

سياسة إدارة الشكاوى



المادة الأولى (التمهيد):

تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار حوكمي واضح لإدارة الشكاوى والملاحظات والاستفسارات الواردة إلى الجمعية من أصحاب المصلحة، بما يضمن العدالة والشفافية وسرعة المعالجة، ويحفظ حقوق المستفيدين والمتعاملين، ويعزز كفاءة الأداء المؤسسي، ويرسخ مبدأ المساءلة والتحسين المستمر، وذلك وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة في الجمعية والجهات الإشرافية ذات العلاقة.

المادة الثانية مصادر الشكاوى

١. الاتصال الهاتف عبر الرقم الموحد

٢. واتس أب الأعمال

٣. مواقع التواصل الاجتماعي

المادة الثالثة التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الرقم الموحد ٩٢٠٠٠٢٢٦٢

- يتم استقبال الاتصال والاستماع ب شكل جيد وباهتمام للعميل، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتتحوّل إلى شكوى مكتوبة ورسمية .
- اكتب بيانات العميل الرئيسية مثل اسمه، ورقم جوال، وبريده الإلكتروني، وعنوانه، وأي معلومات أخرى تحتاجها.
- أعط العميل الفرصة الكافية للاستماع لشكواه، ولا تقاطعه أثناء الحديث، ولا تعترض على شكواه وأظهر له أنك تستمع باهتمام كبير، وتصرف بإنسانية ومهنية في الوقت نفسه .
- تسجيل الشكوى في النظام
- يتم تسجيل الشكوى برقم مرجعي تلقائي يظهر للموظف.
- يتم إبلاغ المستفيد بأن المكالمة تحت التسجيل لأغراض الجودة.
- يقدم المستفيد تفاصيل الشكوى / الملاحظة / الاستفسار.
- يقوم موظف الاستقبال بالرد وفق نماذج جاهزة ومعتمدة.
- تحويل الشكوى للإدارة المعنية إذا لم يكفِ الرد أو كانت الشكوى تتطلب معالجة إدارية.
- معالجة الشكوى من الإدارة المعنية خلال ٣ أيام عمل ويتم إبلاغ الاتصال المؤسسي.
- يقوم الاتصال المؤسسي بإبلاغ المستفيد بالإجراء المتخذ.
- يتم إغلاق الشكوى في النظام بعد توثيق المعالجة.

- يُطلب من المستفيد تقييم الخدمة عبر النظام الصوتي.
- يتم تحليل الشكاوى ربع سنوياً ورفع تقرير للمدير التنفيذي.

المادة الرابعة التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي

(موقع الجمعية الرسمي ، حساب الجمعية في منصة أكس ، تطبيق الانستغرام ، خرائط جوجل)

- استقبال الشكاوى عبر منصّات التواصل الاجتماعي.
- تسجيل الشكاوى برقم مرجعي.
- يقدّم المستفيد الشكاوى / الملاحظة / الاستفسار.
- يقوم الاتصال المؤسسي بإرسال رد أولي وفق نموذج جاهز.
- تحويل الشكاوى للإدارة المعنية إذا لم يكفِ الرد أو كانت الشكاوى تتطلب معالجة إدارية.
- تعالج الإدارة المعنية الشكاوى خلال ٣ أيام عمل ويرسل الرد النهائي للاتصال المؤسسي.
- الاتصال المؤسسي يبلغ المستفيد بالإجراء المتخذ.
- يتم إغلاق الشكاوى في النظام.
- المستفيد يقيّم التجربة.

المادة الخامسة التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق واتس أب أعمال :

- استقبال الشكاوى عبر الرقم الموحد (واتس أب أعمال).
- تسجيل الشكاوى برقم مرجعي تلقائي.
- يقدّم المستفيد الشكاوى / الملاحظة / الاستفسار.
- الاتصال المؤسسي يرسل رد آلي وفق نماذج جاهزة.
- تحويل الشكاوى للإدارة المعنية إذا لم يكفِ الرد أو كانت الشكاوى تتطلب معالجة إدارية.
- تعالج الإدارة المعنية الشكاوى خلال ٣ أيام عمل ويرسل الرد النهائي للاتصال المؤسسي.
- الاتصال المؤسسي يبلغ المستفيد بالإجراء المتخذ.
- يتم إغلاق الشكاوى في النظام.
- المستفيد يقيّم التجربة.

المادة السادسة متابعة الشكاوى وإغلاقها

يتم إعداد سجل من قبل إدارة الاتصال المؤسسي بالشكاوى ويشمل:

(تاريخ تقديم الشكاوى - الإدارة المسؤولة - حالة الشكاوى - تاريخ الحل - الإجراء الذي تم)

تم اعتماد هذه السياسة بمحضر مجلس إدارة الجمعية رقم (٨) وتاريخ ١٤٤٧/٧/٩ هـ وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة الشكاوى الموضوعة سابقاً

رئيس مجلس الإدارة

م/ خالد بن عبدالعزيز الشلالي