

# دليل استقبال الشكاوى

تاريخ التحديث: 2025/05/09 م

النسخة: (1)

## الفهرس

2	الفهرس
3	شروط استقبال الشكاوى
3	(1 آلية التعامل مع الشكاوى
3	(1.1 قنوات استقبال الشكاوى
4	(1.2 شروط استقبال الشكاوى
4	(1.3 آلية التعامل مع الشكاوى
4	(1.3.1 استقبال الشكاوى
4	(1.3.2 الاستجابة للشكاوى
4	(1.3.3 معالجة الشكاوى
5	(1.3.4 اغلاق الشكاوى
5	(1.3.5 تقييم الرضا عن معالجة الشكاوى
5	(1.3.6 مسار الشكاوى
5	(1.3.6.1 مسار تسجيل الشكاوى من قبل موظف خدمة العملاء
5	(1.3.6.2 مسار تسجيل الشكاوى من قبل المستفيد بشكل ذاتي
6	(2 الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى
8	(3 التصعيد
8	(3.1 حالات التصعيد
8	(3.2 آلية التصعيد
8	(3.3 إرشادات الاستخدام أثناء عملية التصعيد

## شروط استقبال الشكاوى

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

## (1) آلية التعامل مع الشكاوى

تقدم وزارة الصحة الدعم والتمكين للمستفيد من خلال توفير مجموعة من قنوات التواصل وتلتزم الوزارة بالتفاعل والاستجابة لرسائل وطلبات وشكاوى المستفيدين الواردة إليها من خلال هذه القنوات وتقديم أفضل التدابير والإجراءات لمعالجتها خلال المدة الزمنية المحددة.

## (1.1) قنوات استقبال الشكاوى

التوافر	طريقة التواصل	القناة
24/7	الاتصال على الرقم المجاني 937	الرد الآلي 937
24/7	الدخول على موقع وزارة الصحة واختيار دعني أساعدك < مراكز الاتصال > خدمات 937 عبر الرابط التالي: <a href="https://937.moh.gov.sa/tickets">https://937.moh.gov.sa/tickets</a>	البوابة الرقمية
24/7	متجر جوجل <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.lean.sehhaty&amp;hl=ar&amp;pli=1">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.lean.sehhaty&amp;hl=ar&amp;pli=1</a> متجر أبل <a href="https://apps.apple.com/sa/app/%D8%B5%D8%AD%D8%AA%D9%8A-sehhaty/id1459266578">https://apps.apple.com/sa/app/%D8%B5%D8%AD%D8%AA%D9%8A-sehhaty/id1459266578</a>	تطبيق صحي
24/7	متجر جوجل <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tcs.nim&amp;hl=ar">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tcs.nim&amp;hl=ar</a> متجر أبل <a href="https://apps.apple.com/sa/app/%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF-mawared/id1260292474">https://apps.apple.com/sa/app/%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF-mawared/id1260292474</a>	تطبيق موارد
24/7	الدخول على منصة إكس عبر الرابط أدناه <a href="https://x.com/SaudiMOH937">https://x.com/SaudiMOH937</a>	منصة إكس
24/7	الدخول على منصة الفيسبوك عبر الروابط أدناه <a href="https://www.facebook.com/people/%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A9937/61557054050593/">https://www.facebook.com/people/%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A9937/61557054050593/</a> <a href="https://www.facebook.com/SaudiMOH">https://www.facebook.com/SaudiMOH</a>	الفيسبوك
24/7	ارسال الطلبات والشكاوى عبر قناة البريد أدناه <a href="mailto:937@moh.gov.sa">937@moh.gov.sa</a>	البريد الإلكتروني
24/7	التواصل عبر الرقم 920005937	الواتساب
24/7	التواصل عبر الرقم 920005937 او عبر موقع الوزارة <a href="https://www.moh.gov.sa/Pages/default.aspx">https://www.moh.gov.sa/Pages/default.aspx</a>	الدردشة المباشرة

## 1.2 شروط استقبال الشكاوى

يتم قبول استقبال الشكاوى في الحالات التالية:

- 1) التواصل عبر احدى قنوات التواصل الرسمية لوزارة الصحة.
- 2) توفير المعلومات الضرورية أثناء طلب الخدمة ليتم تصعيد الطلب ومعالجته حسب المدة المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة.
- 3) إغلاق طلب تم تقديمه على خدمة معينة دون الوصول إلى نتيجة مرضية.
- 4) عدم التمكن من الاستفادة من الخدمة لوجود تحدي تقني.
- 5) عدم الرضا عن سلوك موظف خدمة العملاء خلال التواصل.

