



الرقم:

التاريخ: / / ١٤

المرفقات:

# سياسة آلية استقبال الشكاوي والمقترحات وكيفية معالجتها

## لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز الواسطة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٣٤٨٠



الرقم:

التاريخ: / / ٤هـ

المرفقات:

## آلية استقبال الشكاوى عبر موقع الجمعية او نموذج الشاوي على موقع الجمعية .

تعمل وحدة علاقات العملاء على تنظيم الشكاوى والاستفسارات وتسجيلها والرد عليها عبر موقع الجمعية بعد عرضها على اللجنة في حال رغبت بتقديم شكوى .

## آلية قبول ورفض الشكاوي:

صممت هذه الآلية لتيسير تقديم الشكاوي من قبل المستفيد حيث يمكن تقديم الشكاوي لأسباب تتعلق بأفعال أو قرارات أو استفسارات داخل نطاق عمل الجمعية يجب أن تكون كالتالي :

- ١- يمكن لأي شخص تقديم شكوى بشرط ان يكون ضمن مجال عمل واختصاصات الجمعية .
- ٢- عند تقديم الشكاوى يرجى من صاحبها تعريف نفسه وتحديد موضوع الشكاوى بوضوح .
- ٣- يتم رفع الشكاوى خلال أسبوعين من حدوثها وتحديد موضوع الشكاوى بوضوح وبيان ما يتوقع تحقيقه .
- ٤- إرفاق أي مستندات أو بريد الكتروني وكل ما يتعلق بالشكاوى من اثباتات
- ٥- اطلاع الافراد المعنيين بوحدة علاقات العملاء على الشكاوي وتحديد مدى قبوليتها .
- ٦- في حال قبول الشكاوى يتم وضع اطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه تقوم بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة للرد عليه .
- ٧- في حال تم رفض الشكاوى يتم ابلاغ المستفيد بذلك مع إرفاق الأسباب .
- ٨- تعالج جميع الشكاوي بسرية تامة الا اذا قرر مقدم الشكاوى التنازل عن سرية الشكاوى تعالج علناً وتتاح المعلومات ذات الصلة .
- ٩- تختلف معالجة الشكاوى باختلاف :
  - ١- نوع الشكاوى مدى تعقيدها .
  - ٢- إجراءات المتبعة .
  - ٣- التقييم الأولي الذي يشير الى ما اذا كانت هناك أسباب تبرر الشكاوى .
  - ٤- يتخذ الافراد المعنيين القرار النهائي ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكاوى ثم يتم ابلاغ صاحب الشكاوى .

## أولاً : التعامل مع شكاوي العملاء :

- المستفيد دائماً على حق حتى يثبت العكس .



الرقم:

التاريخ: / / ١٤

المرفقات:

- يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكوى وبيانات كل منهما من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها الا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك .
- يتخذ الافراد المعنيين كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوي المقدمة وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وتفاصيل المشتكي (الورقية والالكترونية والصوتية المسجلة )
- أي شكوى تعبر عن رأي المتعامل وللجهة قبول أو رفض الشكوى اذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم حصول على رد المشتكي في الفترة المحددة ، ولا تقبل الشكاوي الوظيفية أو الكيدية .

### اسباب شكاوي العملاء :

هناك أسباب عديدة لشكاوي العملاء بعضها يرجع إلى المنظمة والبعض الآخر يرجع الى مقدم الخدمة والبعض الثالث يرجع إلى العميل نفسه .

- النوع الأول ما يتعلق بالإجراءات المتبعة في المنظمة .
- النوع الثاني الأخطاء الشخصية التي يقع فيها مقدم الخدمة .
- النوع الثالث عدم معرفة العميل بمدى الفائدة المتحققة من الخدمة بعد الحصول عليها او الجهد المبذول في سبيل انائها .

### الآلية المتبعة عند استقبال شكوى :

- تقوم الجمعية باستقبال الشكاوى من خلال الموقع الالكتروني او عن طرق البريد الالكتروني المحدد.
- يقوم القسم المعني بالشكاوي بتصنيف الشاوي وتسجيلها ضمن نظام محوسب ومن ثم يتم ارسالها ومتابعتها مع الجهة من أجل معالجتها والعمل على حلها .
- تقوم الجهة بإعلام الشخص المخول بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة .

### ثانيا : التعامل مع اقتراحات العملاء

- تقوم الجمعية باتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الاقتراحات المقدمة وكذلك و الوثائق والمعلومات المتعلقة بها ( الورقية والالكترونية و المسجلة ) .
- يتم تسجيل المقترح باسم الشخص المقدم .
- يلتزم كل من يتعامل مع نظام الاقتراحات بالالتزام بالسرية .
- ضمان سرية معلومات وبيانات المقترح والجهة المعنية بعدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك .

طريق المدينة - ينبع السريع

مخرج 43 - مركز الواسطة الحسابات لدى مصرف الراجحي:

هاتف: 0143343477 0114553 2306080101180000 SA

فاكس: 0143325030 010074492 230608010074492 SA

جوال: 0505328716 البريد الالكتروني: d.alwastah@gmail.com



الرقم:

التاريخ: / / ١٤

المرفقات:

• ضمان عدم تأثر

• تقديم الخدمات وجودتها للمقترح نتيجة لتقديم اقتراح .

• ضمان عدم تأثر وضع الموظف المقترح نتيجة اقتراحه .

### الموظف

• يقوم الموظف بالمحافظة على سرية الاقتراحات المقدمة والمعلومات والوثائق المتعلقة بها أو المقترح

• تقتضيها طبيعة عمله فقط . يتحقق للموظف الاطلاع على المعلومات التي تقتضيها طبيعة عمله فقط

### المستفيد

يلتزم المستفيد بإدخال بيانات الاقتراح بصورة صحيحة وتفادي أي مغالطات أو معلومات كيدية ضد

الجهة أو ضد الموظفين ، ويقوم بتقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها .

### ثالثاً : قنوات تقديم الشكاوي :

ويسرنا استقبال أي من الشكاوي أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر :

• نموذج الشكاوي .

• موقع الجمعية الالكترونية أو البريد الالكتروني .