



دليل معالجة شكاوى العملاء

الإدارة العامة لخدمة العملاء

7 سبتمبر 2025

المحتويات

3	مقدمة
3	آلية استقبال الطلبات والتعامل معها
3	تواصل معنا
6	تقديم الطلب
9	المحادثات الفورية
9	لغة الإشارة
9	البريد الإلكتروني
10	وسائل التواصل الاجتماعي
10	خدمة العملاء
10	معاودة الاتصال
11	آلية التعامل مع الطلبات
12	الاستعلام عن حالة الطلب
14	معالجة الطلب
15	التصعيد
18	الأسئلة الشائعة

دليل استقبال الطلبات

مقدمة

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

آلية استقبال الطلبات والتعامل معها

يتم تقديم الدعم والتمكين والمساعدة للعملاء من خلال توفير مجموعة من قنوات التواصل حيث يتم الالتزام بالتفاعل والاستجابة لرسائل وطلبات وشكاوى العملاء الواردة إليها من خلال هذه القنوات وتقديم أفضل التدابير والإجراءات لمعالجتها خلال المدة الزمنية المحددة ويتم استقبال الطلبات والاستفسارات والاقتراحات من خلال إحدى القنوات التالية:

تواصل معنا

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

انقر على الدعم والمساعدة أعلى الصفحة، وعند الوصول لصفحة **تواصل معنا** انقر على ايقونة **تواصل معنا** لرفع الطلب.



الرئيسية > الدعم والمساعدة

الدعم والمساعدة

لخدمة العملاء

يمكنك الوصول إلينا خلال أيام العمل:
8001222030

الوقت للتوقع للرد: أقل من دقيقة
من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م

التفاصيل

لغة الإشارة

من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م

التفاصيل

للحادثة الفورية

يمكننا خدمتكم من خلال الحادثة الفورية
الوقت للتوقع للرد: أقل من دقيقة
من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م

التفاصيل

الشروع والمراكز وخدمات التوظيف

يمكنك الوصول إلينا خلال أيام العمل:
من الأحد إلى الخميس من 08:00 ص - 04:00 م
فروع هدف:
من الساعة 07:30 صباحا إلى الساعة 03:30 مساءً .

التفاصيل

البريد الإلكتروني

الوقت للتوقع للرد: 3 أيام بعد ألقى.
من 7:00 ص - إلى 11:00 م

info@hrdf.org.sa

معاودة الاتصال

يمكنكم طلب خدمة معاودة الاتصال للرد على استفساراتكم.
سنقوم بالتواصل معكم خلال ساعات العمل الرسمية.
الوقت للتوقع للرد: خلال ساعات العمل الرسمية
من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م

التفاصيل

الاستعلام عن حالة طلب

متاح بشكل فوري - 24 / 7

التفاصيل

واتس آب

تواصل معنا عبر الواتس اب الوقت للتوقع للرد: 30 دقيقة
من الأحد الخميس من الساعة 7 ص حتى 11 م
تواصل معنا عبر الواتس اب

8001222030

تواصل معنا

نموذج يتبع العملاء لتقديم البلاغات والتقريرات والطلبات بهدف
تحسين جودة الخدمات. الوقت للتوقع للرد: خلال 5 أيام عمل.
من الأحد 7 صباحا إلى الخميس 8 مساءً
الوقت للتوقع للرد: خلال 5 أيام عمل.

تواصل معنا

❖ بإمكانك إرفاق ملف داعم إن وجد (على أن يقل عن 10 ميجابايت)، كما يشترط إدخال رمز التحقق.

ملاحظات:

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. يجب الموافقة على الإقرار للتمكن من استخدام الخدمة.

