8	البريد الإلكتروني
8	وسائل التواصل الاجتماعي
8	خدمة العملاء
8	معاودة الاتصال
9	آلية التعامل مع الطلبات
9	الاستعلام عن حالة الطلب
11	معالجة الطلب
11	البلاغ الامني
12	أنواع الاختراق الأمني
13	التصعيد
14	الأسئلة الشائعة

تواصل معنا

في حال رغبة العميل بالتواصل عبر هذه القناة يتم رفع طلب عن طريق الموقع
بإتباع الخطوات التالية:

(تقديم الطلب)

تقديم الطلب اتبع الخطوات التالية:

انقر على خيار **الدعم والمساعدة** من خلال القائمة العلوية لتظهر لك الصفحة التالية ومن ثم خيار **تواصل معنا**,

الدعم والمساعدة

<p style="text-align: center;">خدمة العملاء</p> <p>يمكنك الوصول إما عن طريق الرقم التالي: 8001222030 الوقت المتوقع لردك أقل من دقيقة</p> <p>تقدم بآرد على استفساراتكم خلال شهر رمضان المبارك في أوقات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً حتى 3:00 مساءً.</p> <p>تفضل الله بسلامكم وبصحتكم.</p> <p style="text-align: center;">8001222030</p> <p style="text-align: center;">التفاصيل</p>	<p style="text-align: center;">لغة الشارة</p> <p>تقدم بآرد على استفساراتكم خلال شهر رمضان المبارك في أوقات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً حتى 3:00 مساءً.</p> <p>تفضل الله بسلامكم وبصحتكم.</p> <p style="text-align: center;">التفاصيل</p>	<p style="text-align: center;">المحادثة الفورية</p> <p>يمكنك التواصل مع خدمة المحادثة الفورية.</p> <p>الوقت المتوقع لردك أقل من دقيقة</p> <p>تقدم بآرد على استفساراتكم خلال شهر رمضان المبارك في أوقات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً حتى 3:00 مساءً.</p> <p>تفضل الله بسلامكم وبصحتكم.</p> <p style="text-align: center;">التفاصيل</p>
<p style="text-align: center;">الفرق والمراكز وقنوات التوظيف</p> <p>يمكنك الوصول إما عن طريق رقم العمل في شهر رمضان المبارك : من الأحد إلى الخميس، فروع هدف من الساعة 10:00 صباحاً إلى 4:00 مساءً مركز هدف من الساعة 10:00 صباحاً إلى 04:00 مساءً</p> <p style="text-align: center;">التفاصيل</p>	<p style="text-align: center;">البريد الإلكتروني</p> <p>تقدم بآرد على استفساراتكم خلال شهر رمضان المبارك في أوقات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً حتى 3:00 مساءً ومن الساعة 9:00 مساءً حتى 5:00 صباحاً</p> <p>الوقت المتوقع لردك 2 أيام بعد تلقي.</p> <p style="text-align: center;">info@hrd.org.sa</p> <p style="text-align: center;">التفاصيل</p>	<p style="text-align: center;">معالجة الاتصال</p> <p>يمكنك طلب خدمة معالجة الاتصال لردك على استفساراتكم</p> <p>الوقت المتوقع لردك خلال ساعات العمل الرسمية</p> <p>إلى قسم عمل</p> <p style="text-align: center;">التفاصيل</p>
<p style="text-align: center;">موقع الإدارة العامة للصندوق</p> <p>أروح الطاب - أروح - أروح من الأحد إلى الخميس من الساعة 7:00 صباحاً إلى 3:00 مساءً</p> <p style="text-align: center;">التفاصيل</p>	<p style="text-align: center;">الاستعلام عن حالة طلب</p> <p>مراح مشاكل فوري - 7 / 24</p> <p style="text-align: center;">التفاصيل</p>	<p style="text-align: center;">تواصل معنا</p> <p>نودج بيع للخدمات التكميلية والمطاعم والفنادق بهدف تعزيز جودة الخدمات.</p> <p>من الأحد الساعة 07:00 صباحاً إلى الخميس الساعة 04:00 مساءً</p> <p>الوقت المتوقع لردك : خلال 8 أيام عمل</p> <p style="text-align: center;">تواصل معنا</p>
<p style="text-align: center;">الدعم والمساعدة في وسائل التواصل الاجتماعي</p> <p>الوقت المتوقع لردك: 20 دقيقة</p> <p>تقدم بآرد على استفساراتكم خلال شهر رمضان المبارك في أوقات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً حتى 3:00 مساءً ومن الساعة 9:00 مساءً حتى 5:00 صباحاً</p> <p style="text-align: center;">التفاصيل</p>		

