



سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى

١- الهدف :

الاهتمام بشكوى أصحاب المصلحة والتعامل معها، لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر لعملياتنا

٢ - مصادر الشكاوى:

- الاتصال
- المقابلة
- صندوق الشكاوى
- المنصات الإعلامية

٣- التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة:

الاستماع الجيد في حال الاتصال أو المقابلة:

- ١- يتم الاستماع بشكل جيد وبانتباه واهتمام للعميل، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتتحول إلى شكوى مكتوبة ورسمية.
- ٢- اكتب بيانات العميل الرئيسية مثل اسمه، ورقم جواله، وبريده الإلكتروني، وعنوانه، وأي معلومات أخرى تحتاجها.
- ٣- أعط العميل الفرصة الكافية للاستماع لشكواه، ولا تقاطعه أثناء الحديث، ولا تعترض على شكواه وأظهر له أنك تستمع باهتمام كبير، وتصرف بسرعة وإنسانية ومهنية في الوقت نفسه.
- ٤- إذا استرسل العميل في التعبير عن استيائه فاستمع إليه جيداً، وتفهم طبيعة استيائه. ولا يعني هذا الموافقة على مضمون الشكوى.
- ٥- اسأل العميل الأسئلة الأساسية حول ماهية المشكلة؟ وأين حدثت؟ ومتى؟ وكيف؟ وحاول أن تدون إجاباته.
- ٦- بعد الانتهاء من حديثه كرر له العناصر الرئيسية للمشكلة حتى تؤكد له أنك فهمت قصد.
- ٧- في جميع مراحل حديثك ليكن ردك هادئاً وبأدب مهما كانت لهجة مقدم الشكوى ولا تتسرع في إرسال بريد إلكتروني أو إجراء مكالمة هاتفية.

٤- الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى:

الرد الفوري على أى شكوى حال وصولها، وإخطار المشتكى بالتعامل مع شكواه والرد الأولي خلال 24 ساعة

٥- البدء في حل المشكلة :

قد يكون سبب المشكلة

- إما من الجمعية ممثلة في أحد منسوبيها
- وإما أن تكون الشكوى غير مبررة من المشتكي نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة)
- وإما أن يكون سبب المشكلة مشتركاً بين أكثر من طرف (الجمعية، المشتكي، مزود الخدمة)
- إذا اتضح أن المشكلة والخطأ من الجمعية، يجب الاعتذار بأسلوب لبق للعميل
- إذا كان الخطأ من العميل، فيوضح له بطريقة يعرف فيها أنه هو المخطئ، ثم يتجاوز الموضوع كأن شيئاً لم يكن، إن لم يترتب على الشكوى حقوقاً مادية ومعنوية
- إذا كان الخطأ مشتركاً، يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية، بحيث يفهم منه أنه أيضاً شريك في الخطأ
- يبلغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى
- إذا لم يقتنع العميل فيقترح عليه أن يحرر شكوى مكتوبة
- إذا رفض المشتكي الحلول المقترحة أو بدأ في الجدل يتم إحالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من . مستقبل الشكوى

٦- متابعة الشكوى وإغلاقها:

- أ. أن يتم إطلاع المشتكي باستمرار على آخر التطورات، ويوضح للعميل إذا كان سيتم مراجعة الخلفيات أو الحقائق، والموعد المتوقع للحصول على النتائج
- ب. إذا كان مقدم الشكوى على حق، أعلن ذلك بصراحة ووضوح مشيراً إلى ما سيقوم به حيال ذلك
- ج. إذا اتضح من تحليل الشكوى أن المشتكي كان مخطئاً أو أن هناك خلافاً مشروعاً في الرأي، فيجب أن يعلن ذلك أيضاً، ويتم إغلاق الشكوى بالاتفاق على النتيجة التي تم التوصل إليها
- د. قد يتطلب التعامل مع بعض الشكاوى تدوين محضر إغلاق لها يوقع عليه من الأطراف ذات العلاقة بالشكوى
- هـ. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدوين الملاحظات بحرص فالشكوى يمكن تصعيدها

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه اللائحة بموجب قرار مجلس الإدارة الصادر في محضر الاجتماع الأول بتاريخ ١٠/١/١٤٤٨ هـ الموافق ٢٥/٦/٢٠٢٦ م.