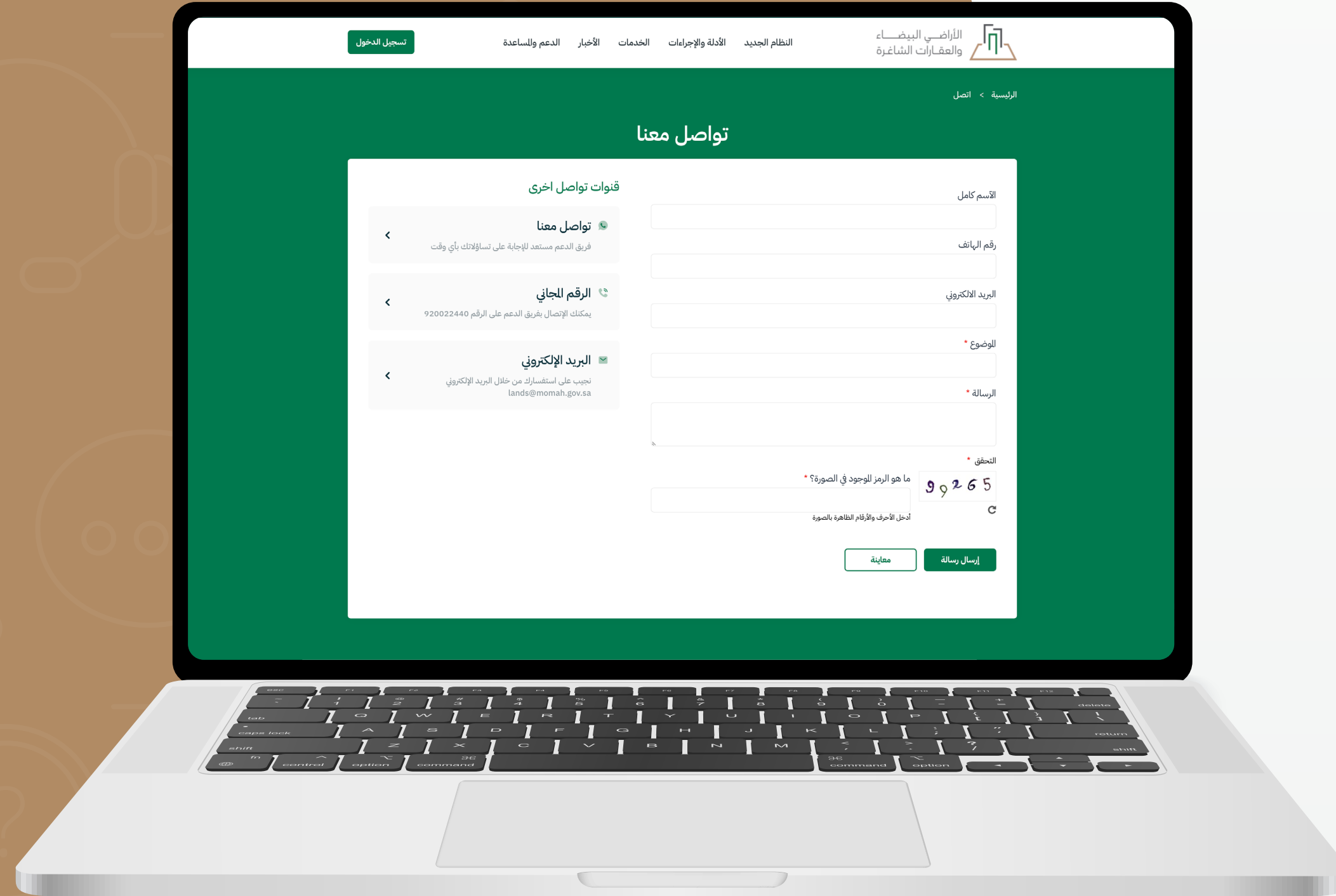


الأراضي البيضاء
والعقارات الشاغرة



الدليل الإرشادي للبلاغات والشكاوى

تاريخ الاعداد : 2024/06/02م

تاريخ الاعتماد : 2024/06/02م

تاريخ التحديث : 2025/03/06م

نسخه : 2



وزارة البلديات والإسكان
Ministry of Municipalities and Housing

9200 22 440
@Lands_sa
Lands@momah.gov.sa
idlelands.momah.gov.sa

وصف الخدمة

من منطلق تحقيق أهداف إدارة خدمة العملاء تم إتاحة تقديم الشكوى للعميل لدى قنوات خدمة العملاء وذلك في حال وجود الملاحظات التقنية أو المالية وغيرها عند استخدام العميل لمنصة البرنامج

