هيئة المدن والمناطق الاقتصادية الخاصة
Economic Cities and Special Zones Authority

قواعد العناية بالعملاء في المدن الاقتصادية

رقم المستند (E-ECD-IGS-RU-01-VR01) رقم النسخة (1)

جدول المحتويات

جدول المحتويات 02

المقدمة 03

المادة (1): التعريفات 04

المادة (2): نطاق التطبيق 06

المادة (3): الهدف 07

المادة (4): قواعد العناية بالعميل 07

المادة (5): التقارير 09

المادة (6): تصعيد الشكوى للهيئة 09

المادة (7): ضوابط إنشاء إدارة العناية بالعميل لدى المطور أو المشغل أو المستثمر في المدن الاقتصادية 11

المادة (8): أحكام ختامية 13

المادة (9) السريان 13

المادة (10) النشر 13

المقدمة

استناداً إلى الصلاحيات الممنوحة لهيئة المدن والمناطق الاقتصادية الخاصة بموجب تنظيمها الصادر بالأمر الملكي رقم (أ/19) وتاريخ 1431/03/10هـ وتعديلاته، وإلى الفقرة رقم (11) من المادة الثالثة من التنظيم التي تنص على: الإشراف والرقابة على المطورين والمستثمرين والمشغلين والمقاولين والعاملين والمقيمين والزائرين في المدن الاقتصادية، واستناداً إلى صلاحيات الهيئة المُوضَّحة في اللائحة التنفيذية رقم 1 - المعتمدة من قبل مجلس إدارة الهيئة بالقرار رقم (2/1) وتاريخ 1432/11/26هـ، وإلى المادة الأربعون من اللائحة التنفيذية للهيئة التي تنص على: تختص الهيئة بسلطة وضع الإجراءات والبروتوكولات وتحديد المخالفات وعقوباتها لضمان الالتزام بجميع اللوائح والقواعد وبيانات السياسات والأدلة والقرارات التنفيذية.

المادة (1): التعريفات

مـع مراعاة التعريفات الـواردة في المادة (الأولى) من التنظيـم، يقصد بالكلمات والعبارات الآتية المعاني المبينة أمام كلٍ منها، مالم يقتض السياق خلاف ذلك:

التعريفات	
الهيئة	هيئة المدن والمناطق الاقتصادية الخاصة
التنظيم	تنظيم المدن والمناطق الاقتصادية الخاصة
القواعد	قواعد العناية بالعملاء في المدن الاقتصادية
القطاع	قطاع شؤون المدن الاقتصادية
الوكالة	وكالة خدمات عملاء المدن الاقتصادية
إدارة العناية بالعملاء بالهيئة	هي الإدارة المختصة والمكلفة بمسؤولية إدارة احتياجات العملاء والاستجابة لطلباتهم واستفساراتهم، ومعالجة شكاوى العملاء المصعدة على المطور أو المستثمر أو المشغل في المدن الاقتصادية
المطور	الشخص ذو الصفة الاعتبارية الذي يوكل إليه - بموجب اتفاقية خاصة تبرمها الهيئة معه لغرض تنمية وتطوير النطاق الجغرافي المخصص لإقامة المدن الاقتصادية أو أجزاء منها وذلك بتأسيس بنيتها التحتية وإقامة المشروعات والخدمات اللازمة لذلك سواء بنفسه أو عن طريق الغير
المشغل	الشخص ذو الصفة الاعتبارية الذي يوكل إليه تشغيل إحدى الخدمات أو المرافق الخدمية في أي من المدن الاقتصادية
المستثمر	كل شخص ذي صفة طبيعية أو اعتبارية يستثمر في المدن الاقتصادية، سواء أكان سعودياً أم أجنبياً
الجهة المختصة	الجهة الحكومية ذات الاختصاص
العميل	شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية سواء كان مالك عقار أو مستثمر أو زائر أو مقيم أو يعمل في المدن الاقتصادية أو يستفيد من خدماتها، أو له مصلحة في وظائف أو أنشطة المُدُن الاقتصادية
الإدارة	إدارة العناية بالعميل لدى المطور أو المشغل أو المستثمر وهي إدارة أو قسم مختص بتلقي الشكاوى والطلبات والاستفسارات لدى كافة الجهات والإدارات ذات العلاقة

