



# اللوائح والمسياسات

سياسة الشكاوى

## **أهداف السياسة**

- تحقيق أهداف الجمعية وتوجهاتها الاستراتيجية في خدمة المستفيدين.
- الاهتمام بشكوى أصحاب المصلحة والتعامل معها، لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر لعملياتنا.

## **مجال التطبيق:**

- المستفيدين.
- شركاء الجمعية.
- الموردين.
- الموظفين.
- الجمعية العمومية.

## **السياسات ذات العلاقة:**

- سياسة الجودة.
- سياسة التواصل مع أصحاب المصلحة.
- سياسة تقديم الخدمة للمستفيدين.

## **مصادر الشكاوى:**

- عبر الاتصالات على جوال الجمعية.
- المقابلات الشخصية مع أصحاب المصلحة.
- المنصات الإعلامية للجمعية.

### **إجراء التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة:**

1. الاستماع الجيد في حال الاتصال أو المقابلة.
2. السماع بشكل جيد وانتباه واهتمام للعميل، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتحول إلى شكوى مكتوبة ورسمية.
3. اكتب بيانات العميل الرئيسية مثل الاسم والجوال ، وبريميه الإلكتروني، وعنوانه، وأي معلومات أخرى تحتاجها.
4. اعط العميل الفرصة الكافية لطرح شكاوه ولا تقاطعه وانصت باهتمام وأظهر التعاطف معه
5. أسؤال العميل (أي من أصحاب المصلحة) حول ماهية المشكلة؟ وأين حدثت؟ ومتى؟ وكيف؟ دون الإجابة.
6. بعد الانتهاء من حديثة تأكيد من أن البيانات صحيحة وأنك قد فهمت الشكوى.
7. كن هادئاً ول يكن ردك على الشكاوى باحترافية ومهنية وأدب مهما كانت عبارات الشكوى.
8. أخبره انه سيتم رفع الشكوى للإدارة وسيتم التواصل معه لحل المشكلة.

### **الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى**

1. الرد الفوري على أي شكوى حال وصولها، وإخطار المشتكى بالتعامل مع شكواه والرد الأولى خلال 24 ساعة.
2. رفع الشكوى لمدير الإدارة المختصة بالشكوى لحلها فوراً مع إرسال صورة من الشكوى لمسؤول الجودة والمدير التنفيذي.

### **إجراءات حل المشكلة:**

#### **اولاً: أعرف من سبب المشكلة حيث قد يكون سبب المشكلة:**

1. إما من الجمعية ممثلة في أحد منسوبيها
2. أو أن تكون الشكوى غير مبررة من المشتكى نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة).

#### **ثانياً آلية حل المشاكل:**

1. إذا اتضح ان سبب المشكلة هو الجمعية يجب الاعتذار بأسلوب لبق للعميل
2. إذا كان الخط من العميل، قيوضح له بطريقة يعرف فيها أنه هو المخطئ، ثم يتجاوز عن الموضوع إن لم يترتب على الشكوى حقوق مادية أو معنوية.

3. إذا كان الخطأ مشترك يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية بحيث يفهم منه أنه أيضاً شريك في الخطأ.
4. يبلغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بخصوص الشكاوى
5. إذا لم يقنع العميل فيقترح عليه أن يحرر شكوى مكتوبة.
6. إذا رفض العميل الحلول المقترحة أو بدأ في الجدال يتم إحالته إلى مسؤول العلاقات في الجمعية أو مسؤول الجودة في حال تواجد أي منها.

#### **متابعة الشكوى وإغلاقها:**

1. يتم إطلاع المشتكى باستمرار على آخر التطورات، ويوضح للعميل إذا كان سيتم مراجعة الخلفيات أو الحقائق، والموعد المتوقع للحصول على النتائج.
2. تكون الجمعية لجنة برئاسة مدير الجمعية لدراسة موضوع الشكوى.
3. يتم دراسة الشكوى والفصل فيها خلال يومين من تاريخ استلام خطاب الشكوى.
4. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع الشكوى المرفوعة.
5. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف الشكوى يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
6. في حالة عدم رضا العميل عن القرار الصادر بشأن الشكوى المرفوعة، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
7. عند اغفال الشكاوى تسجل في سجل الشكاوى للاستفادة لاحقاً لأغراض الجودة والتحسين.

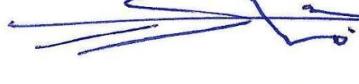
#### **ملاحظة (شكاوى المتطوعين):**

فيما يتعلق بشكاوى المتطوعين يتم التعامل معها وفق إجراءات الشكاوى في سياسات التطوع وفق معيار إدامة المعمول به في إدارة التطوع.

م	تاريخ الإبلاغ	اسم المستفيد	نوع الشكوى	ملخص الشكوى	الإجراء الصحيح	تاريخ الانتهاء من الاجراء التصحيحي وإبلاغ العميل
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

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

اقرار مجلس الإدارة

	رئيس مجلس الإدارة	عبدالله صالح محمد الشهري
	نائب رئيس مجلس الإدارة	احمد جابر يحيى عسيري
	عضو مجلس الإدارة	فارس محمد سالم المصعبي
	عضو مجلس الإدارة	ابراهيم محمد احمد النعيمي
	عضو مجلس الإدارة	ابراهيم عبد حسن جبران
	عضو مجلس الإدارة	ماجد احمد محمد الدهري
	عضو مجلس الإدارة	عبدالله محمد عبدالله القرني