بعدها يظهر النموذج أدناه؛ أكمل البيانات اللازمة

الرئيسية > الدعم والمساعدة > تواصل معنا

تواصل معنا

بيانات للتقديم

رقم الهاتف*

رقم الجوال*

البريد الإلكتروني*

الجنس*

نقطة العمل*

الاسم الكامل*

رقم الهوية*

اللقب*

نوع الطلب*

تصنيف نوع الطلب*

تعليق الطلب*

اسحب وأفلت الملفات هنا لتاريخ

يمكن تحميل الملفات بحجم يصل إلى 10 ميجابايت. يمكن تحميل ما يصل إلى 10 ملفات في وقت واحد. يمكن تحميل ما يصل إلى 10 ملفات في وقت واحد. يمكن تحميل ما يصل إلى 10 ملفات في وقت واحد.

إرفاق بصفة البيانات

أقر وأصحب أنا للوضحة بياناتي لخطاه بصفة البيانات التي تم تدوينها على النموذج، علماً بأنه سيتم إيقاف الطلب في حال وجود نقص أو خطأ في البيانات أو لرفقات المطلوبة

بإمكانك إرفاق الملفات الداعمة إن وجد (على ان يقل عن 10 ميجابايت)، كما يشترط إدخال رمز التحقق المرسل على بيانات التواصل المسجلة في حسابكم الشخصي.

ملاحظة :

1. يتم توضيح الحقول اللازمة بعلامة (*).
2. عند إدخال أحد الحقول المذكورة أعلاه بشكل خاطئ أو عدم إدخال أحد الحقول الإجبارية، يُظهر النظام للعميل محل الخطأ ليتمكن من إكمال أو تعديل البيانات ليتم إرسال الطلب بنجاح، على سبيل المثال عند إدخال رقم الجوال بشكل خاطئ يظهر لك التنبيه التالي:

بيانات المستفيد

رقم الهوية* <input type="text" value="1111111111"/>	فئة العميل* <input type="text" value="متدرب"/>
تاريخ الميلاد* <input type="text" value="ميلادي"/>	الاسم الكامل* <input type="text" value="الاسم الكامل"/>
البريد الإلكتروني* <input type="text" value="example@example.com"/>	رقم الجوال* <input type="text" value="رقم الجوال"/> <small>رقم الجوال يجب ان يتكون من 10 ارقام ويبدأ ب 05</small>
البلد* <input type="text" value="اختر من القائمة"/>	المنطقة* <input type="text" value="اختر من القائمة"/>

3. سيتم إشعار العميل برقم الطلب من خلال رسالة تأكيد نجاح العملية على بيانات التواصل (رقم الجوال - البريد الإلكتروني) المسجلة في حسابه.
4. سيتم التقييم الأولي ومراجعة البيانات والتحقق من الطلب.
5. سيتم التواصل مع العميل عند الحاجة لاستكمال أو التحقق من بعض البيانات المطلوبة.
6. سيتم إشعار العميل بنتيجة المعالجة من خلال رسالة تأكيد نجاح العملية على بيانات التواصل (رقم الجوال - البريد الإلكتروني) المسجلة في حسابه.
7. يجب الموافقة على الإقرار ليتمكن العميل من استخدام الخدمة.

