

سجل تجاري: 1010628443
تصريح وزارة الصحة: 140012714
الغرفة التجارية: 552947
ترخيص الغذاء والدواء: C-5462
VAT: 310538534800003

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA


Medical
Infinite Giving
عطاء بلا حدود

آلية التواصل ورفع الشكاوي



٢٠٢٤



آلية التواصل ورفع الشكاوي

١. **شركة مؤشرات الأداء الطبية:** متطلبات الدعم الفني ورفع الشكاوي للمستفيدين:

- أ. شرح وتوضيح المشكلة الفنية أو الشكاوي من خلال القنوات المتاحة للدعم الفني.
- ب. الالتزام بالسلوك والأدب المهني في توضيح ما يواجهه سواء كان التبليغ من خلال الحوار أو الكتابة.
- ج. ضرورة توفير صور أو تسجيل للمشكلة إذا استشكل فهم المشكلة من خلال الحوار أو الكتابة.

د. **التزامات مهتل الدعم الفني:**

- (١) الرد على استفسارات المستفيدين بمهنية خلال المدة المنصوص عليها.
- (٢) المهنية العالية في استلام الرد وإنهاء المشكلة.

هـ. **آلية رفع الشكاوي:**

- (١) عند حدوث أي مشكلة أو الرغبة برفع شكاوي على المستفيد استخدام الوسائل المتاحة للتواصل للدعم الفني وشرح المشكلة أو رفع الشكاوي وتقديم الأدلة والشواهد وانتظار الاستجابة خلال يوم عمل مع مراعاة التواصل في الأوقات المناسبة.
- (٢) يمكن لأي عميل رفع شكاوي من خلال واتس اب الدعم الفني أو الايميل المخصص للخدمة.
- (٣) نماذج رفع الشكاوي: جميع منصات الشركة تتضمن نموذج للتواصل يمكن من خلاله تقديم شكاوي.
(أ). نموذج شكاوي في منصة تدريب الشركة:

www.medicalkpis.edu.sa/complain

رفع شكاوي أو تقديم اقتراح

الاسم

العنوان الإلكتروني

رقم هوائي/التفويدي

عنوان الشكاوي

ملاحظات

رسل اقتراحك

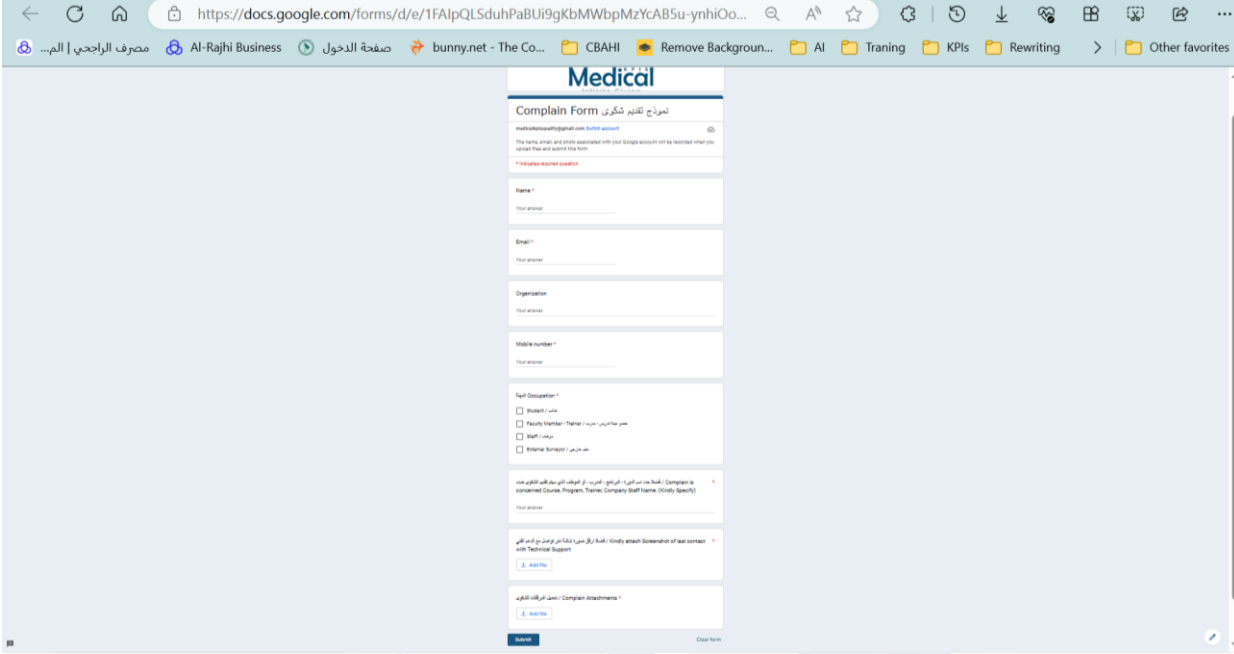
(ب).