❖ تقديم الطلب

لتقديم الطلب اتبع الخطوات التالية:

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

ملاحظة

7

بيانات للمستخدم	
رقم الهوية*	قناة العميل*
1111111111	سحب
تاريخ الميلاد*	الاسم الكامل*
تاريخ	الاسم الكامل
البريد الإلكتروني*	رقم الجوال*
example@example.com	رقم الجوال
	رقم الجوال يجب ان يتكون من 10 ارقام ويبدأ بـ 05
الدولة*	المنطقة*
اختر من القائمة	اختر من القائمة

بعد النقر على **إرسال** ستظهر لك رسالة نجاح العملية كما هو موضح أدناه، وستصلك رسالة تأكيد على رقم الجوال المسجل في القائمة السابقة من **HRDF**، والبريد الإلكتروني المسجل في القائمة السابقة من Crmhrdfadmin@hrdf.org.sa ليوضح لك مدة الرد على الطلب ورقم الطلب.

المحادثات الفورية

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

- 1- الدخول إلى المنصة الوطنية الموحدة للتوظيف باستخدام الرابط <https://jadarat.sa>
- 2- الضغط على أيقونه المحادثة الفورية الموجودة في أسفل الصفحة.
- 3- إكمال البيانات المطلوبة للوصول للموظف.

لغة الإشارة

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

- 1- الدخول إلى المنصة الوطنية الموحدة للتوظيف باستخدام الرابط <https://jadarat.sa>
- 2- الضغط على أيقونه اتصال مرئي بلغة الإشارة والموجودة بأسفل الصفحة.
- 3- إكمال البيانات المطلوبة للوصول للموظف.

البريد الإلكتروني

في حال رغبة العميل في التواصل عبر هذه القناة يمكنه ذلك عن طريق التواصل مع البريد الإلكتروني

[\(info@hrdf.org.sa\)](mailto:info@hrdf.org.sa)

وسائل التواصل الاجتماعي

في حال رغبة العميل في التواصل عبر قنوات التواصل الاجتماعي بإمكانه النقر على الدعم والمساعدة أعلى الصفحة، وعند الوصول لصفحة وسائل التواصل الاجتماعي يمكنه اختيار أحد القنوات التالية:

- واتس اب
- منصة X
- إنستغرام
- فيسبوك
- لينكد إن
- سناب شات

خدمة العملاء

في حال رغبة العميل في التواصل عبر هذه القناة يتم الاتصال على الرقم الموحد 80012222030

معاودة الاتصال

يمكن للعميل طلب خدمة معاودة الاتصال للرد على استفساراتكم، وسنقوم بالتواصل معه خلال ساعات العمل الرسمية

آلية التعامل مع الطلبات

• استقبال الطلب

- التقدم بطلب طلب حسب قنوات تقديم الطلبات من خلال:
- تسجيل الطلب من العميل عن طريق احدى قنوات التواصل المتاحة
- سيتم إشعار العميل برقم الطلب من خلال قنوات التبليغ المعتمدة في الصندوق.

• الاستجابة للطلب

- سيتم مراجعة البيانات والتحقق من الطلب والتقييم الأولي للطلب.
- سيتم التواصل مع المستفيد عند الحاجة لاستكمال أو التحقق من بعض البيانات المطلوبة.
- سيتم إشعار العميل بنتيجة المعالجة من خلال قنوات التبليغ المعتمدة في الصندوق.

• معالجة الطلب

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

القناة	توفر الخدمة	وقت الاستجابة
تواصل معنا	متاح 7/24	فوري
المحادثات الفورية	متاح من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م	أقل من دقيقة
لغة الإشارة	متاح من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م	فوري
البريد الإلكتروني	متاح من الأحد إلى الخميس من الساعة 7 ص وحتى 11م	فوري
قنوات التواصل الاجتماعي	متاح من الأحد إلى الخميس من الساعة 7 ص الي 11 م	فوري
الرقم المجاني	متاح من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م	أقل من دقيقة
معاودة الاتصال	متاح من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م	خلال ساعات العمل الرسمية

الاستعلام عن حالة الطلب

✓ طريقة الاستعلام عن حالة الطلب السابق:

من خلال القائمة العلوية للموقع انقر على **الدعم والمساعدة** ثم انقر على خيار **الاستعلام عن حالة الطلب**.