بعد النقر على إرسال ستصلك رسالة تأكيد نجاح العملية على بيانات التواصل (رقم الجوال - البريد الإلكتروني) المسجلة في حسابك ليوضح لك رقم ومدة الرد على الطلب . كما هو موضح أدناه:



المحادثات الفورية

في حال رغبة العميل في التواصل عبر هذه القناة يمكنه اتباع الخطوات التالية:

الدخول إلى موقع صندوق تنمية الموارد البشرية باستخدام الرابط التالي :

<https://www.hrdf.org.sa/help-support/>

الضغط على أيقونه المحادثة الفورية .

إكمال البيانات المطلوبة للوصول للموظف.

لغة الإشارة

في حال رغبة العميل في التواصل عبر هذه القناة يمكنه اتباع الخطوات التالية:

الدخول إلى موقع صندوق تنمية الموارد البشرية باستخدام الرابط التالي :

<https://www.hrdf.org.sa/help-support/>

الضغط على أيقونه اتصال مرئي بلغة الإشارة .

إكمال البيانات المطلوبة للوصول للموظف.

البريد الإلكتروني

في حال رغبة العميل في التواصل عبر هذه القناة يمكنه ذلك عن طريق البريد الإلكتروني التالي : info@hrdf.org.sa

وسائل التواصل الاجتماعي

في حال رغبة العميل في التواصل عبر قنوات التواصل الاجتماعي بإمكانه زيارة الرابط التالي :

<https://www.hrdf.org.sa/help-support/>



واختيار ايقونة الدعم والمساعدة في وسائل التواصل الاجتماعي ويمكنه اختيار أحد القنوات التالية:

منصة X

واتس اب

خدمة العملاء

في حال رغبة العميل في التواصل عبر هذه القناة يتم الاتصال على الرقم الموحد 8001222030

معاودة الاتصال

يمكن للعميل طلب خدمة معاودة الاتصال والرد على الاستفسارات من خلال زيارة الرابط التالي :

<https://www.hrdf.org.sa/help-support/>



وطلب الخدمة وسنقوم بالتواصل معكم خلال ساعات العمل الرسمية من 08:00 ص الى 08:00 م خلال يومين عمل.

آلية التعامل مع الطلبات

استقبال الطلب ووقت الاستجابة والرد

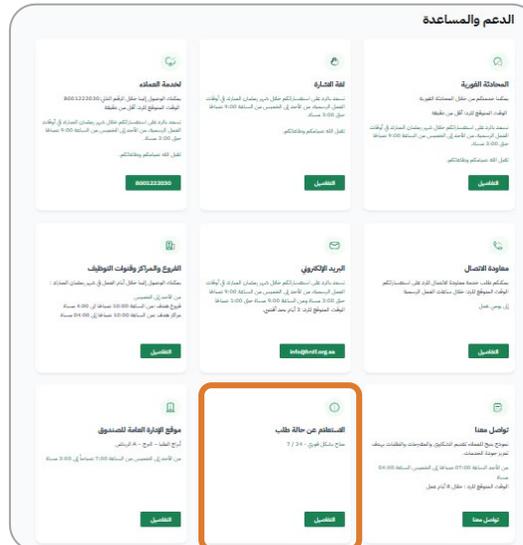
يتم العمل على استقبال الطلبات من خلال جميع القنوات حسب الجدول التالي :

القناة	توفر الخدمة	وقت الاستجابة	وقت الرد
تواصل معنا	متاح من الاحد الساعة 7 صباحاً الى الخميس الساعة 4 مساءً	فوري	خلال 8 أيام عمل
المحادثات الفورية	متاح من الأحد الساعة 8 صباحاً إلى الخميس الساعة 8 مساءً	فوري	أقل من دقيقة
لغة الإشارة	متاح من الأحد الساعة 8 صباحاً إلى الخميس الساعة 8 مساءً	فوري	أقل من دقيقة
البريد الإلكتروني	متاح من الأحد الساعة 7 صباحاً إلى الخميس الساعة 11 مساءً	فوري	خلال 3 أيام عمل
قنوات التواصل الاجتماعي	متاح من الاحد الساعة 7 صباحاً إلى الخميس الساعة 11 مساءً	فوري	خلال 30 دقيقة
الرقم المجاني	متاح من الأحد الساعة 8 صباحا إلى الخميس الساعة 8 مساءً	فوري	أقل من دقيقة
معاودة الاتصال	متاح من الأحد الساعة 8 صباحا إلى الخميس الساعة 8 مساءً	فوري	خلال يومين عمل

الاستعلام عن حالة الطلب السابق:

انقر على الدعم والمساعدة أعلى الصفحة ستظهر لك الصفحة التالية.

