



دليل آلية استقبال الشكاوى

تاريخ الإصدار: 01/04/2021

تاريخ التحديث: 06/05/2025

مقدمة:

يهدف هذا الدليل إلى توضيح إليه استقبال الشكاوى و التعامل معها من خلال منظومة متكاملة وموحدة لتقديم الدعم للمستفيد من الخدمات المقدمة ورفع مستوى الرضاء عن معالجة الشكاوى والطلبات.

آلية استقبال الشكاوى :

تقدم المنصة الدعم والمساعدة للمستفيدين ممن خلال توفير قنوات التواصل وتلتزم المنصة بالتفاعل والاستجابة للطلبات من خلال هذه القنوات وتقديم أفضل الإجراءات لمعالجتها.

قنوات استقبال الشكاوى:

الرقم الموحد	920033808
البريد الإلكتروني	Support@nphies.sa

شروط استقبال الشكاوى:

استخدام خدمات مركز الاتصال

- تقدم خدمات مركز الاتصال لغرض الدعم الفني، الرد على الاستفسارات، وتقديم المساعدة للمستخدمين المرتبطين بمنصة نفيس.
- يُمنع استخدام هذه الخدمات لأي أغراض غير قانونية أو ترويجية أو لأي أنشطة قد تضر بمصداقية أو كفاءة الخدمة.
- يحق استخدام الخدمة فقط للمستخدمين المسجلين في منصة نفيس أو الراغبين في التسجيل فيها.
- يجب أن يكون مقدم الشكاوى ممثلًا مفوضًا عن المنشأة (مثل السفير المعتمد أو الشخص المخول).
- يُشترط وجود رقم موحد للمنشأة لتقديم الشكاوى (باستثناء شركات موردي الأنظمة).
- بالنسبة لموردي الأنظمة، يجب أن يكون لديهم مكتب رسمي داخل المملكة العربية السعودية.

آلية التعامل مع الشكاوى :

- التأكد من التصنيف الصحيح لاهمية الطلب أو الشكاوى
- التأكد من اكتمال بيانات الشكاوى



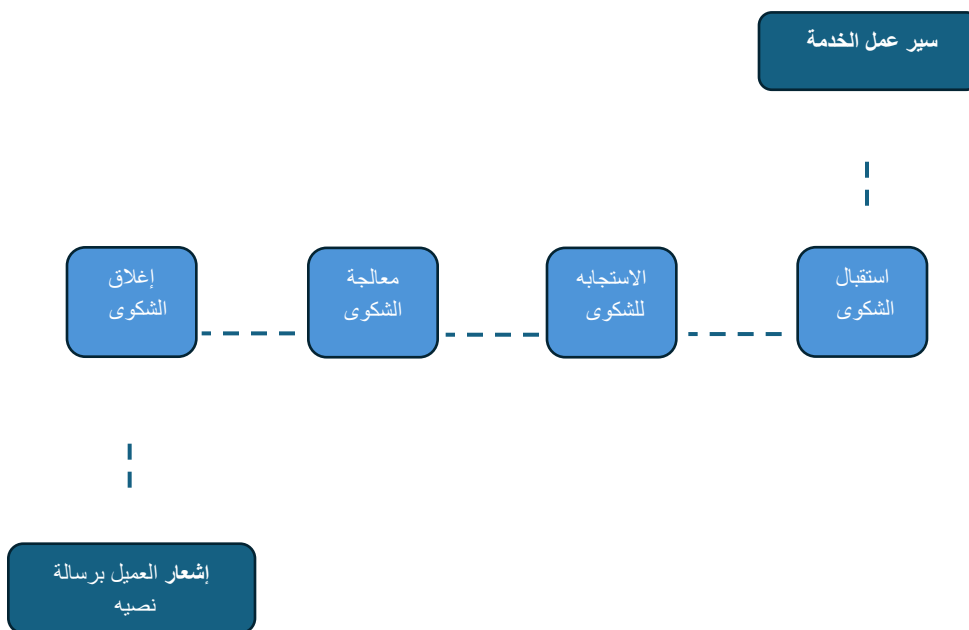
- توجيه الشكوى للقسم المختص (تقني – إداري)
- التحقق من حل الشكوى من خلال النظام والتواصل مع العميل لتأكيد الحل.

إغلاق الشكوى:

يتم إشعار المستفيد عند إغلاق الشكوى من خلال الرسائل النصية.

الوقت المتوقع لحل الشكاوى :

تكون ما بين 1 يوم – 3 أيام عمل



حالات التصعيد :

تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكوى

آلية التصعيد :

- التواصل مع إحدى قنوات التواصل
- يتم التصعيد إلى القسم المختص



INTERNAL USE