الهدف

يهدف الدليل لزيادة وعي العميل حول حقوقه في رفع الملاحظات والشكاوى التي يواجهها أثناء استخدام منصة البرنامج، وطريقة متابعتها، والاستفادة من خدمة تقديم الشكاوى

الخصوصية وسرية المعلومات:

تلتزم منصة "الأراضي البيضاء والعقارات الشاغرة" التزامًا تامًا بحماية سرية معلومات مستخدميها وزوارها، وتعتبر ذلك من أولوياتها القصوى. وتؤكد إدارة المنصة أنها تتخذ جميع الإجراءات القانونية والتقنية اللازمة لضمان أعلى مستويات الحماية والخصوصية من خلال وثيقة الخصوصية وسرية المعلومات، وفقًا للأنظمة واللوائح المعمول بها. وأي انتهاك أو إساءة استخدام لتلك المعلومات سيترتب عليه اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة وفقًا لما تقرره الجهات المختصة.

إخلاء المسؤولية:

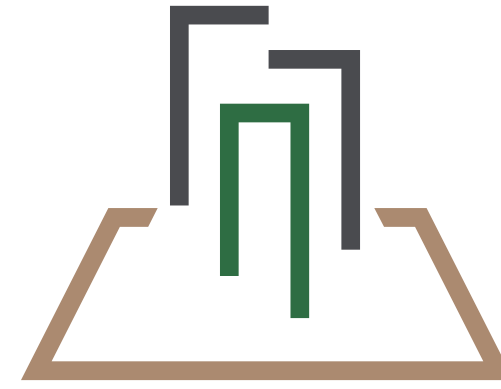
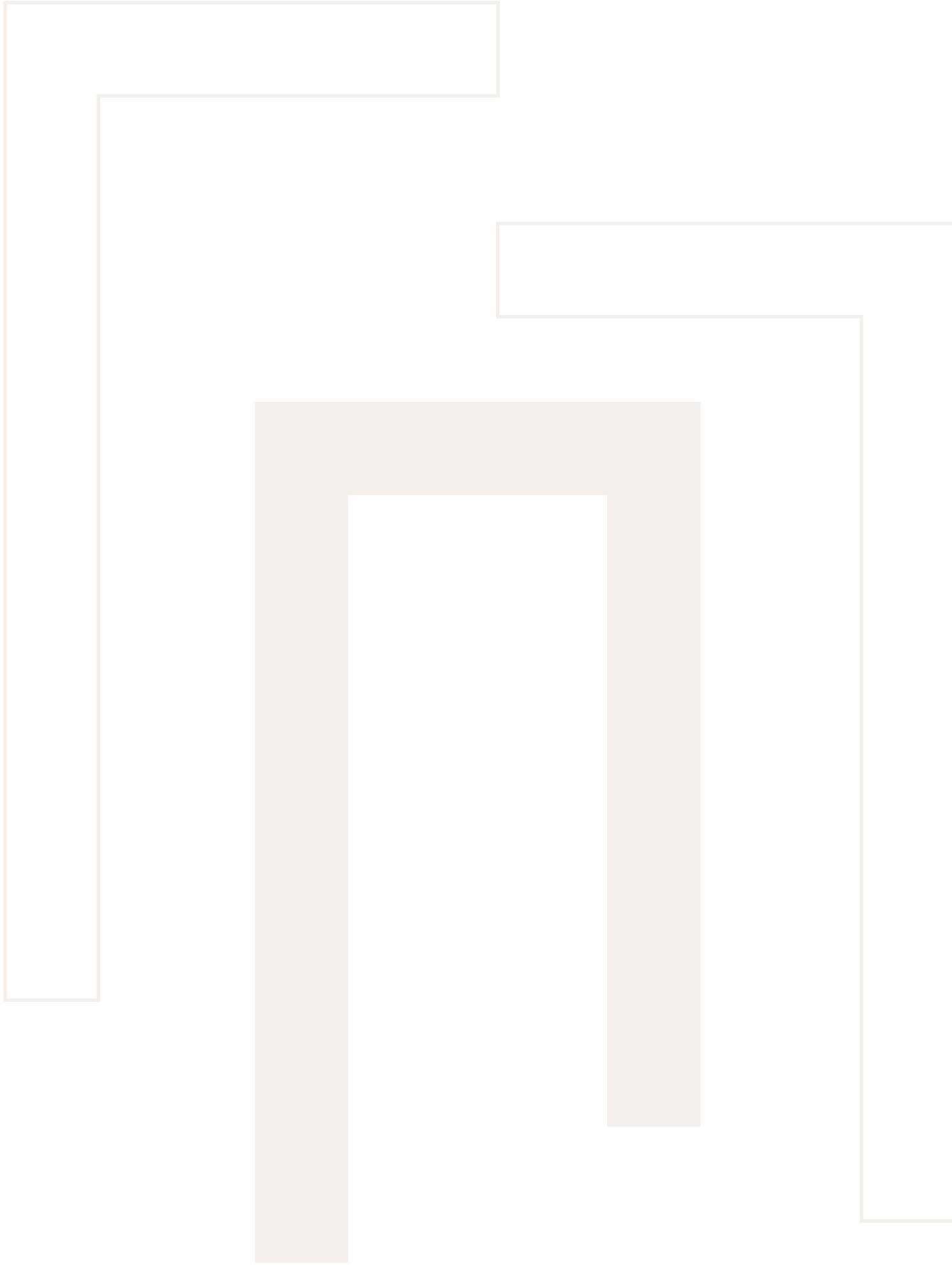
لا تتحمل المنصة أي مسؤولية تنشأ عن استخدام الموقع الإلكتروني، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، دقة أو صحة أي مطالبات أو بيانات واردة في المعلومات أو الصور ذات الصلة، أو ما يتعلق بجمع البيانات أو تسجيلها أو نقلها. يعتبر استخدام المنصة مسؤولية المستخدم وحده، دون أي التزام أو ضمان من قبل المنصة.