(ج).



(د). نموذج الشكوى في جوجل فورم:

[Complain Form \(google.com\) نموذج تقديم شكوى](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSduhPaBUi9gkbMWbPmZyAB5u-ynhiOo...)



و. **آلية تصعيد الشكوى عند عدم وجود أي استجابة:**

١) بعد مضي يوم عمل (٢٤) ساعة من تقديم الشكوى يجب التواصل مع مدير النظام من خلال:

(أ). الايميلات المخصصة للتواصل في منصات ومواقع الخدمات التابعة لشركة Medical KPI's

(ب). ابلاغ مدير النظام بوجود شكوى، مع تزويده بالاسم، واسم الدورة، وملخص الشكوى على الايميل:

Support@medicalkpis.edu.sa

٢) عند عدم وجود استجابة أو رد على شكوى التواصل مع مدير النظام خلال (٤) ساعات عمل، يتم تصعيد

الشكوى للمدير التنفيذي للشركة على الايميل: ceo@medicalkpis.edu.sa

٣) المستفيدون من تقديم خدمات الدعم الفني: كافة المستفيدون من منصات ومواقع الشركة الالكترونية.

ز. **قنوات الدعم الفني:**

١) الاتصال بخدمة العملاء على الرقم (+96650229923) للاتصال المباشر خلال أوقات العمل الرسمية

من الأحد إلى الخميس، من الساعة (٠٩:٣٠) صباحاً وحتى الساعة (٠٤:٠٠) مساءً.

٢) البريد الإلكتروني الخاص بكل منصة مع نسخة الى Support@medicalkpis.org

٣) واتساب رقم (+96650229923).



ح. **الخدمات المشهولة بالدعم الفني:** جميع الخدمات المقدمة في منصات ومواقع شركة مؤشرات الأداء الأساسية الطبية.

ط. **أوقات عمل الدعم الفني:** من الأحد للخميس من الساعة (٩) صباحاً حتى الساعة (٤) مساءً.
ي. الوقت المتوقع للرد على الشكوى: خلال (٢٤) ساعة يوم عمل من رفع الشكوى (رفع الشكوى في الاجازات يتطلب -٢٤- ساعة يوم عمل فعلي).

ك. يجب على العملاء عدم إعطاء أسماء ورموز الدخول الخاصة بهم لأي شخص كان ويتحملون المسؤولية التامة عنها.

ل. **وسائل التواصل الاجتماعي:**

(١) تويتر: medicalkpis@

(٢) الفيس بوك: [medicalkpis2030](https://www.facebook.com/medicalkpis2030)

(٣) لينكدان: [medicalkpis2030](https://www.linkedin.com/company/medicalkpis2030)

٢. **هوقع مكاتب الشركة في خرائط جوجل:** <https://maps.app.goo.gl/MsQzrpK8yxbbs9CR7>

