

سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى

سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى

اسم الوثيقة	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى	(١)	١٤٤٤/١٢/٠٢ هـ ٢٠٢٣/٠٦/٢٠ م
إعداد	مراجعة	اعتماد
إدارة التميز المؤسسي	لجنة التدقيق والمراجعة الداخلية	مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٣) بتاريخ ١٤٤٤/١٢/٠٢ هـ ٢٠٢٣/٠٦/٢٠ م

سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى

المحتويات

١. الهدف .
٢. مصادر الشكاوى .
٣. التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة .
٤. الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية المتعددة وصناديق الشكاوى . والملاحظات .
٥. البدء في حل المشكلات .
٦. متابعة الشكاوى وإغلاقها .

الهدف :

الاهتمام بشكاوى أصحاب المصلحة والتعامل معها , لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر للخدمات التي تقدمها الجمعية .

مصادر الشكاوى :

١. الاتصال
٢. المقابلة
٣. صناديق الشكاوى
٤. المنصات الإعلامية

التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة :

- ١ . الاستماع والانتباه بشكل جيد للمستفيد من خدمات الجمعية او الشخص الداعم .
- ٢ . كتابة بيانات المستفيد او الداعم الرئيسية , الاسم , رقم الجوال , البريد الالكتروني , العنوان .
- ٣ . إعطاء المستفيد او الداعم الفرصة الكاملة والكافية للاستماع لشكواه , وعدم مقاطعته اثناء الحديث وعدم الإعتراض على شكواه , والتصرف بكل اهتمام ومسؤولية .
- ٤ . الإنصات للمستفيد او الداعم وتفهم طبيعة استيائه , وهذا لا يعني بالضرورة الموافقة على شكواه .
- ٥ . سؤال المستفيد او الداعم الأسئلة الأساسية حول مشكلته ؟ اين ؟ ومتى ؟ وكيف ؟ وتدوين تلك الإجابات .
- ٦ . تلخيص العناصر الرئيسية لمشكلته والتأكيد على الاهتمام بحلها .
- ٧ . الرد على المستفيد او الداعم بأسلوب مهذب وهادئ , وعدم التسرع في اتخاذ أي قرار .

الشكاوى الواردة عبر منصات التواصل وصناديق الشكاوى والاحظات:

- الرد السريع على أي شكوى حال وصولها , وإخطار صاحب الشكوى بالإهتمام بشكواه وانها ستعامل بأسرع وقت |.

البدء في حل المشكلة :

- قد يكون سبب المشكلة في :

- ١ . إما من الجمعية او احد منسوبيها .
- ٢ . إما ان تكون الشكوى غير مبررة من المشتكي نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة)
- ٣ . إما ان يكون سبب المشكلة مشتركاً بين اكثر من طرف (الجمعية , المشتكي , احد مزودي الخدمات)
- ٤ . إذا وقع الخطأ من المستفيد او الداعم , فيتم التوضيح له بطريقة يُعرف فيها انه هو المخطئ , ثم يتم التجاوز عن الموضوع , ان لم يترتب على هذا أي حقوق مادية او معنوية .
- ٥ . إذا كان الخطأ مشتركاً يوضح للمستفيد او الداعم الجزء الخاص بخطأ الجمعية , بحيث يفهم انه ايضاً جزء شريك في الخطأ .
- ٦ . يبلغ المستفيد او الداعم ان الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى .
- ٧ . إذا لم يقتنع المستفيد او الداعم يتم الاقتراح عليه بتحرير شكوى خطية .
- ٨ . في حال رفض المشتكي الحل المقترحة او بدأ في الجدل يتم إحالته الى المشرف او المسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى .

متابعة الشكاوى واغلاقها :

- ١ . يتم اطلاع صاحب الشكاوى باستمرار على اخر التطورات , كما يتم التوضيح له إذا كان هناك أي مراجعات او خلفيات او حقائق , والموعد المتوقع للرد .
- ٢ . إذا كان صاحب الشكاوى على حق , يلعب ذلك بصراحة ووضوح , مشيراً الى الاجراء المتخذ حيال شكواه تلك .
- ٣ . إذا اتضح من تحليل الشكاوى ان المشتكي كان مخطأ او ان هناك خلافاً مشروعاً في الرأي , فيجب ان يعلن ذلك له , ويتم اغلاق الشكاوى , بالإتفاق على النتيجة التي تم التوصل لها .
- ٤ . قد يتم التعامل مع بعض الشكاوى على تدوين محاضر اغلاق لها يتم التوقيع عليها من قبل كل الأطراف ذات العلاقة .
- ٥ . كتابة تقرير حول المشكلة بكل حرص , وتدوين كل الملاحظات , لأن الشكاوى ممكن تصعيدها .