



وزارة البلديات والإسكان

Ministry of Municipalities and Housing

دليل المستخدم

## لاستقبال الشكاوى

تاريخ الإعداد : 2025.04.01

تاريخ التحديث : 2025.12.31

النسخة (2)

نسخة  
المستفيد

## 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 والمساعدة للمستخدمين من خلال توفير قنوات الخدمة لاستقبال الشكاوى ومعالجتها خلال فترة زمنية محددة.

### 1) قنوات استقبال الشكاوى

وقت توفر الخدمة	القناة
7/24	الرقم الموحد (199040)
7/24	الموقع الإلكتروني
7/24	البريد الإلكتروني (infocs@momah.gov.sa)
7/24	قنوات التواصل الاجتماعي - منصة x (BALADY_CX)
7/24	لغة الإشارة
7/24	Chatbot

### 2) شروط استقبال الشكاوى

- يتطلب توفر رقم طلب تم رفعه على منصة بلدي.
- تم تقديم طلب لتجاوز اتفاقية مستوى الخدمة دون اتخاذ أي إجراء بشأنه.
- وجود تحديات تقنية تعيق إجراءات اتمام الطلب.

### (3) آلية 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 ثلاث أيام عمل لتجنب إغلاق الشكاوى.

#### (3) معالجة وإغلاق الشكاوى

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

#### (4) تقييم الرضا

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

#### سير عمل معالجة الشكاوى



## الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى

متوسط وقت المعالجة	الوقت المتوقع للإستجابة	وقت توفر الخدمة	القناة
10 أيام عمل	20 ثانية	7/24	الرقم الموحد
	يوم عمل	7/24	البريد الإلكتروني
	يوم عمل	7/24	الموقع الإلكتروني
	15 دقيقة	7/24	منصة x (المحادثة الفورية)
	فوري	7/24	Chatbot

## التصعيد

### (1) حالات التصعيد

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

### (2) آلية التصعيد

- يمكن للعميل رفع طلب تصعيد عبر قنوات الخدمة، وسيعمل الفريق المختص على متابعة التصعيد، والتواصل مع العميل.

## إشعار الخصوصية

تضع بوابة وزارة البلديات والإسكان سرية معلومات مستخدميها وزوارها على رأس قائمة الأولويات، ويتمثل هدفنا في تقديم خدمة ذات جودة عالية لجميع المستفيدين. وجرى صياغة إشعار الخصوصية هذا لمساعدتك على فهم طبيعة البيانات الشخصية التي نجمعها منك والغرض من جمع ومعالجة تلك البيانات، ومن المهم أن تكون على دراية بكيفية استخدام وزارة البلديات والإسكان لبياناتك الشخصية وحقوقك فيما يتعلق بمعالجة بياناتك الشخصية وذلك وفقاً للأنظمة والتشريعات ذات الصلة في المملكة العربية السعودية.

يجب على المستفيد من خدمات الوزارة وزوار البوابة الالكترونية وجميع المنصات (أو القنوات) المقدمة للخدمة، الاطلاع بشكل مستمر على إشعار الخصوصية عند وجود أي تحديثات عليه. علماً بأن الوزارة غير مطالبة بالإعلان عن أية تحديثات تتم على هذا الإشعار، ويعني استخدامك للبوابة اطلاعك وموافقتك عليها، وما يتم عليها من تعديلات مستمرة. إنك مسؤول بمفردك عن تمام وصحة وصدق البيانات التي ترسلها من خلال هذه البوابة.

## لماذا نجمع بياناتك الشخصية ونستخدمها (الأغراض)؟

يتم جمع واستخدام بياناتك الشخصية لعدة أسباب، على سبيل المثال:

- استيفاء البيانات المطلوبة لتقديم الخدمات (مثل خدمات الرخص التجارية وخدمات إتمام وغيرها من الخدمات).
- السماح للمستخدمين بالوصول إلى الخدمات الحكومية وإجراء المعاملات.
- فهم احتياجات المستخدم لتحسين المنتجات والخدمات.
- حل ومعالجة الاستفسارات أو الشكاوى التي قد تكون لديك وتحسين تجربة المستخدم عبر جميع قنوات تواصل الوزارة.
- جمع البيانات الشخصية ومعالجتها لتلبية المتطلبات القانونية والتنظيمية.
- تحليل البيانات وإصدار التقارير الداخلية التي تخدم متطلبات العمل اللازمة. على سبيل المثال التقارير الإحصائية.



رقم التواصل المباشر 199040 | 

العناية بالعملاء @Balady\_CS | 

