



الرقم : .....  
التاريخ : .....  
المرفقات : .....

## سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى



رقم التسجيل ٣٣١٧





الرقم : .....  
التاريخ : .....  
المرفقات : .....

## المحتويات

### الهدف.

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



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

### 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 طبيعته 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 الشكوى بالإهتمام بشكواه وانها ستعامل بأسرع وقت. رقم التسجيل 3317



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

### 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 الحلول المقترحة او بدأ في الجدل يتم احالته الى المشرف او المسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى.





الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

### متابعة الشكوى واغلاقها :

1. يتم اطلاع صاحب الشكوى بإستمرار على اخر التطورات ، كما يتم التوضيح له إذا كان هناك أي مراجعات او خلفيات او حقائق ، والموعد المتوقع للرد.
  2. إذا كان صاحب الشكوى على حق ، يعلن ذلك بصراحة ووضوح ، مشراً الى الاجراء المتخذ حيال شكواه تلك.
  3. 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.
  4. قد يتم التعامل مع بعض الشكاوى على تدوين محاضر اغلاق لها يتم التوقيع عليها من قبل كل الأطراف ذات العلاقة.
- كتابة تقرير حول المشكلة بكل حرص ، وتدوين كل الملاحظات ، لأن الشكوى ممكن تصعيدها.

رئيس مجلس الإدارة

أ. عبدالواحد بن جدعان القرني

