

## آلية استقبال الشكاوى والملاحظات

1. إما بواسطة البريد الإلكتروني عن طريق إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في صفحة الشكاوي بالموقع
2. أو شخصياً، وذلك بتقديم الشكاوى في مقر الشركة الرئيسي مناولة وخلال مواعيد العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً.

### ثانياً: المستندات الواجب إرفاقها مع الشكاوى

يرجى مراعاة إضافة المعلومات والوثائق التالية لسهولة وسرعة التعامل مع الشكاوى المقدمة:

1. للأفراد صورة من بطاقة الهوية الوطنية للسعوديين ومواطني دول الخليج العربي، أو صورة من رخصة الإقامة للأجانب المقيمين في المملكة السعودية، أو صورة من جواز السفر للمقيمين خارج المملكة، بالنسبة للمؤسسات والشركات صورة من السجل التجاري وأن تكون الشكاوى موقعة من الشخص المفوض، ( لن ينظر أو تستكمل إجراءات معالجة الشكاوى في حالة عدم إرفاقها).
2. صورة من الوكالة الشرعية والهوية الوطنية للوكيل الشرعي.
3. ملخص الشكاوى.
4. أي وثائق ومستندات داعمة للشكاوى.
5. بيانات التواصل مع مقدم الشكاوى: رقم هاتف / رقم جوال / بريد إلكتروني.

### ثالثاً: وقت وإجراءات معالجة الشكاوى:

يتم الرد بأسرع وقت ممكن وبعده أقصى خلال (سبعة) أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى، وتتم مرحلة تقديم الشكاوى بخطوات رئيسية تبدأ بالاستقبال والتسجيل، ثم التصنيف والمعالجة، وتنتهي بالإغلاق.

مرحلة تقديم الشكاوى

يتم من خلالها استقبال الشكاوى المقدمة من أحد الطرق الموضحة في البند ثانياً بشكل مباشر.

### مرحلة تسجيل وتصنيف الشكاوى

يتم تسجيل الشكاوى الواردة من خلال أحد الطرق الموضحة في البند ثانياً بواسطة الفريق المختص، كما يتم تصنيفها وتدقيقها، وتحديد درجة الأهمية والأولوية للشكاوى، ثم توجيهها للإدارة المختصة داخلياً.

### مرحلة معالجة الشكاوى

يتم معالجة الشكاوى الواردة والمصنفة وإضافة الردود عليها وللفريق المختص معالجة الشكاوى وإغلاقها في حال توفرت الإجابة عليها دون تحويلها، أو كانت ضمن شكاوى سابقة تمت معالجتها، ويمكن الرد عليها بنفس الشكل، مع إشعار صاحب الشكاوى بالرد حسب الوسائل المذكورة سابقاً.

### مرحلة الإغلاق

يتم خلالها اعتماد الرد من قبل الفريق المختص، أو إضافة أي ردود وملاحظات إضافية ومن ثم إغلاق الشكاوى وإشعار مقدم الشكاوى بذلك

### رابعاً: ملاحظات عامة:

في حال عدم رضا مقدم الشكوى بنتيجة معالجة شكواه، أو في حال مرور (عشرة) أيام ولم يتم الرد وحل الشكوى فيمكن تقديمها إلى الهيئة العامة للعقار.