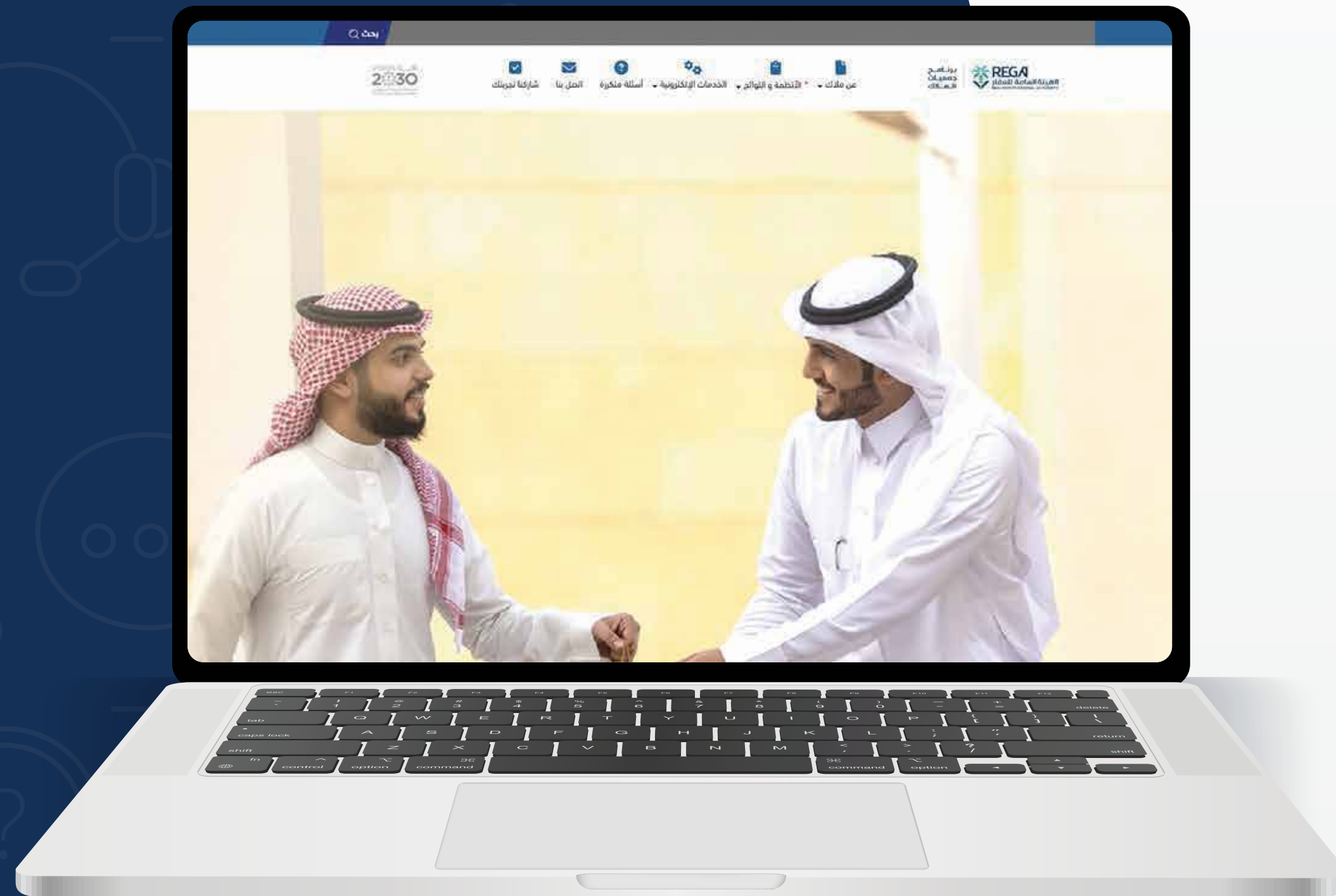




الدليل الإرشادي للبلاغات والشكاوى

تاريخ الاعداد : 2024/06/02 م

تاريخ الاعتقاد : 2024/06/02 م

تاريخ التحديث : 2025/03/06 م

نسخة : 2

وصف الخدمة

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

الهدف

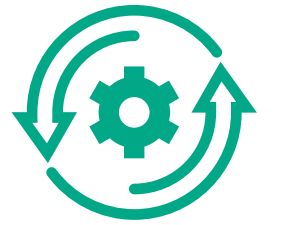
يهدف الدليل لزيادة وعي العميل حول حقوقه في رفع الملاحظات والشكاوى التي يواجهها أثناء استخدام منصة البرنامج، وطريقة متابعتها، والاستفادة من خدمة تقديم الشكاوى

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، وفقًا للأنظمة واللوائح المعمول بها. وأي انتهاك أو إساءة استخدام لتلك المعلومات سيترتب عليه اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة وفقًا 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

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

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	طوال ايام الأسبوع على مدار 24 ساعة	فوري	15 يوم عمل
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	
حساب أكس	@REGA_CARES	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	
لغة الإشارة	زيارة الموقع الإلكتروني ملاك صفحة الدعم والمساعدة	من الاحد الى الخميس الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 12 ليلاً	فوري	
المحادثة الفورية	زيارة الموقع الإلكتروني ملاك صفحة الدعم والمساعدة	طوال ايام الأسبوع على مدار 24 ساعة	فوري	

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

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

03 آلية التعامل مع الشكاوى

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

04 شروط استقبال الشكاوى

- فتح شكاوى 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 للمستفيد رفع طلب تصعيد عبر قنوات الخدمة، وسيعمل الفريق المختص على متابعة التصعيد، والتواصل مع المستفيد.

برنامج
جمعيات
الملاك



برنامج الإسكان
HOUSING PROGRAM



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

تواصلوا معنا
@ mullak_sa
www.mullak.sa

199011