التعريفات	
الإدارات الداخلية	هي الإدارات الداخلية لدى المطور أو المشغل أو المستثمر
النظام التقني/ الأنظمة التقنية	النظام التقني لاستقبال وإدارة ومعالجة الشكاوى
قنوات التواصل	هي الوسائل أو المنصات التي يجب توفيرها من قبل المطور أو المشغل أو المستثمر، للتفاعل مع العملاء واستقبال الشكاوى والاستفسارات والرد عليها
الشكوى	التعبير عن عدم الرضا عن الخدمات المقدمة سواء كان مبرر أو غير مبرر، كتابةً أو شفهياً
معالجة الشكوى	الوصول إلى نتيجة نهائية بشأن شكوى العميل من خلال اتباع التدابير والإجراءات اللازمة لمعالجة الشكوى بشكل عادل وفعال خلال المدة الزمنية المحددة
الاستفسار	استعلام العميل عن الخدمات أو المنتجات المقدمة من المطور أو المشغل أو المستثمر
الطلب	طلب مقدم من قبل العميل للحصول على منتج أو خدمة تُقدم من المطور أو المشغل أو المستثمر

المادة (2): نطاق التطبيق

تُطبق هذه القواعد على المطور أو المشغل أو المستثمر في المدن الاقتصادية وعلى كافة إداراتهم الداخلية ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بتقديم خدماتها للعملاء، علـى اختلاف مواقعهم وأدوارهم بجهات الأعمـال المختلفة، كما تطبق على أي طرف ثالث (خارجي) يُستعان به في إنجاز بعض المهام المتعلقة بالعملاء نيابة عنها، ولا تشـمل المستثمر الذي لا يقدم خدمات للعملاء، مع ضرورة مراعاة التعليمات الصادرة عن الهيئة.

المادة (3): الهدف

تهدف هذه القواعد إلى ما يلي:

1. ضمـان حصول عملاء المطور أو المشـغل أو المسـتثمر على معاملة عادلة بشـفافية ونزاهـة فـي إدارة وحـل الشـكاوى والإجابـة علـى الطلبـات والاستفسارات المقدمة من قبلهم
2. توفير إطار وآلية عمل لإدارة وحوكمة شـكاوى العملاء عن الخدمات المقدمة في المدن الاقتصادية

المادة (4): قواعد العناية بالعميل

1. يجب على المطور أو المشـغل أو المسـتثمر توفير موقع إلكتروني ونشـر قنوات التواصل مع العملاء من خلاله
2. يجب على المطور أو المشـغل أو المسـتثمر من فئة الشـركات المتوسطة والكبيرة وفق تصنيف الهيئة العامة للمنشـآت الصغيرة والمتوسطة، توفير قنوات متعددة لاسـتقبال الشـكاوى والطلبات والاستفسارات بحيث تمكن العملاء من تقديم الشـكاوى حسـب ما يفضلونه بكل يسـر وسهولة وفي الأوقـات المناسـبة لهم وبما ينسـجم مـع طبيعـة العمل لـدى المطور أو المشـغل أو المستثمر، على أن تتضمن بحد أدنى: قنوات رقمية (تطبيقات الهواتـف الذكيـة منصـة إلكترونيـة) الهاتـف المجانـي، الفـروع أو الموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى القنوات الأخرى الاختيارية مثل: البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي
3. يجب على المطور أو المشغل أو المستثمر من فئة الشركات متناهية الصغر والصغيرة وفق تصنيف الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، توفير قناتيـن كحـد أدنى لاسـتقبال الشـكاوى والطلبات والاستفسـارات ونشـر بياناتهـا في الموقع الإلكتروني بشـكل واضح بما يضمن سـهولة تواصل العـملاء من داخل المملكة وخارجها، على سـبيل المثـال: (الهاتف المجاني، الفروع، البريد الإلكتروني، تطبيقات / منصات الهواتف الذكية)
4. يجـب علـى المطور أو المشـغل أو المسـتثمر وضع آلية معالجة الشـكاوى والاستفسارات في مكان واضح للعملاء، وفي جميع القنوات المتاحة

