دليلك لرفع شكوى

الشكاوى

يبين هذا الدليل سياستنا في معالجة لشكاوى ويحتوي على :

- وصف الشكوى.
- من يحق له أن يرفع الشكوى.
- كيف يتم رفع الشكوى.
- ما هي المعلومات التي نحتاجها للشكوى.
- إجراء معالجة الشكاوى.
- السرية.
- العدالة.
- في حال عدم قتناعتك بحل شكواك.

وصف الشكوى

"تعبير عن عدم الرضا يقدم لشركة الاتصالات السعودية فيما يتعلق بخدماتها أو الإجراءات الخاصة بمعالجة الشكاوى نفسها ويتوقع رد الـشركة علـى الشكوى أو قيامها بمعالجتها صراحة أو ضمنا".

من يحق له أن يرفع الشكوى

يحق لأي فرد أو شركة أو منظمة أو جمعية رفع الشكوى على شركة الاتصالات السعودية ، سواء كان عميلا للشركة أو لا.

كيفية رفع الشكوى

في حال وجود شكوى على شركة الاتصالات السعودية أو خدماتها فإنه يمكنك الاتصال من خلال الوسائل التالي:

موقع الشركة

يمكنك الاتصال بنا عبر شبكة المعلومات على www.stc.com.sa أو ارسال بريد إلكتروني على العنوان: eCare@stc.com.sa .

الرقم المجاني

يمكنك الاتصال بنا على الرقم الخاص بالشكاوى وذلك من يوم السبت إلى يوم الأربعاء من الساعة الثامنة صباحا وحتى العاشرة مساء على الرقم:

٨٠٠٢٤٤٤٤٥٥

البريد

يتم استقبال الشكوى بريديا (على العنوان):
مدير شعبة الشكاوى
شركة الاتصالات السعودية
ص.ب ٨٧٩١٢
الرياض ١١٦٥٢

المعلومات الهامة التي نحتاجها للشكوى

الرجاء تزويدنا بالمعلومات التالية والتي ستساعدنا في سرعة حل شكاك:

١- اسمك
٢- رقم للاتصال بك وعنوان بريد إلكتروني إذا توفر.

٣- تفاصيل شكواك مع تاريخ حدوث المشكلة.
٤- الحل الذي تتوقعه.
٥- أية وثائق تعتقد أنها سوق تساعدنا في حل مشكلتك.

اجراء معالجة الشكاوى

سنهتم بشكواك من خل الخطوات التالية:

١- الاعتراف باستلام الشكوى على الفور وتزويدك برقم خاص للشكوى لمتابعتها.
٢- دراسة وبحث الشكوى بكل دقة.
٣- تقديم الحل المناسب.

أعطاء الأولويات للشكاوى

تعطى الشكاوى المستلمة الأولويات حسب مايلي:

الأولوية	التعريف	زمن الإجابة
١	خطر فوري على الصحة والسلامة	٢٤ ساعة
٢	ليس هناك أي خطر لكن قد يؤثر في البيئة أو الصحة العامة في الحاضر أو المستقبل	٣ ايام
٣	الشكاوى العادية	٥ أيام

حالة الشكوى

إذا رغبت في معرفة حالة شكواك الرجاء الاتصال بنا عبر أي وسيلة من الوسائل المذكورة سابقا مع ذكر الرقم الخاص للشكوى.

السرية

تعالج جميع الشكاوى المستلمة بالسرية ولن يتم توفير معلوماتك الشخصية إلا لأغراض معالجة الشكوى فقط داخل نطاق شركة الاتصالات السعودية وتتم حمايتها من الإفشاء.

العدالة

هدفنا معالجة كافة الشكاوى بصورة منصفة وموضوعية وغير متحيزة مع المساواة في التعامل مع جميع المشتكين.

في حال عدم قناعتك بحل شكواك

يمكنك رفع شكوى لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للحل ، فهي الجهة التنظيمية المستقلة لشركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

ويمكن الاتصال بالهيئة عبر الوسائل التالية:

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات - طريق الملك فهد

ص.ب ٧٥٦٠٦ - الرياض ١١٥٨٨

المملكة العربية السعودية

هاتف: ٠١- ٤٦١٨٠٠٠

الموقع على شبكة المعلومات : www.citc.gov.sa

مع قناعتنا التامة أن من مصلحتنا ومصلحة عملائنا حل أي خلاف بدون مساعدة خارجية.