



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 واغلاقها .

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 :

1. الاستماع والانتباه بشكل جيد للمستفيد من خدمات الجمعية او الشخص الداعم .
2. كتابة بيانات المستفيد او الداعم الرئيسية , الاسم , رقم الجوال , البريد الالكتروني , العنوان .
3. إعطاء المستفيد او الداعم الفرصة الكاملة والكافية للاستماع لشكواه , وعدم مقاطعته اثناء الحديث وعدم الاعتراض على شكواه , والتصرف بكل اهتمام ومسؤولية .
4. الإنصات للمستفيد او الداعم وتفهم طبيعة استيائه , وهذا لا يعني بالضرورة الموافقة على شكواه .
5. سؤال المستفيد او الداعم الأسئلة الأساسية حول مشكلته ؟ اين ؟ ومتى ؟ وكيف ؟ وتدوين تلك الإجابات .
6. تلخيص العناصر الرئيسية لمشكلته والتأكيد على الاهتمام بحلها .
7. 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 الشكاوى بالإهتمام بشكواه وانها ستعامل بأسرع وقت |.

البدء في حل المشكلة :

- قد يكون سبب المشكلة في :

1. إما من الجمعية او احد منسوبيها .
2. إما ان تكون الشكاوى غير مبررة من المشتكي نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة)
3. إما ان يكون سبب المشكلة مشتركاً بين اكثر من طرف (الجمعية , المشتكي , احد مزودي الخدمات)
4. 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 .
5. إذا كان الخطأ مشتركاً يوضح للمستفيد او الداعم الجزء الخاص بخطأ الجمعية , بحيث يفهم انه ايضاً جزء شريك في الخطأ .
6. يبلغ المستفيد او الداعم ان الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى .
7. إذا لم يقتنع المستفيد او الداعم يتم الاقتراح عليه بتحرير شكوى خطية .
8. في حال رفض المشتكي الحلول المقترحة او بدأ في الجدل يتم إحالته الى المشرف او المسؤول الأعلى من مستقبل الشكاوى .



متابعة الشكوى واغلاقها :

١. يتم اطلاع صاحب الشكوى باستمرار على اخر التطورات , كما يتم التوضيح له إذا كان هناك أي مراجعات او خلفيات او حقائق , والموعود المتوقع للرد .
٢. إذا كان صاحب الشكوى على حق , يلعب ذلك بصراحة ووضوح , مشرأ الى الاجراء المتخذ حيال شكواه تلك .
٣. إذا اتضح من تحليل الشكوى ان المشتكي كان مخطأ او ان هناك خلافاً مشروعاً في الرأي , فيجب ان يعلن ذلك له , ويتم اغلاق الشكوى , 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 الشكوى ممكن تصعيدها .

اعتماد مجلس الإدارة

م	الاسم	التوقيع
١	سعد محمد علي العمري	
٢	محمد أحمد غانم الغامدي	
٣	عبدالرحمن عبدالله عبدالرحمن الغامدي	
٤	محمد احمد محمد العمري	
٥	محمد علي احمد العمري	
٦	بدر حسن سعيد العمري	
٧	صالح محمد سعيد الزهراني	