5. يجب أن تتضمن آلية معالجة الشكاوى والاستفسارات الآتي:

أ. إجراءات تقديم الشكوى والاستفسار

ب. يجب أن تتضمن الآلية تصنيف واضح لاسم ونوع الشكوى من حيث الفئة الرئيسية و الفئة الفرعية، مع توضيح المدة الزمنية لمعالجة كل فئة، والمدة الزمنية للرد على الاستفسار أو الشكوى

ج. يجب أن تتضمن الآلية تصنيف واضح للشكاوى من حيث الأهمية على سبيل المثال: (عالية، عاجلة، متوسطة، منخفضة)، مع توضيح آلية التصنيف، والمدة الزمنية لمعالجتها

د. توثيق استلام الشكوى والاستفسار وتزويد العميل برقم مرجعي لكل شكوى أو استفسار عن طريق رسالة نصية إلى هاتفه المحمول أو البريد الإلكتروني، متضمنةً المدة المحددة للمعالجة.

هـ. توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع العميل والاحتفاظ بسجلاتها بحد أدنى خمس سنوات

و. معالجة الشكاوى والاستفسارات الواردة مباشرة إلى المطور أو المشغل أو المستثمر وفقاً لما يصدر من تعليمات وقواعد من الهيئة، ووفقاً للإجراءات الداخلية المتبعة لدى المطور أو المشغل أو المستثمر المعتمدة من الهيئة

ز. تزويد العميل بنتائج معالجة الشكوى بشكل مفصل وبالمستندات اللازمة إن وجدت، والرد على الاستفسارات بشكل واضح وبجودة عالية من خلال قناة استلام الشكوى أو الاستفسار

ح. في حال عدم رضا العميل عن نتيجة المعالجة، يجب تزويده بقنوات التواصل مع الهيئة

6. يجب على المطور أو المشغل أو المستثمر، اعتماد آلية معالجة الشكاوى والاستفسارات من قبل الهيئة

المادة (5): التقارير

يجب على المطور أو المشغل أو المستثمر إعداد تقارير شهرية، تتضمن عدد الشكاوى والطلبات والاستفسارات الواردة، والوقت الزمني المستغرق لمعالجتها وتصنيفها والإجراءات المتخذة بشأنها، ومدى رضا العملاء عن نتائج معالجة الشكاوى، وكافة المعلومات المتعلقة بها، وإرسال نسخة من التقرير إلى الهيئة خلال عشرة أيام عمل من الشهر التالي.

المادة (6): تصعيد الشكوى للهيئة

1. يحق للعميل، ممن سبق له تقديم شكوى لدى المطور أو المشغل أو المستثمر ومضى عليها خمسة أيام عمل ولم تتم معالجتها، أو لم يحصل على نتيجة مرضية، تصعيد الشكوى للهيئة بشرط توافر رقم مرجعي للشكوى من قبل المطور أو المشغل أو المستثمر
2. يحق للعميل تصعيد الشكوى إلى الهيئة عن الخدمات المقدمة له في الحالات التالية:
   أ. انتهاء المدة المحددة للعميل لمعالجة الشكوى دون معالجتها
   ب. عدم رضا العميل عن المدة المستغرقة لمعالجة الشكوى
   ج. عدم رضا العميل عن الحل المقدم لمعالجة الشكوى
   د. إغلاق الشكوى دون معالجتها
3. يتم النظر في الشكوى من الهيئة وفقا لمهامها واختصاصها، دون إخلال بمهام الجهات المختصة
4. في حال كانت الهيئة غير مختصة في نظر الشكوى، يتم إشعار العميل من قبل إدارة العناية بالعملاء بالهيئة بذلك لتقديم الشكوى إلى الجهات المختصة.
5. عند تصعيد الشكوى إلى الهيئة من قبل العميل، يتم إرسال بريد إلكتروني من قبل إدارة العناية بالعملاء بالهيئة ومطالبة المطور أو المشغل أو المستثمر تزويد الهيئة بالمعلومات والمستندات المطلوبة في الشكوى خلال يومي عمل على أن تتضمن رد مفصل عن الشكوى، وموقف المطور أو المشغل أو المستثمر حيالها، ونسخة من سجل الشكوى تشمل كافة تفاصيل إجراءات معالجتها