## 1.3 آلية التعامل مع الشكاوى

### 1.3.1 استقبال الشكاوى

- 1) التقديم بطلب شكوى حسب قنوات تقديم الشكاوى من خلال:
  - تسجيل الشكاوى من قبل موظف خدمة العملاء.
  - تسجيل الشكاوى من قبل المستفيد بشكل إلكتروني.
- 2) إشعار المستفيد برقم الشكاوى عبر الرسائل النصية والمنصات الرقمية.

### 1.3.2 الاستجابة للشكاوى

- 1) مراجعة تفاصيل الشكاوى والتحقق من مطابقتها لشروط استقبال الشكاوى (1.2).
- 2) عند عدم مطابقة الشكاوى لشروط استقبال الشكاوى يتم التواصل مع المستفيد لتوجيهه بالإجراء الصحيح وإغلاق الشكاوى.
- 3) عند وجود نقص في البيانات أو المعلومات اللازمة يتم التواصل مع المستفيد لاستكمالها.
- 4) في حال عدم تجاوب المستفيد للتواصل، يتم إشعاره باستكمال البيانات من خلال الرسائل النصية خلال ثلاث أيام عمل لتفادي إغلاق الشكاوى.

### 1.3.3 معالجة الشكاوى

- 1) يتم استكمال معالجة الشكاوى خلال اتفاقية مستوى الخدمة.
- 2) يتم التواصل مع المستفيد وإشعاره بنتيجة معالجة الشكاوى.

## 1.3.4 إغلاق الشكاوى

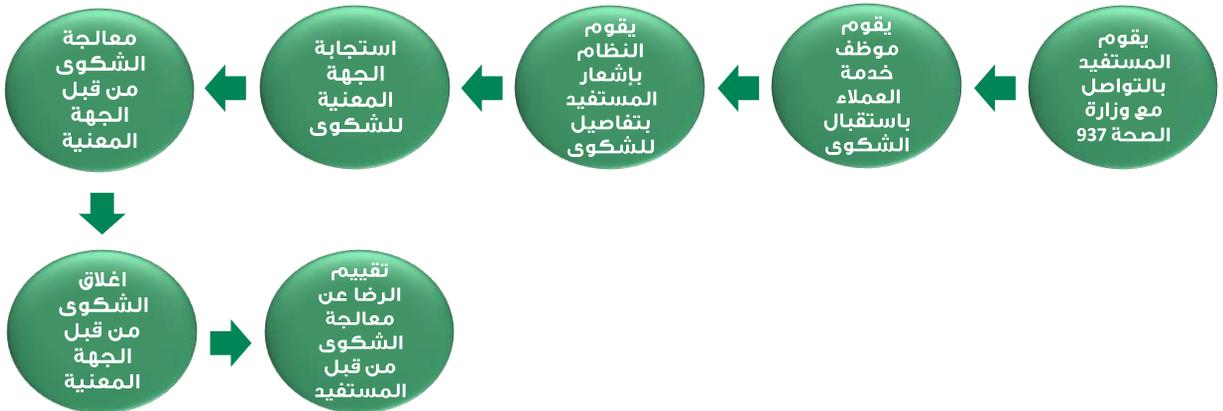
- 1) يتم إشعار المستفيد عند إغلاق الشكاوى من خلال الرسائل النصية.
- 2) يمكن للمستفيد التواصل من خلال أحد قنوات التواصل وإعادة فتح الشكاوى المقدمة مسبقا خلال 30 يوم من إشعار الاغلاق.

## 1.3.5 تقييم الرضا عن معالجة الشكاوى

تقييم الرضا بعد معالجة الشكاوى من خلال التواصل مع المستفيد أو عبر ارسال رسالة نصية تحتوي على رابط الاستبانة لتقييم مستوى الرضا.