بعد النقر على خيار **الاستعلام عن حالة طلب** ستظهر لك الصفحة التالية:

الرئيسية > الدعم والمساعدة

الدعم والمساعدة

خدمة العملاء
يمكنك الوصول إلينا خلال أيام العمل:
8001222030
الوقت المتوقع لردنا أقل من دقيقة.
من الأحد إلى الخميس: من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً.

تواصل

لغة الاشياء
من الأحد إلى الخميس: من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً.

تواصل

الحادثة الفورية
يمكنك خدمتك من خلال المساعدة الفورية
الوقت المتوقع لردنا أقل من دقيقة.
من الأحد إلى الخميس: من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً.

تواصل

الشروع والمراكز وقنوات التوظيف
يمكنك الوصول إلينا خلال أيام العمل:
من الأحد إلى الخميس: من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً
أوقات العمل:
من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً.

تواصل

البريد الإلكتروني
الوقت المتوقع لردنا: أيام بعد الفتح.
من 7:00 إلى 11:00 م.

تواصل

معاودة الاتصال
يمكنك طلب خدمة معاودة الاتصال لرد على استفساراتكم.
مقوم بالتواصل معكم خلال ساعات العمل الرسمية.
الوقت المتوقع لردنا خلال ساعات العمل الرسمية:
من الأحد إلى الخميس: من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً.

تواصل

واتس اب
تواصل معنا عبر واتس اب: الوقت المتوقع لردنا: 30 دقيقة.
من الأحد إلى الخميس: من الساعة 7 صباحًا إلى 8 مساءً
تواصل معنا عبر واتس اب

تواصل

تواصل معنا
يمكنك طرح استفسارك وتقديم الملاحظات والتعليقات بهدف
تحسين جودة الخدمات. الوقت المتوقع لردنا: خلال أيام عمل.
من الأحد إلى الخميس: من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً
الوقت المتوقع لردنا: خلال أيام عمل.

تواصل معنا

الاستعلام عن حالة طلب
يمكنك استعلام عن حالة طلبك:
7 / 30

تواصل

الرئيسية > الدعم والمساعدة > الاستعلام عن حالة طلب

رقم الطلب*

فئة العميل*
أخر من القائمة

رمز التحقق*
رمز التحقق

إرسال

وبعد اختيار فئة العميل ستظهر لك الصفحة التالية:

الرئيسية > الدعم والمساعدة > الاستعلام عن حالة طلب

رقم الطلب*

فئة العميل*
أفراد

رمز التحقق*
رمز التحقق

رقم الهوية*

إرسال

كما هو موضح أعلاه فإن نموذج الاستعلام عن حالة طلب يحتوي على مجموعة من الحقول وهي
(رقم الطلب، رقم الهوية، رمز التحقق)، يرجى تعبئتها باللازم ومن ثم انقر ارسال.

ملاحظات:

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.

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 مدة الرد على الطلب ورقم الطلب.

معالجة الطلب

سيتم معالجة الطلب وإشعار المستفيد من خلال رسالة نصية وبريد إلكتروني.

- يمكن للعميل التواصل من خلال إحدى قنوات التواصل وإعادة رفع الطلب عند عدم معالجة الطلب أو لم يتم إفادته بشكل واضح.
- يتم الرد ومعالجة الطلب حسب تصنيف الطلب كما يلي:

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

➤ طريقة تقديم بلاغ امني :

من خلال القائمة العلوية للموقع انقر على **الدعم والمساعدة** ثم انقر على خيار **تواصل معنا**.