6 تبـــت الهيئـــة في الشكوى في مهلـة لا تتجـاوز خمسـة أيام عمـل من تاريـــخ الاستـــلام

أ. فـي حـال تبيـن للهيئـة مـن خلال دراسـة المعلومات والمسـتندات المتعلقة بالشكوى وجود تقصير من المطور أو المستثمر أو المشغل، تقوم الهيئة بمطالبة المقصر بالقيام بإجراء تصحيحي لمعالجة شـكوى العميل وتنفيذه خلال خمسة أيام عمل

ب. في حال تجاوز المدة الزمنية المحددة لتنفيذ الإجراء التصحيحي ولم تتم معالجة شـكوى العميل، تقـوم الهيئة بتصعيد الشـكوى إلى الرئيس التنفيذي والمطالبة بمعالجة شكوى العميل خلال ثلاثة أيام عمل

7. يتم تقديم الشكوى للهيئة من خلال قنوات التواصل التالية:

الموقع الإلكتروني لهيئة المدن والمناطق الاقتصادية الخاصة	ecza.gov.sa
البريد الإلكتروني الخاص بالعناية بالعملاء	care@ecza.gov.sa
الهاتف الخاص بالهيئة	**012 610 6700 (2) تحويلة**
زيارة مقر الهيئة بشكل مباشر	

المادة (7): ضوابط إنشـاء إدارة العنايـة بالعميل لدى المطور أو المشغل أو المستثمر في المدن الاقتصادية

يتعين على المطور أو المشـغل أو المسـتثمر في المـدن الاقتصادية الالتزام بما يلي:

1. إنشاء إدارة مستقلة تسمى "إدارة العناية بالعميل"، تكون مرجعيتها للرئيس التنفيذي أو من يفوضه
2. تُمنـح الإدارة الصلاحيـات والدعم المـادي والفني والتقني والكادر البشـري الكافي لتأدية المهام المنوطة بها
3. يجـب على المطور أو المشـغل أو المسـتثمر توظيف العدد المناسـب من الموظفين حسب النشاط والفروع وعدد العملاء
4. يجـب على المطور أو المشـغل أو المسـتثمر تزويد الهيئة - كتابة – باسـم وأرقـام التواصل المباشـر مع مديـر الإدارة، مـع مراعاة تحديـث الهيئة عند التعيين أو التكليف
5. يجـب أن يتوفر لـدى مدير الإدارة وموظفيهـا المعرفة والخبـرة الكافية في خدمة العملاء، وأن يتم الاستمرار في تأهيلهم وتدريبهم
6. يجـب أن يتوفـر لـدى مديـر الإدارة وموظفيهـا المعرفة الكافية بالأنشـطة والخدمات المقدمة من قبل المطور أو المشغل أو المستثمر
7. يجـب أن تكون الإدارة مسـؤولة عن العناية بالعـملاء، والتأكد من معاملتهم بعدالة وشفافية، وحصولهم على الخدمات والمنتجات المناسبة لاحتياجهم، وأن يكون ذلك من خلال قيام المطور أو المشغل أو المستثمر باتباع الآتي:
   أ. إعداد سياسات وإجراءات داخلية خاصة بحماية حقوق العملاء في جميع مراحـل التعامل بما يتوافق مع هذه القواعد، مثل: إجراءات التسـويق والبيـع، إجراءات ضمان جودة خدمات ما بعد البيع، إجراءات التعامل مع الشكاوى، إجراءات التواصل مع العملاء
   ب. التأكد من التزام الإدارات الداخلية باتباع وتنفيذ السياسـات والإجراءات المرتبطة بالعميل

ج. معالجة شكاوى واستفسارات العملاء التي ترد مباشرة إلى المطور أو المشغل أو المستثمر أو التي ترد من خلال الهيئة، وأن يكون ذلك بما يتوافق مع ما ورد في هذه القواعد