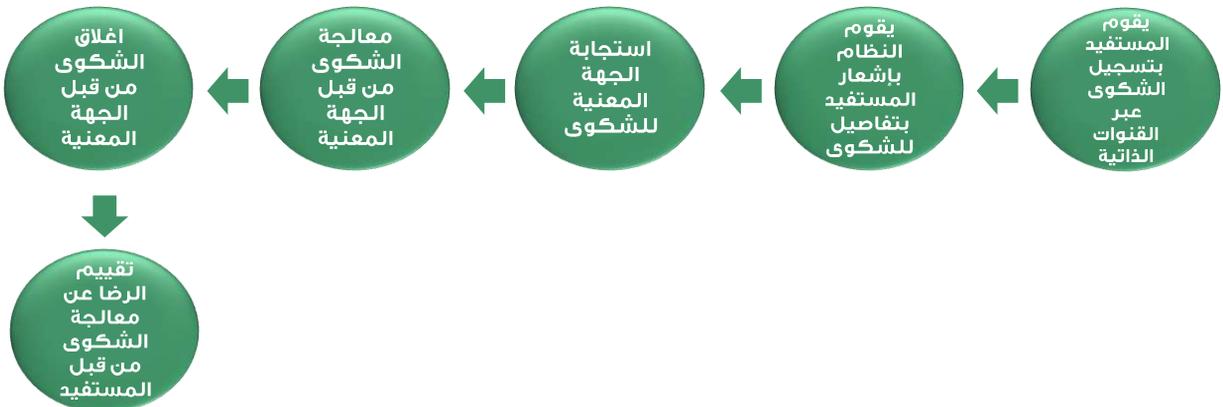
## 1.3.6 مسار الشكاوى:

## 1.3.6.1 مسار تسجيل الشكاوى من قبل موظف خدمة العملاء:



الشكاوى

## 1.3.6.2 مسار تسجيل الشكاوى من المستفيد بشكل ذاتي:



الشكاوى

## (2) الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكاوى:

القناة	نوع الطلب	وقت توفر الخدمة	الوقت المتوقع للاستجابة	متوسط وقت الحل
الرد الآلي 937	شكوى / مشكلة تقنية	24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	يوم عمل	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	60 دقيقة	3 أيام عمل
		24/7	60 دقيقة	3 أيام عمل
		24/7	يوم عمل	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل
الرد الآلي 937	استفسار	24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	يوم عمل	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	60 دقيقة	3 أيام عمل
		24/7	60 دقيقة	3 أيام عمل
		24/7	يوم عمل	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل
الرد الآلي 937	اقتراح	24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	يوم عمل	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	60 دقيقة	3 أيام عمل
		24/7	60 دقيقة	3 أيام عمل
		24/7	يوم عمل	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل
		24/7	فوري	3 أيام عمل

الخدمة	التوافر	المدة الزمنية للخدمة بصحتي
إنشاء الحساب/ تسجيل الدخول	24/7	3 أيام عمل
خدمة المواعيد	24/7	3 أيام عمل
التقارير الطبية	24/7	3 أيام عمل
التابعين	24/7	3 أيام عمل
البيانات الشخصية	24/7	3 أيام عمل
التطعيمات	24/7	3 أيام عمل
طبيبي	24/7	3 أيام عمل
الوصفات الطبية	24/7	3 أيام عمل
الملف الصحي الموحد (نفيس)	24/7	3 أيام عمل
متعلقات بطاقة أولوية	24/7	3 أيام عمل
الاجازات المرضية	24/7	3 أيام عمل
السجل الصحي	24/7	3 أيام عمل
أسعفني	24/7	3 أيام عمل
المحتوى التثقيفي	24/7	3 أيام عمل
الادوية	24/7	3 أيام عمل
الخطوات	24/7	3 أيام عمل
الوقاية ومكافحة العدوى	24/7	3 أيام عمل
صحة المرأة	24/7	3 أيام عمل
التنبيهات	24/7	3 أيام عمل

## 3) التصعيد

### 3.1 حالات التصعيد

- 1) تجاوز الوقت المتوقع لحل المشكلة.
- 2) استلام رسالة نصية بإغلاق الشكوى دون معالجة الشكوى.
- 3) عدم التمكن من رفع الشكوى من خلال أحد قنوات التواصل لوجود تحدي تقني.

### 3.2 آلية التصعيد

يمكن للمستفيد رفع طلب التصعيد والتي تتضمن ( المتابعة وإعادة الفتح ) بشكل ذاتي عبر البوابة الرقمية 937 وسيتم التعامل مع الشكوى بشكل مباشر من قبل الجهة المعنية واتخاذ الإجراءات اللازمة خلال المدة المعتمدة لمعالجة الشكاوى.