الرئيسية > الدعم والمساعدة

الدعم والمساعدة

لخدمة العملاء يمكنك الوصول إلينا خلال أيام العمل: 8001222030 الوقت للتوقع للرد: أقل من دقيقة من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص إلى 8 م التفاصيل	لغة الإشارة من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص إلى 8 م التفاصيل	المحادثة الفورية يمكنك خدمتك من خلال المحادثة الفورية الوقت للتوقع للرد: أقل من دقيقة من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص إلى 8 م التفاصيل
الشروع والمراكز ولقنوات التوظيف يمكنك الوصول إلينا خلال أيام العمل : من الأحد إلى الخميس من 08:00 ص إلى 04:00 م فروع هدف : من الساعة 07:30 صباحا إلى الساعة 03:30 مساء . التفاصيل	البريد الإلكتروني الوقت للتوقع للرد: 2 أيام بعد التصق. من 7:00 ص - إلى 11:00 م info@hrdf.org.sa	معاودة الاتصال يمكنكم طلب خدمة معاودة الاتصال للرد على استفساراتكم. نقوم بالتواصل معكم خلال ساعات العمل الرسمية. الوقت للتوقع للرد: خلال ساعات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص إلى 8 م التفاصيل
الاستعلام عن حالة طلب متاح بشكل فوري - 24 / 7 التفاصيل	واتس اب تواصل معنا عبر الواتس اب الوقت للتوقع للرد: 30 دقيقة من الأحد الخميس من الساعة 9 ص إلى 11 م تواصل معنا عبر الواتس اب 8001222030	تواصل معنا نموذج يتبع العملاء لتقديم الملاحظات والتغذية الراجعة. نميز جودة الخدمات الوقت للتوقع للرد : خلال 8 أيام عمل. من الأحد 7 صباحا إلى الخميس 8 مساء الوقت للتوقع للرد : خلال 8 أيام عمل. تواصل معنا

➤ اختيار تفاصيل الطلب ستظهر لك بلاغ أمني:

تواصل معنا

بيانات للمستفيد

رقم الهوية*

فئة العميل*

اختر من القائمة

تاريخ الميلاد*

ميلادي

الاسم الكامل*

البريد الإلكتروني*

رقم الجوال*

البلدية*

اختر من القائمة

المنطقة*

اختر من القائمة

الجنس*

اختر من القائمة

تفاصيل الطلب

النتيـج*

نوع الطلب*

اختر من القائمة

عنوان الطلب*

اختر من القائمة

دعم النقل (وصول)
دعم ضيافة الأطفال "قرة"
كوادر السلامة و الصحة المهنية
مهارات
منصة الإرشاد اليئي الشامل

بلاغ أمني

16

للتوضيح الحقول اللازمة بعلامة (*) يرجى تعبئتها

الأسئلة الشائعة

0 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.

0 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.

0 كيف يمكن مشاركة المستندات المطلوبة عند استلام إشعار استكمال البيانات؟

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

0 كيف يمكن مشاركة صورة من المشكلة التقنية التي تواجه المستفيد؟

من خلال إرسال صورة من الشاشة ورافقها على نفس الطلب.

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

يتم التواصل مع العميل ثلاث اتصالات هاتفية في أوقات متفرقة وان لم يتم الرد سيتم إغلاق الطلب ويمكن إعادة رفع طلب جديد.

0 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 او التواصل مع إحدى قنوات التواصل المختلفة.

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

سنبذل قصارى جهدنا لمعالجة الطلب بوقت أقل من الفترة الزمنية المتوقعة، ويتطلب من العميل الأخذ بعين الاعتبار المدد الزمنية المحددة لمستوى الخدمة لمعالجة الطلبات والإجراءات المرتبطة بها.

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

سنبذل 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 إلى الاستعانة بجهات خارجية سيتم تجاوز المدد الزمنية المحددة لمستوى الخدمة لمعالجة الطلبات والإجراءات المرتبطة بها، على أن يتم المتابعة بشكل مباشر وأولوية عالية لحل وإغلاق 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

