

دليل التواصل

تحت إشراف



تطوير وتشغيل



@sabergov





الفهرس

3	مقدمة
3	آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها
3	قنوات استقبال الشكاوى
3	سير عمل الخدمة
4	آلية التعامل مع الشكاوى
4	1.2.1 استقبال الشكاوى
4	1.2.2 الاستجابة للشكاوى
4	1.2.3 معالجة الشكاوى
4	1.2.4 إغلاق الشكاوى
4	1.2.5 تقييم جودة الخدمة المقدمة
5	الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى والطلبات
6	الخدمات الإلكترونية في المنصة
6	التصعيد
6	1.3.1 حالات التصعيد
6	1.3.2 آلية التصعيد

مقدمة

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

آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها

تقدم المنصة الدعم للمستهلكين من خلال توفير مجموعة من قنوات التواصل وتلتزم المنصة بالتفاعل والاستجابة لرسائل وشكاوى المستهلكين الواردة إليها من خلال هذه القنوات وتقديم أفضل التدابير والإجراءات لمعالجتها خلال المدة الزمنية المحددة.

قنوات استقبال الشكاوى

القناة	توفر الخدمة	متوسط وقت الاستجابة
الرقم الموحد (920008673)	24/7	فوري
البريد الإلكتروني	الأحد الى الخميس: 8:00 صباحاً الى الساعة 4:00 مساءً	يوم عمل
تواصل معنا على منصة X	الأحد الى السبت: 8:00 صباحاً الى الساعة 11:00 مساءً	15 دقائق
المحادثة الفورية (منصة سابر، الواتس أب)	الأحد الى الخميس: 8:00 صباحاً الى الساعة 9:00 مساءً	5 دقائق
الدردشة الروبوتية	24/7	فوري
نموذج تواصل معنا	24/7	يوم عمل

سير عمل الخدمة



آلية التعامل مع الشكاوى

1.2.1 استقبال الشكاوى

- تسجيل الشكاوى من خلال الموظف.
 - تسجيل الشكاوى من المستفيد بشكل مباشر.
- سيتم إشعار المستفيد برقم الشكاوى عن طريق رسالة نصية.

1.2.2 الاستجابة للشكاوى

1. التحقق من الشكاوى ومراجعة البيانات.
2. التواصل مع المستفيد عند الحاجة للتحقق او استكمال بعض البيانات المطلوبة.
3. في حال عدم تجاوب المستفيد، سيتم اشعاره من خلال رسالة نصية بضرورة استكمال البيانات خلال ثلاث أيام عمل لتفادي إغلاق الشكاوى.

1.2.3 معالجة الشكاوى

1. سيتم معالجة الشكاوى خلال المدة الزمنية المحددة والتي سيتم إيضاحها فيما بعد.
2. إشعار المستفيد بإتمام معالجة الشكاوى عن طريق رسالة نصية.
3. يمكن للمستفيد التواصل من خلال قنوات التواصل وإعادة فتح الشكاوى خلال 3 أيام عمل من اشعار معالجة الشكاوى.

1.2.4 إغلاق الشكاوى

1. يتم إغلاق الشكاوى بعد مرور 3 أيام من معالجتها.
2. في حال أن المستفيد غير راض عن الحل وقد تجاوزت الشكاوى الفترة المحددة لإعادة فتحها، يستلزم فتح شكاوى جديدة.

1.2.5 تقييم جودة الخدمة المقدمة

- تقييم جودة الخدمة بعد معالجة الشكاوى عن طريق رسالة نصية تحتوي رابط لاستبانة تقييم مستوى الرضا.



الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى والطلبات

متوسط وقت المعالجة	الوقت المتوقع للاستجابة	وقت توفر الخدمة	نوع الطلب	القناة
يومي عمل	فوري	24/7	خدمات ومشاكل تقنية	الرقم الموحد
	يوم عمل	الأحد إلى الخميس: 8:00 صباحاً إلى الساعة 4:00 مساءً		البريد الإلكتروني ecare@saber.sa
	15 دقائق	الأحد إلى السبت: 8:00 صباحاً إلى الساعة 11:00 مساءً		تواصل معنا على منصة X
	5 دقائق	الأحد إلى الخميس: 8:00 صباحاً إلى الساعة 9:00 مساءً		المحادثة الفورية على منصة سابر
	فوري	24/7		الدردشة الروبوتية
يومي عمل	يوم عمل	الأحد إلى الخميس: 8:00 صباحاً إلى الساعة 4:00 مساءً	الشكاوى والمقترحات	البريد الإلكتروني info@saso.gov.sa
	يوم عمل	24/7		نموذج تواصل معنا
فوري	فوري	24/7	استفسارات	الرقم الموحد
خمس أيام عمل	يوم عمل	الأحد إلى الخميس: 8:00 صباحاً إلى الساعة 4:00 مساءً		البريد الإلكتروني ecare@saber.sa
	يوم عمل	الأحد إلى الخميس: 8:00 صباحاً إلى الساعة 4:00 مساءً		نموذج تواصل معنا
	15 دقائق	الأحد إلى السبت: 8:00 صباحاً إلى الساعة 11:00 مساءً		تواصل معنا على منصة X
فوري	5 دقائق	الأحد إلى الخميس: 8:00 صباحاً إلى الساعة 9:00 مساءً		المحادثة الفورية على منصة سابر

الخدمات الإلكترونية في المنصة

الخدمة	الإتاحة	مدرة إجراء الخدمة
استيراد منتج استهلاكي	24/7	يومي عمل
استيراد مركبات مستعملة	24/7	5 أيام عمل
إصدار شهادة إرسالية	24/7	يومي عمل
تسجيل منتج	24/7	فوري
إصدار إقرار ذاتي مستورد	24/7	فوري
تسجيل شهادة مطابقة منتج	24/7	7 أيام عمل
تسجيل شهادة مطابقة صادرة من الهيئة	24/7	فوري
إصدار شهادة الإقرار الذاتي المحلي	24/7	فوري

التصعيد

1.3.1 حالات التصعيد

- تجاوز الوقت المسموح لمعالجة الشكوى.
- استلام رسالة بمعالجة الشكوى دون المعالجة.
- عدم التمكن من رفع شكوى من خلال قنوات التواصل.

1.3.2 آلية التصعيد

بيانات التواصل	مستويات التصعيد
مدير إدارة تتبع المنتجات (المنتجات التجارية) a.mazmumi@saso.gov.sa	الأول
مدير إدارة النفاذ للسوق (المنتجات غير المخصصة للعرض على المستهلك) n.shwiman@saso.gov.sa	
مدير إدارة تتبع المنتجات a.mazmumi@saso.gov.sa	الثاني