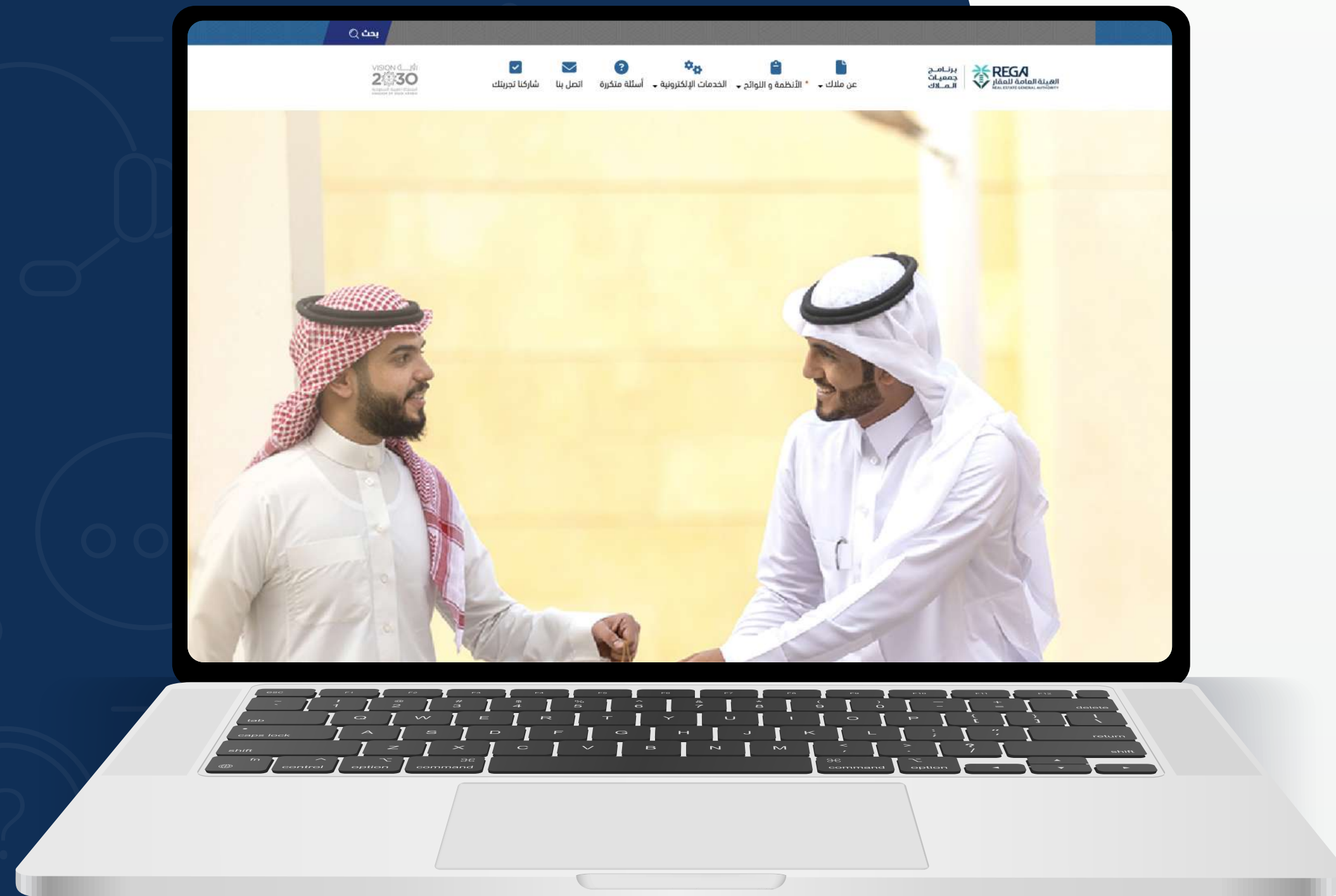


برنامج
جمعيات
الملاك



الدليل الإرشادي للبلاغات والشكاوى

تاريخ الاعداد : 2024/06/02م
تاريخ الاعتماد : 2024/06/02م
تاريخ التحديث : 2025/03/06م
نسخه : 2



برنامج الإسكان
HOUSING PROGRAM



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

@ mullak_sa
www.mullak.sa

تواصلوا معنا
199011

وصف الخدمة

من منطلق تحقيق أهداف إدارة خدمة العملاء تم إتاحة تقديم الشكوى للعميل لدى قنوات خدمة العملاء وذلك في حال وجود الملاحظات التقنية أو المالية وغيرها عند استخدام العميل لمنصة البرنامج

الهدف

يهدف الدليل لزيادة وعي العميل حول حقوقه في رفع الملاحظات والشكاوى التي يواجهها أثناء استخدام منصة البرنامج، وطريقة متابعتها، والاستفادة من خدمة تقديم الشكوى

الخصوصية وسرية المعلومات:



تلتزم منصة "ملاك" التزامًا تامًا بحماية سرية معلومات مستخدميها وزوارها، وتعتبر ذلك من أولوياتها القصوى. وتؤكد إدارة المنصة أنها تتخذ جميع الإجراءات القانونية والتقنية اللازمة لضمان أعلى مستويات الحماية والخصوصية من خلال وثيقة الخصوصية وسرية المعلومات، ووفقًا للأنظمة واللوائح المعمول بها. وأي انتهاك أو إساءة استخدام لتلك المعلومات سيترتب عليه اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة ووفقًا لما تقرره الجهات المختصة.