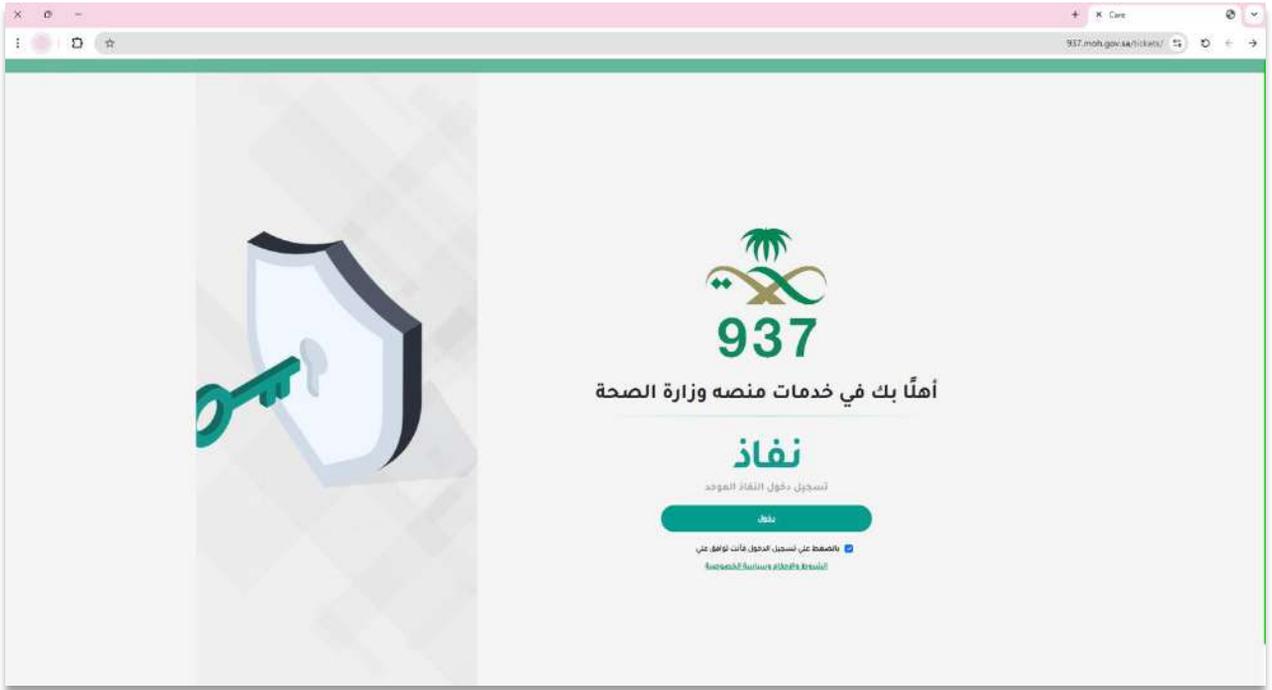
### 3.3 إرشادات الاستخدام أثناء عملية التصعيد

1) يتم الدخول عبر موقع وزار الصحة <https://www.moh.gov.sa/Pages/Default.aspx>

أو عبر الرابط التالي: <https://937.moh.gov.sa/tickets>

The screenshot shows the Saudi Ministry of Health website. The main banner features the text 'دخول قرارات التوطين حيز التنفيذ' (Implementation of localization decisions). Below this, four statistics are displayed: 'المختبرات الطبية' (Laboratory tests) at 70%, 'العلاج الطبيعي' (Natural treatment) at 80%, 'التغذية العلاجية' (Treatment nutrition) at 80%, and 'الأشعة' (Radiation) at 65%. The website header includes the Ministry of Health logo and navigation links. The footer contains icons for a building, a doctor, and a family, along with the slogan 'دعنا نخدمك بشكل أفضل' (Let us serve you better).