انقر على خيار الاستعلام عن حالة الطلب:



وبعد النقر على ايقونة الاستعلام عن حالة الطلب ستظهر لك الصفحة التالية:

الرئيسية > الدعم والمساعدة > الاستعلام عن حالة طلب

الاستعلام عن حالة طلب

رقم الطلب*

فئة العميل*

رمز التحقق*

رمز التحقق

وعند تحديد فئة العميل تظهر لكم الصفحة التالية :

حيث تحتوي على مجموعة من الحقول وهي (رقم الطلب، رقم الهوية، رمز التحقق)، يرجى تعبئتها بالبيانات المطلوبة ومن ثم النقر على **ارسال**.

الرئيسية > الدعم والمساعدة > الاستعلام عن حالة طلب

الاستعلام عن حالة طلب

رقم الطلب*

فئة العميل*

رمز التحقق*

رمز التحقق

ملاحظة :

1. يتم توضيح الحقول اللازمة بعلامة (*).
2. في حال كانت المدخلات خاطئة أو ناقصة فستتلقى رسالة تنبيهية أو رسالة إرشادية وذلك للتمكن من تصحيح المدخلات وملئها لاستكمال الخطوة.
3. في حالة تم الانتهاء من العمل على الطلب ستصلك رسالة تأكيد على رقم الجوال المسجل في التذكرة من HRDF، والبريد الإلكتروني المسجل في القائمة السابقة من (Crmhrdfadmin@hrdf.org.sa) لتوضح لك رقم ومدة الرد على الطلب.

معالجة الطلب

سيتم معالجة الطلب وإشعار المستفيد من خلال رسالة على بيانات التواصل (رقم الجوال - البريد الإلكتروني) المسجلة في حسابك وذلك حسب تصنيف الطلب كما يلي:

الوقت المعياري للرد على الطلب	الخدمة
خلال 8 أيام عمل	طلب
خلال 8 أيام عمل	استفسار
خلال 8 أيام عمل	مشكلة تقنية
خلال 8 أيام عمل	اقتراحات

طريقة تقديم بلاغ أمني

انقر على الدعم والمساعدة اعلى الصفحة ستظهر لك الصفحة التالية
ثم انقر على خيار تواصل معنا :

الدعم والمساعدة

الخدمة العملاء

يمكنك التواصل إما خلال رقم الهاتف 8001222000 أو البريد الإلكتروني من خلال الوقت المعياري للرد أقل من ساعة

تقدم بادر على استفساركم خلال خمس دقائق العمل في أي وقت العمل الرئيسي من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً

تقبل الله صوابكم وبالتفاني

التفاصيل

لغة الخدمة

تقدم بادر على استفساركم خلال خمس دقائق العمل في أي وقت العمل الرئيسي من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً

تقبل الله صوابكم وبالتفاني

التفاصيل

المحاكاة الآتية

يمكنك التواصل مع نظام المساعدة الذاتية الوقت المعياري للرد أقل من ساعة

تقدم بادر على استفساركم خلال خمس دقائق العمل في أي وقت العمل الرئيسي من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً

تقبل الله صوابكم وبالتفاني

التفاصيل

التقويم والمركز ونوبات التوظيف

يمكنك التواصل إما خلال رقم الهاتف في أي وقت العمل الرئيسي من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً

تقبل الله صوابكم وبالتفاني

التفاصيل

البريد الإلكتروني

تقدم بادر على استفساركم خلال خمس دقائق العمل في أي وقت العمل الرئيسي من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً

تقبل الله صوابكم وبالتفاني

التفاصيل

معالجة الاتصال

يمكنك طلب خدمة معالجة الاتصال الفوري على استفساركم الوقت المعياري للرد خلال ساعات العمل الرسمية في أي وقت

