

## تقديم الاستفسارات

### عن الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين تقديم استفساراتهم وأسئلتهم حول مختلف المواضيع المرتبطة بنطاق عمل المؤسسة، بما في ذلك الخدمات المقدمة ومواقع تقديم الخدمة أو حالة المعاملات أو استفسارات عامة حول المؤسسة وأنشطتها ومهامها وغيرها، بحيث تقوم المؤسسة بالرد والإجابة على هذه الاستفسارات.

{c1da060b-d67b-471c-bc92-2d54f6326097}

### إجراءات الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم استفساره عبر أي من القنوات المتاحة
- في حال استلام الاستفسار عبر أي من القنوات المباشرة (مركز الاتصال/ مراكز الخدمة/ الدردشة الإلكترونية)، فإنه يتم الرد على الاستفسار بشكل مباشر في حال توفرت الإجابة
- في حال عدم توفر الإجابة، يتم التواصل مع الإدارة/ القسم المعني والحصول على الإجابة للاستفسار، والرد على المتعامل خلال 2 يوم عمل
- في حال استلام الاستفسار عبر أي من القنوات الأخرى (الموقع الإلكتروني/ البريد الإلكتروني/ مواقع التواصل الاجتماعي)، فإنه يتم الرد على استفسار المتعامل خلال 2 يوم عمل

### رسوم الخدمة

مجاًناً