(2) يتم الضغط على أيقونة دخول ثم يتم التحويل الى صفحة النفاذ الوطني الموحد



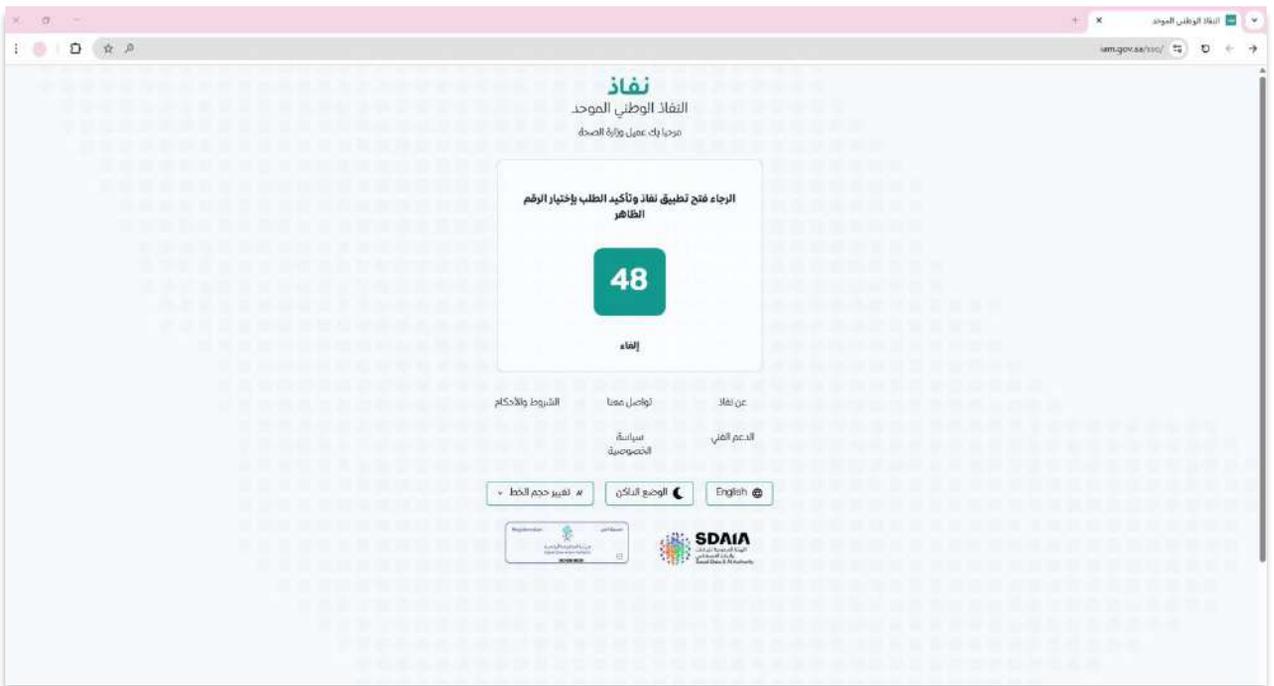
(3) يتم الضغط على أيقونة "الدخول" في صفحة النفاذ الوطني الموحد



4) يتم ادخال رقم هوية المستفيد في حقل "رقم الهوية" ثم الضغط على أيقونة "تسجيل الدخول"



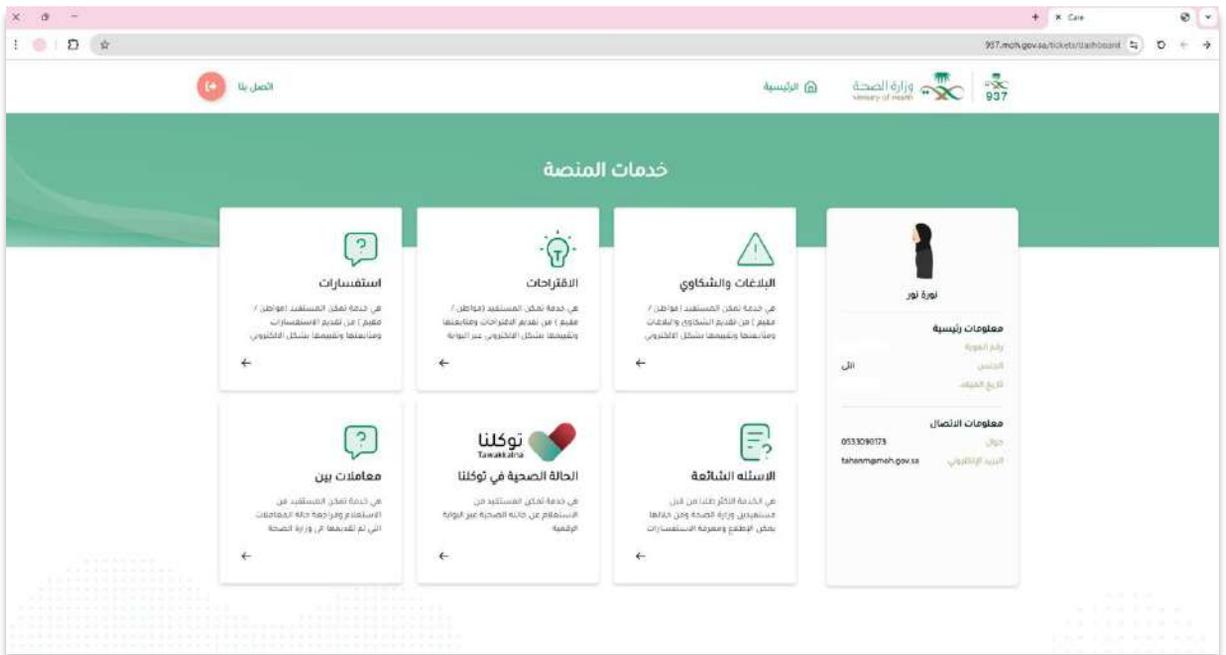
5) يتم اختيار رقم التحقق نفسه في تطبيق نافذ



