

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



دليل مستخدم تقديم الشكاوى والنزاعات



فهرس المحتويات

3	رفع شكوى
5	متابعة الشكوى

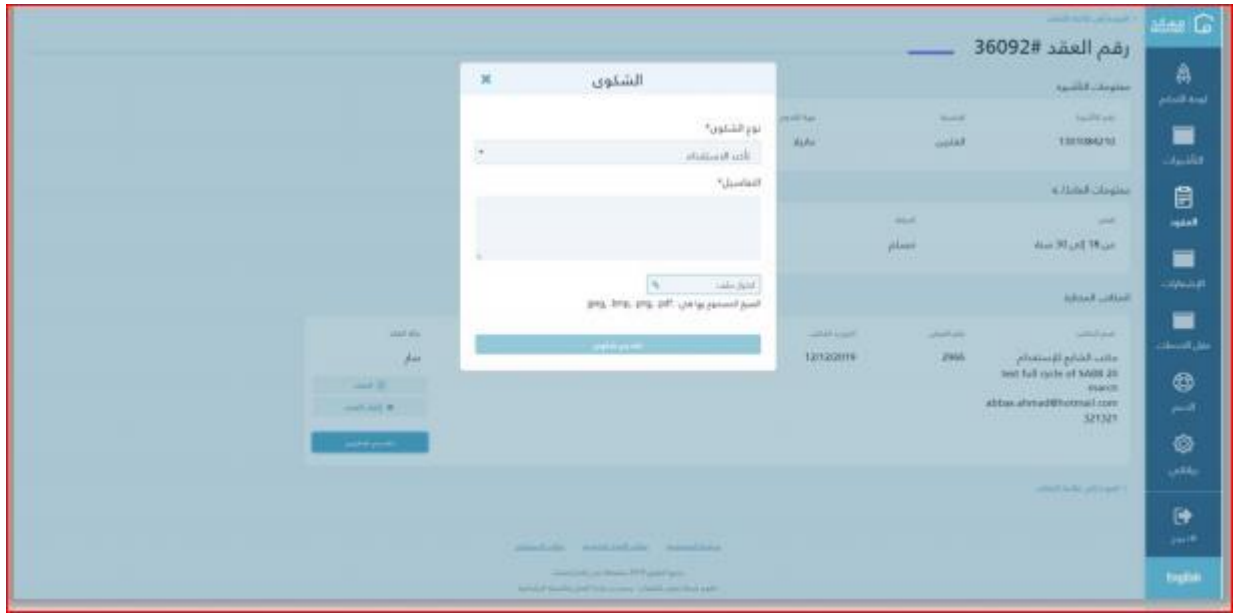
رفع شكوى

- يمكنك رفع شكوى فقط إذا كانت حالة عقدك (سارٍ أو ملغى) بالضغط على المزيد ثم تفاصيل الطلب.

The screenshot displays a table of contracts with the following columns: رقم الطلب (Request Number), تفاصيل الطلب (Request Details), تاريخ الطلب (Request Date), تفاصيل الشركة (Company Details), and رقم الشركة (Company Number). The 'المزيد' (More) button in the first row is circled in blue with an arrow pointing to it.

رقم الطلب	تفاصيل الطلب	تاريخ الطلب	تفاصيل الشركة	رقم الشركة
1301084210	تعمير الشركة	12/12/2019	العالمين	1301084210
1301084210	تعمير الشركة	12/12/2019	ميرزا	1301084210
1301084210	تعمير الشركة	12/12/2019	العالمين	1301084210
1301084210	تعمير الشركة	12/12/2019	ميرزا	1301084210
1301084210	تعمير الشركة	12/12/2019	العالمين	1301084210
1301084210	تعمير الشركة	12/12/2019	ميرزا	1301084210

بعد الانتقال إلى تفاصيل الطلب يجب عليك الضغط على "تقديم شكوى"
ومن ثم - :تحديد نوع الشكوى - كتابة تفاصيل الشكوى - إرفاق ملف لتوضيح الشكوى "إختياري" ومن ثم ضغط "تقديم شكوى"
ومتابعتها بعد ذلك.