د. التعرّف على أولويات وسلوك العملاء بما يلبي الاحتياجات المتغيرة للعملاء

8. التأكد من توفر الحد الأدنى لقنوات استقبال الشكاوى والاستفسارات، وفقا لما تمت الإشارة إليه في كل من الفقرة رقم (2) و (3) من المادة الرابعة من هذه القواعد

9. يجب أن يتوفر لدى الإدارة الأنظمة التقنية التي تدعم قبول وتوثيق عملية استلام ومتابعة إجراءات معالجة الشكاوى بالتاريخ والوقت وبيانات المستلمين والمتعاملين مع كل شكوى بشكل يسمح بمعرفة حالة الشكوى وما تم حيالها، ويجب أن تُتيح هذه الأنظمة إمكانية الربط الآلي لأي قواعد بيانات تنشئها الهيئة لأغراضها الرقابية

10. يجب على المطور أو المشغل أو المستثمر تمكين العملاء من تقييم مدى رضاهم عن نتائج معالجة الشكوى، على أن يتم توثيق ذلك في النظام التقني

11. يجب أن تطور الإدارة آلية عملها مع الإدارات ذات العلاقة، تشمل اتفاقيات مستوى الخدمة وآلية التصعيد لضمان معالجة الشكاوى خلال المدة النظامية، على أن يتم تفعيل هذه الآلية تقنياً وقياس مدى التزام الإدارات بها

12. يجب على الإدارة تطوير سياسة لتحليل الشكاوى والأنماط الخاصة بها والتعامل مع أسبابها ومصادر نشوئها، كما يجب على الإدارة توثيق هذه التقارير وقياس فعاليتها في معالجة مصادر نشوء الشكاوى المتكررة

13. يجب على الإدارة تزويد الرئيس التنفيذي للمطور / المشغل / المستثمر - بحسب الأحوال - أو من يفوضه، بتقرير ربع سنوي عن طبيعة الشكاوى المستلمة والإجراءات المتخذة حيالها ومدى رضا العملاء عن نتائج معالجة الشكوى، وتقرير لقياس فاعلية جميع الإجراءات المرتبطة بالعملاء، مثال: فترات انتظار العملاء في الفروع والهاتف وفترة معالجة الشكوى

14. يجب أن تخضع إجراءات عمل الإدارة للمراجعة والتدقيق من قبل إدارة المراجعة الداخلية وإدارة الالتزام لدى المطور أو المشغل أو المستثمر - بحسب الاحوال - بشكل دوري للتأكد من صحة البيانات المقدمة

المادة (8): أحكام ختامية

1. تمثل هذه القواعد الحد الأدنى لما يجب على المطور أو المشغل أو المستثمر القيام به للعناية بالعملاء، ويجب أن يعمل على تطوير الإجراءات الداخلية بشكل مستمر، بالتنسيق والمواءمة مع الهيئة، بما يتناسب مع طبيعة وحجم الأعمال مع مراعاة أفضل المعايير والممارسات المحلية والدولية المطبقة بهذا الشأن
2. تلغي هذه القواعد ما يتعارض معها من تعليمات وتوجيهات سابقة
3. للهيئة متابعة تطبيق هذه القواعد واتخاذ أي إجراءات ضرورية حسب ما تراه مناسبا بما يتم رصده من مخالفات، بما في ذلك فرض عقوبات أو غرامات أو طلب تنفيذ إجراءات تصحيحية، وفقاً لجدول المخالفات والجزاءات الذي تصدره الهيئة
4. للهيئة مراجعة هذه القواعد بصورة دورية كل ثلاثة سنوات وتعديلها، أو تعديلها متى ما دعت الحاجة لذلك

المادة (9) السريان:

تسري هذه القواعد ويعمل بها من تاريخ نشرها.

المادة (10) النشر:

تنشر هذه القواعد في الموقع الإلكتروني للهيئة.

هيئة المدن والمناطق الاقتصادية الخاصة
Economic Cities and Special Zones Authority

eczagov

+966 112805800 ecza.gov.sa info@ecza.gov.sa

7252 بـرج تمكين, حي الياسـمين، طريـق العليا, الرياض, 13325, المملكة العربية السـعودية