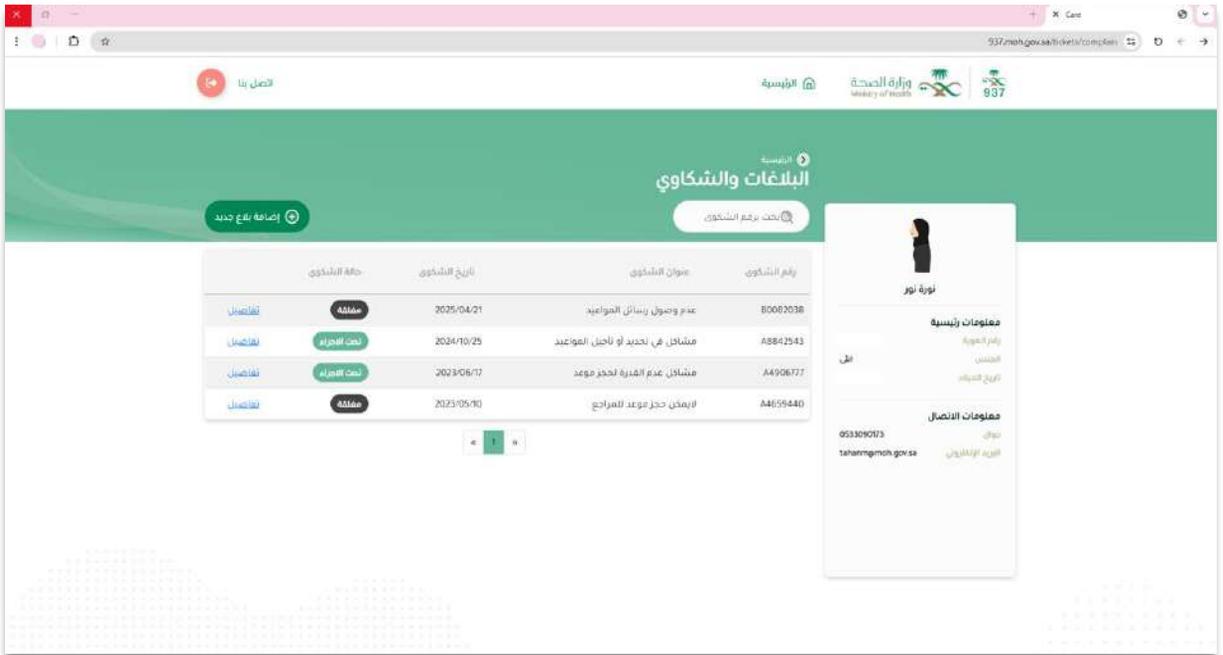
6) يتم التوضيح للمستفيد بأنه سيتم تحوله الى البوابة الرقمية 937 في موقع وزارة الصحة بالضغط على أيقونة "توجيه"