إخلاء المسؤولية:



لا تتحمل المنصة أي مسؤولية تنشأ عن استخدام الموقع الإلكتروني، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، دقة أو صحة أي مطالبات أو بيانات واردة في المعلومات أو الصور ذات الصلة، أو ما يتعلق بجمع البيانات أو تسجيلها أو نقلها. يعتبر استخدام الموقع مسؤولية المستخدم وحده، دون أي التزام أو ضمان من قبل المنصة.

الفرص من تسجيل التواصل:

نود إبلاغك بأن هذا التواصل يتم تسجيله بهدف توفير سجل دقيق لجميع التفاعلات بينك وبين فريق الدعم، يساعد هذا في متابعة استفساراتك وشكاواك وحل المشكلات بكفاءة، إضافةً إلى تحسين جودة الخدمة استنادًا إلى ملاحظاتك القيّمة

تقديم الشكاوى

01 مراحل معالجة الشكاوى

تقديم الشكاوى < معالجة الشكاوى < التحقق من حل الشكاوى < إغلاق الشكاوى

02 آلية تقديم الشكاوى:

التواصل عبر أحد قنواتنا الموضحة أدناه:

القناة	الوسيلة	ساعات العمل	الاستجابة	الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى
مركز الاتصال	199011	من الأحد إلى الخميس الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 12 ليلاً	فوري	
تواصل معنا	ينقل لصفحة النموذج في الموقع	طوال ايام الأسبوع على مدار 24 ساعة	يتم الرد خلال 24 ساعة	
البريد الإلكتروني	info@mullak.sa	طوال ايام الأسبوع على مدار 24 ساعة	يتم الرد خلال 24 ساعة	15 يوم عمل
حساب أكس	mullak_sa	طوال ايام الأسبوع على مدار 24 ساعة	يتم الرد خلال 30 دقيقة	
حساب فيس بوك	@mullak_sa	طوال ايام الأسبوع على مدار 24 ساعة	يتم الرد خلال 30 دقيقة	

موقع الفروع

بالإمكان الاطلاع على الخريطة من خلال الموقع الإلكتروني على الرابط أدناه
الدعم والمساعدة | ملاك (mullak.sa)

الوقت المتوقع لمعالجة الشكوى	الاستجابة	ساعات العمل	الموقع	الفرع
15 يوم عمل	يتم الرد فورياً	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحاً إلى 6 مساءً	مركز سكني الشامل حي الفدير طريق العليا العام مقابل المدينة المالية	الرياض
	يتم الرد فورياً	من الأحد إلى الخميس الساعة 8 صباحاً إلى 4 مساءً	مركز خدمة العملاء حي الياسمين طريق الملك عبدالعزيز تقاطع أنس بن مالك	الرياض
	يتم الرد فورياً	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحاً إلى 6 مساءً	مركز مبيعات الواجهة طريق الدمام	المنطقة الشرقية
	يتم الرد فورياً	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحاً إلى 6 مساءً	مركز جدة الشامل مركز اوتو مول , طريق الملك عبدالعزيز , جنوب دوار الكرة الأرضية	جدة
	يتم الرد فورياً	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحاً إلى 6 مساءً	مركز سكني الشامل حثم , طريق الملك عبدالله الفرع	المدينة المنورة

تقديم الشكاوى

03 آلية التعامل مع الشكاوى

- التسجيل عبر منصة ملاك.
- وجود تحديات تقنية تعيق إجراءات اتمام الطلب.

04 شروط استقبال الشكاوى

- فت شكوى عن طريق إحدى قنوات الخدمة.
- اشعار العميل برقم الشكاوى من خلال الرسالة النصية.
- 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 يومين عمل لتجنب إغلاق الشكاوى.
- يتم معالجة الشكاوى.
- يتم إشعار العميل برسالة نصية بعد إغلاق الشكاوى.
- تقييم الرضا بعد معالجة الشكاوى من خلال رابط التقييم الذي يصل للعميل.

01 حالات التصعيد

- تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى.

02 آلية التصعيد

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

برنامج
جمعيات
الملاك



برنامج الإسكان
HOUSING PROGRAM



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

@ mullak_sa
www.mullak.sa

تواصلوا معنا
199011