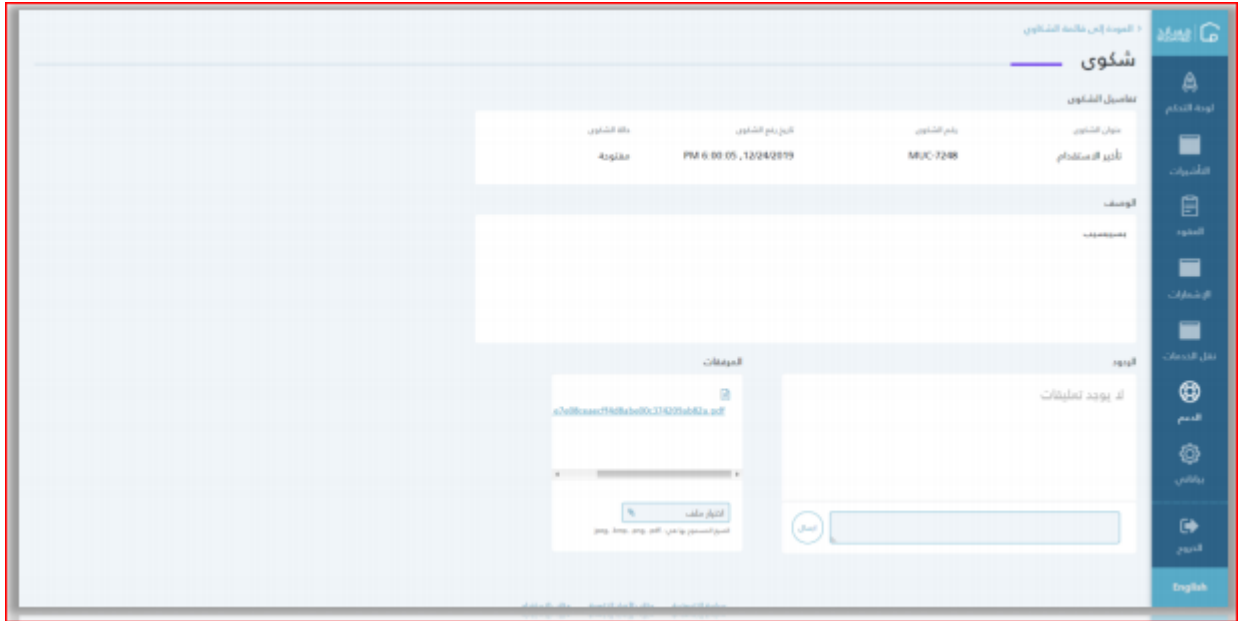


متابعة الشكاوى

-لمتابعة الشكاوى يجب عليك - :الضغط على زر الدعم الموجود على يمين الصفحة - .الضغط على "المزيد" ثم "تفاصيل الطلب" عند أي من الشكاوي المرغوب متابعتها

رقم الشكاوى	حالة الشكاوى	تاريخ تقديم الشكاوى	معلومات الشكاوى
MUC-7248	مستجوب	PM 6:00:05 - 12/24/2019	مجان الشكاوى طلب الاستفسار
MUC-7245	قيد المعالجة	PM 12:44:49 - 12/24/2019	مجان الشكاوى عدم ايجاد المنتج
MUC-7243	قيد المعالجة	PM 12:41:26 - 12/24/2019	مجان الشكاوى العمليه صحة البيرة الدافئة

متابعة الشكاوى بعد ذلك ستمكن من رؤية تفاصيل وحالة الشكاوى والتواصل مع المسؤولين بإستعمال مربع المحادثة فيما يخص الشكاوى المرفوعة - حالة الشكاوى: الشكاوى المفتوحة: تم رفعها للفريق المختص. تحت المعالجة: تم إستقبالها من الفريق المختص والبدء في معالجتها. الشكاوى المغلقة: تمت معالجتها والرد عليها من قبل الفريق المختص.





www.hrsd.gov.sa