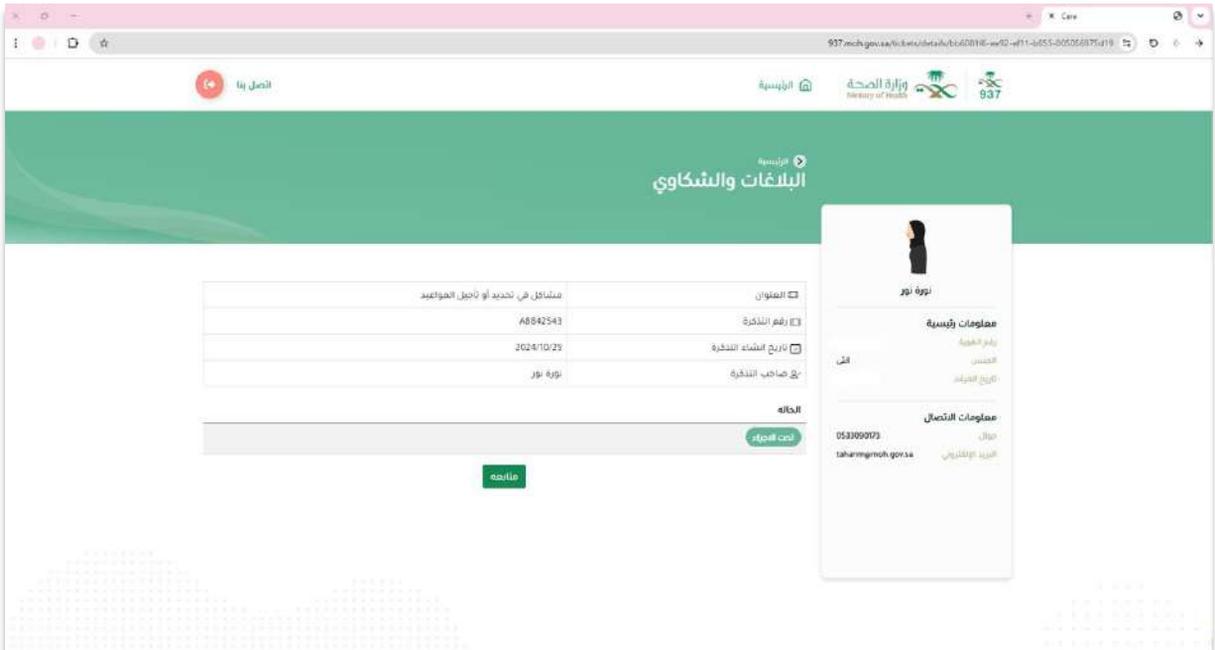
7) سيتم عرض واجهة البوابة الرقمية 937 للشكاوى والاقتراحات بالإضافة الى بقية الخدمات الرقمية



8) يقوم المستفيد بالضغط على أيقونة " البلاغات والشكاوى " وبعدها يقوم باستعراض الشكاوى السابقة التي لاتزال "تحت الإجراء" والشكاوى " المغلقة".



9) يستطيع المستفيد بمتابعة الشكاوى بحالة "تحت الاجراء" والتي تجاوزت مدة 24 ساعة وذلك بالضغط على أيقونة "التفاصيل" ثم يتم توجيهه الى صفحة الشكاوى المراد متابعتها ثم يقوم بالضغط على أيقونة "متابعة" وسيتم ارسال اشعار "المتابعة" للجهة المختصة ليتم اتخاذ ما يلزم.



10) يستطيع المستفيد بطلب إعادة فتح الشكاوى بحالة "مغلق" وذلك بالضغط على أيقونة "التفاصيل" ثم يتم توجيهه الى صفحة الشكاوى المراد إعادة فتحها ثم يقوم المستفيد بالضغط على أيقونة "إعادة فتح" وسيتم ارسال اشعار "إعادة الفتح" للجهة المعنية لاتخاذ ما يلزم.

The screenshot displays the Saudi Health Complaints Portal (937) interface. The main header includes the Saudi Health Logo and the text "وزارة الصحة" (Ministry of Health) and "937". The page title is "البيانات والشكاوي" (Data and Complaints). The main content area shows a table of complaint records with the following data:

رقم الشكاوي	رقم التذكرة	تاريخ إنشاء التذكرة	رقم صاحب التذكرة	نوع التوحد	رقم التوحد	تاريخ فتح التوحد	الحالة
80082038		2025/04/21	نورة نور		00000000000	2025-04-04	مغلق

Below the table is a green button labeled "إعادة فتح" (Reopen). To the right, a user profile card for "نورة نور" (Nora Nora) is displayed, showing contact information and a "تفاصيل" (Details) button.