الغرض من تسجيل التواصل

نود إبلاغك بأن هذا التواصل يتم تسجيله بهدف توفير سجل دقيق لجميع التفاعلات بينك وبين فريق الدعم، يساعد هذا في متابعة استفساراتك وشكاواك وحل المشكلات بكفاءة، إضافةً إلى تحسين جودة الخدمة استنادًا إلى ملاحظاتك القيّمة

البرنامج	اسم القناة	الرقم او العنوان	وقت العمل	وقت الاستجابة
الأراضي البيضاء والعقارات الشاغرة	نموذج تواصل معنا	ينقل لصفحة النموذج في الموقع	من الاحد للخميس من 8 صباحًا الى 12 ليلاً	خلال 24 ساعة
	البريد	lands@momah.gov.sa	من الاحد للخميس من 8 صباحًا الى 12 ليلاً	خلال 8 ساعات
	رقم الاتصال	920022440	من الاحد للخميس من 8 صباحًا الى 8 مساءً	فوري
	الدعم عبر الواقع الافتراضي	ينقل لصفحة الموقع الافتراضي	من الاحد للخميس من 8 صباحًا الى 6 مساءً	فوري

الفرع	الموقع	ساعات العمل	الاستجابة
الرياض	مركز سكني الشامل حي الغدير طريق العليا العام مقابل المدينة المالية	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	يتم الرد فورياً
الرياض	مركز خدمة العملاء حي الياسمين طريق الملك عبدالعزيز تقاطع أنس بن مالك	من الأحد إلى الخميس الساعة 8 صباحًا إلى 4 مساءً	يتم الرد فورياً
المنطقة الشرقية	مركز مبيعات الواجهة طريق الدمام	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	يتم الرد فورياً
جدة	مركز جدة الشامل مركز اوتو مول ، طريق الملك عبدالعزيز ، جنوب دوار الكرة الأرضية	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	يتم الرد فورياً
المدينة المنورة	مركز سكني الشامل حثم ، طريق الملك عبدالله الفرع	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	يتم الرد فورياً



الأراضي البيضاء والعقارات الشاغرة



وزارة البلديات والإسكان
Ministry of Municipalities and Housing

☎ 9200 22 440 ✉ Lands@momah.gov.sa
✂ @Lands_sa 🌐 idlelands.momah.gov.sa