التفاصيل

موقع الإدارة العامة للصندوق

الرجوع إليها - أحياء - الرياض

من الأحد إلى الخميس من الساعة 7:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً

التفاصيل

الاستعلام عن حالة طلب

مراجعاتكم بطلب رقم: 7 / 24

التفاصيل

تواصل معنا

نودع جميع المقدمين المتشاكين والمخضبات والمظنات بموافقة تلامذة خدمة العملاء

من الأحد الساعة 07:00 صباحاً إلى الخميس الساعة 04:00 مساءً

الوقت المعياري للرد خلال 5 دقائق

تواصل معنا

التصعيد

يتم التصعيد على التذكرة في الحالات التالي :

- تجاوز الوقت المعياري لمعالجة الشكوى.
- استلام رسالة بمعالجة الشكوى بدون معالجة.
- عدم التمكن من رفع شكوى من خلال قنوات التواصل.

علما انه يتم التصعيد من خلال إدارة العناية بالعملاء بشكل مباشر على الإدارات ذات العلاقة بشكل استباقي قبل رفع التصعيد من قبل العميل , وسيتم اشعاركم بذلك.

الأسئلة الشائعة

ماهي المدة الزمنية المتوقعة لمعالجة الطلب؟

حسب جدول (معالجة الطلبات) يوضح الوقت المتوقع لمعالجة البلاغات الطلبات " وتحتسب أيام العمل للمعالجة من يوم الأحد إلى يوم الخميس في أيام العمل الرسمية.

ماهي مدة استكمال البيانات / المستندات عند استلام إشعار بذلك؟

يتطلب من العميل استكمال البيانات / المستندات المطلوبة خلال 5 أيام كحد أقصى من استلام الإشعار لتفادي إغلاق الطلب.

كيف يمكن مشاركة المستندات المطلوبة عند استلام إشعار استكمال البيانات؟

من خلال إرسال المستندات المطلوبة على نفس الطلب (التذكرة).

كيف يمكن مشاركة صورة من المشكلة التقنية التي تواجه المستفيد؟

من خلال إرسال صورة من الشاشة ورفاقها على نفس الطلب.

ما هو الإجراء في حال تم التواصل مع المستفيد ولم يتم الرد؟

يتم التواصل مع العميل هاتفياً مرتين في أوقات متفرقة وان لم يتم الرد سيتم اغلاق الطلب ويمكن إعادة رفع طلب جديد.

كيف يمكن للعميل متابعة الطلب؟

سيتم تزويد العميل برقم الطلب للطلب المسجلة من قبله وذلك عبر رسالة نصية على رقم الجوال المسجل لدينا وسيتم إشعاره بنتيجة المعالجة للطلب من خلال رسالة نصية، ويمكن للعميل متابعة الطلب من خلال اتباع طريقة الاستعلام عن حالة تذكرة أو طلب سابق أو التواصل مع إحدى قنوات التواصل المختلفة.

ما هو الإجراء لحالة تتطلب معالجة بفترة زمنية اطول من الفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة الطلبات؟

سينبذل قصارى جهدنا لمعالجة الطلب بوقت أقل من الفترة الزمنية المتوقعة، ويتطلب من العميل الأخذ بعين الاعتبار التحديات التقنية أو الخارجة عن إرادة الصندوق أو التي تحتاج الى الاستعانة بجهات خارجية فإنه سيتم تجاوز المدد الزمنية المحددة لمستوى الخدمة لمعالجة الطلبات والإجراءات المرتبطة بها، على أن يتم المتابعة بشكل مباشر واولوية عالية لحل واغلاق الطلب.

نسعد بتواصلك، ويمكنك الاطلاع على مزيد من
الاستفسارات والاستفادة من الخدمات والبرامج
التي يقدمها "صندوق تنمية الموارد البشرية" من
خلال الموقع على الرابط التالي:

www.hrdf.org.sa



صندوق تنمية
الموارد البشرية
HUMAN RESOURCES
DEVELOPMENT FUND

