



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 بالتالي:

- تقديم خدمات ذات جودة عالية تلائم احتياجات وتوقعات عملائها.
- توفير قنوات التواصل المتعددة والترحيب بها كوسيلة قيمة للتغذية الراجعة ومدخلاً هاماً لتطوير خدماتها وتحسين تجربة العميل بناء على احتياجات ومرئيات العميل لزيادة رضاهم.
- معالجة الشكاوى الواردة على خدمات الهيئة السعودية للتخصصات الصحية وخدمة العملاء بكفاءة وفعالية بشكل سريع، عادل وموثوق من خلال نظام شكاوى يمتاز بسهولة الوصول، والسرعة.
- الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة وعدم التحيز حيث يتم تقديم الخدمات من خلال فريق عمل يتمتع بالخبرة والمعرفة في التعامل مع العملاء.
- يتم التدقيق على نظام خدمة العملاء في الهيئة بشكل دوري لضمان فاعليته ومطابقتها مع اللوائح والقواعد التنفيذية المعمول بها في الهيئة بالإضافة إلى توافقه مع معايير ISO 10002:2018 المعتمدة في الهيئة والعمل على تحسينه باستمرار.