



سياسة معالجة شكاوى العملاء

الإدارة العامة لخدمة العملاء

تاريخ اخر تحديث: .. / .. / ..

النسخة ()

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.....
15	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.

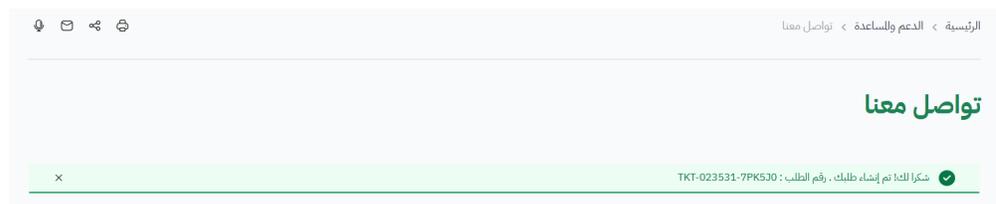
آلية استقبال الطلبات والتعامل معها

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 التالي:

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.



بعدها يظهر لك النموذج أدناه؛ املأه بالبيانات اللازمة وارفق المرفقات المطلوبة

الرئيسية ، الدعم والساعدة ، تواصل معنا

تواصل معنا

بيانات المستفيد

رقم الهوية*

قناة العميل*

اسم الكامل*

تاريخ الميلاد*

ميلادي

رقم الجوال*

البريد الإلكتروني*

05xxxxxxxx

المنطقة*

الحيثية*

الجنس*

تفاصيل الطلب

النوع*

النتيجه*

تصنيف نوع الطلب

عنوان الطلب*

تفاصيل الطلب*

تفاصيل الطلب

اسحب و أفلت اللغات هنا للرفع

صيغة الملف للرفع يجب أن تتطابق مع أحد الصيغ الآتية ويجب أن تكون حجم الملف أقل من 100 MB

الإقرار بصحة البيانات

أقر وأتعهد أنا للوضحة بياناتي أعلاه بصحة البيانات التي تم تدوينها على النموذج ، علماً بأنه سيتم إغلاق الطلب في حال وجود نقص أو خطأ في البيانات أو المرفقات المطلوبة

إرسال إلغاء

بإمكانك إرفاق ملف داعم إن وجد (على ان 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:

الرئيسية ، الدعم والمساعدة ، تواصل معنا

تواصل معنا

بيانات للمستخدم

رقم الهوية*
رقم العمل*
اختر من القائمة

تاريخ الميلاد*
مواطنة*
الاسم الكامل*

رقم الجوال*
البريد الإلكتروني*
05xxxxxxxx
example@example.com

المنطقة*
الجنس*
اختر من القائمة
اختر من القائمة

نوع الطلب*
المنطقة*
اختر من القائمة
اختر من القائمة

تصنيف نوع الطلب
المنطقة*
اختر من القائمة

تفاصيل الطلب*
تفاصيل الطلب

اسحب وأفلت للفتحات هنا للرفع

إقرار بصحة البيانات

أقر وأؤكد أنا للوضحة بياناتي أثناء صحة البيانات التي تم تسجيلها على النموذج ، علماً بأنه سيتم إغلاق الطلب في حال وجود نقص أو خطأ في البيانات أو الارتفاع للظنوية

إرسال إلغاء

ملاحظة

عند إدخال أحد الحقول المذكورة أعلاه بشكل خاطئ أو عدم إدخال أحد الحقول الإجبارية، يُظهر لك النظام هذا الخطأ لتتمكن من اكمال أو تعديل البيانات وإرسال الطلب بنجاح، على سبيل المثال عند إدخال رقم الجوال بشكل خاطئ يظهر لك التنبيه التالي:

بيانات المستفيد	
رقم الهوية*	فئة العميل*
1111111111	مستجيب
تاريخ الميلاد*	الاسم الكامل*
ميلاي	الاسم الكامل
البريد الإلكتروني*	رقم الجوال*
example@example.com	رقم الجوال
	رقم الجوال يجب ان يتكون من 10 ارقام ويبدأ بـ 05
البلدية*	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 الي 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

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:

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

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

<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>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</p> <p style="text-align: center; background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px;">التفاصيل</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>لغة الإشارة من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م</p> <p style="text-align: center; background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px;">التفاصيل</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>المحادثة الفورية يمكننا خدمتكم من خلال المحادثة الفورية الوقت للتوقع للرد: أقل من دقيقة من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص حتى 8 م</p> <p style="text-align: center; background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px;">التفاصيل</p>
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>الفروع والمراكز وقنوات 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 مساء .</p> <p style="text-align: center; background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px;">التفاصيل</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>البريد الإلكتروني الوقت للتوقع للرد: 2 أيام بعد أخصي. من 7:00 ص - إلى 11:00 م</p> <p style="text-align: center; background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px;">info@hrdf.org.sa</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>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</p> <p style="text-align: center; background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px;">التفاصيل</p>
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>الاستعلام عن حالة طلب متاح بشكل فوري - 24 / 7</p> <p style="text-align: center; background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px;">التفاصيل</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>واتس اب تواصل معنا عبر الواتس اب الوقت للتوقع للرد: 30 دقيقة من الأحد الخميس من الساعة 7 ص وحتى 11 م تواصل معنا عبر الواتس اب</p> <p style="text-align: center; background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px;">8001222030</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>تواصل معنا نموذج يتيح للعملاء تقديم الشكاوى والطلبات والطلبات بهدف تحسين جودة الخدمات. الوقت للتوقع للرد: : خلال 8 أيام عمل. من الأحد 7 صباحا إلى الخميس 4 مساء الوقت للتوقع للرد: خلال 8 أيام عمل.</p> <p style="text-align: center; background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px;">تواصل معنا</p>

الرئيسية < الدعم والمساعدة < الاستعلام عن حالة طلب

رقم الطلب*

فئة العميل* اختر من القائمة

رمز التحقق* 0 8 8 3

رمز التحقق

إرسال

وبعد اختيار فئة العميل ستظهر لك الصفحة التالية:

الرئيسية < الدعم والمساعدة < الاستعلام عن حالة طلب

رقم الطلب*

فئة العميل* أفراد

رقم الهوية*

رمز التحقق* 8 0 1 8

رمز التحقق

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 و بريد إلكتروني.

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

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

التصعيد

يتم التصعيد على الطلب في الحالات التالي

- تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الطلب.
 - استلام رسالة بمعالجة الطلب بدون معالجة.
 - عدم التمكن من رفع طلب 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.

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 ورافقها على نفس الطلب.

o 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 اغلاق الطلب ويمكن إعادة رفع طلب جديد.

o 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 احدى قنوات التواصل المختلفة.

o 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.

o ما هو الإجراء لحالة تتطلب معالجة بفترة زمنية اطول 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 او الخارجية عن إرادة الصندوق او التي تحتاج الى الاستعانة بجهات خارجية 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

