



سياسة التعامل مع شكاوى العملاء

حرصاً من الهيئة السعودية للتخصصات الصحية على تحقيق رؤيتها (مجتمع صحي بكفاءة) وسعيها إلى تكوين علاقة وروابط متينة بينها وبين عملائها تلتزم الهيئة السعودية للتخصصات الصحية بتقديم خدمات ذات جودة تلائم احتياجات وتوقعات عملائها، ولتعزيز ذلك تدرك الهيئة حق عملائها بالتقدم بالشكاوى عن طريق قنوات التواصل المتعددة، بل وترحب بها كوسيلة قيمة للتغذية الراجعة ومدخلاً هاماً لتطوير خدماتها وتحسين تجربة العميل بناء على احتياج ومرئيات العميل لزيادة رضاهم.

إن هذه السياسة تبرز مدى اهتمام الإدارة العليا بمعالجة الشكاوى الواردة على خدمات الهيئة السعودية للتخصصات الصحية وخدمة العملاء بكفاءة وفعالية وبشكل سريع، عادل وموثوق من خلال نظام شكاوى يمتاز بسهولة الوصول، والسرعة بالإضافة إلى الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة وعدم التحيز حيث يتم تقديم الخدمات من خلال فريق عمل يتمتع بالخبرة والمعرفة في التعامل مع العملاء ويتم التدقيق على هذا النظام بشكل دوري لضمان فاعليته ومطابقته لمعايير ISO 10002:2018 ونظام خدمة العملاء في الهيئة مع السعي المستمر للتوافق مع اللوائح والقواعد التنفيذية المعتمدة في الهيئة .

الأمين العام

أ.د. أوس الشمسان