

سياسة مركز الاتصال الموحد

الغرض

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم أعمال مركز الاتصال الموحد في جمعية البركة الخيرية للخدمات الاجتماعية وتوحيد آليات استقبال الاتصالات والاستفسارات والطلبات والشكاوى ومتابعتها بما يضمن سرعة الاستجابة وجودة الخدمة وحماية بيانات المستفيدين وتحسين تجربتهم.

نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع موظفي ومشرفي مركز الاتصال الموحد وكل إدارة أو فرع يرتبط بطلبات أو بلاغات أو استفسارات يتم استقبالها من خلال المركز.

قنوات الاتصال المعتمدة

- الرقم الموحد
- الواتساب الموحد
- البريد الإلكتروني الرسمي
- نماذج التواصل الإلكترونية

ولا يجوز استخدام الأرقام أو الحسابات الشخصية لاستقبال طلبات المستفيدين أو تداول بياناتهم.

ضوابط استقبال الاتصال

- الرد باسم الجمعية والتعريف بالموظف بصورة مهنية
- الترحيب بالمتصل والاستماع إلى طلبه دون مقاطعة
- التحقق من هوية المتصل عند الحاجة قبل الإفصاح عن أي معلومات
- تسجيل بيانات الاتصال والطلب بشكل كامل ودقيق
- استخدام لغة واضحة ومهنية ومحترمة
- عدم تقديم وعود غير معتمدة أو معلومات غير مؤكدة
- عدم الدخول في نقاشات شخصية أو جدال مع المتصل
- إنهاء الاتصال بعد التأكد من وضوح الإجراء والخطوة التالية للمتصل
- تزويد المتصل برقم الطلب أو البلاغ عند توفره

تسجيل الطلبات

يجب تسجيل جميع الاتصالات والطلبات في النظام المعتمد، ويشمل التسجيل كحد أدنى:

- اسم المتصل
- رقم التواصل
- رقم الهوية أو رقم الملف عند الحاجة
- تاريخ ووقت الاتصال
- نوع الطلب
- الإدارة أو الفرع المختص
- الإجراء المتخذ
- حالة الطلب
- تاريخ الإغلاق

ويمنع الاحتفاظ ببيانات الطلبات في أوراق شخصية أو أجهزة غير معتمدة.

إحالة الطلبات

تتم إحالة الطلب إلى الإدارة المختصة من خلال النظام أو القناة الرسمية المعتمدة، مع تحديد:

- موضوع الطلب
- بيانات المستفيد اللازمة
- الإجراء المطلوب
- مستوى الأولوية
- المدة المحددة للرد

وتتحمل الإدارة المحال إليها الطلب مسؤولية دراسته وتحديث حالته والرد عليه ضمن المدة المحددة.

المدد الزمنية للاستجابة

تكون المدد المستهدفة لمعالجة الطلبات على النحو الآتي:

- الاستفسارات العامة: خلال يوم عمل واحد
- طلبات المتابعة: خلال يومي عمل
- طلبات الخدمات: بحسب مدة الإجراء المعتمدة لكل خدمة
- الشكاوى: إشعار المستفيد باستلامها خلال يوم عمل ومعالجتها خلال ثلاث أيام عمل
- الطلبات التي تحتاج إلى دراسة إضافية: يتم إشعار المستفيد بالمدّة المتوقعة

وفي حال تعذر إنهاء الطلب خلال المدة المحددة يجب تحديث المستفيد بسبب التأخير والإجراء القائم.

سرية وحماية البيانات

تعد جميع بيانات المتصلين والمستفيدين معلومات سرية، ويلتزم موظفو المركز بما يلي:

- عدم الإفصاح عن البيانات لغير أصحاب الصلاحية
- عدم مشاركة صور الشاشات أو المحادثات أو التسجيلات
- عدم استخدام بيانات المستفيدين لأغراض شخصية
- الالتزام بسياسات حماية البيانات

تسجيل المكالمات والرسائل

ضوابط التسجيل

- يمنع تسجيل أي مكالمة دون إشعار الطرف الآخر (رسالة صوتية تلقائية أو تنبيه واضح) .
- يحظر تسجيل المكالمات ذات الطبيعة الحساسة (بيانات بنكية كاملة، معلومات صحية دقيقة) إلا بوجود مبرر نظامي معتمد .
- يتم التسجيل فقط عبر الأنظمة الرسمية المعتمدة من تقنية المعلومات .

مدة الاحتفاظ

- مكالمات أو رسائل عامة تشغيلية: 90 يوم .
- مكالمات أو رسائل مرتبطة بشكاوى أو ذات بعد قانوني : حتى إقفال الحالة حسب توجيه الإدارة القانونية .
- بعد انتهاء المدة يتم الإتلاف الآمن من قبل الإدارة المعنية (حذف نهائي غير قابل للاسترجاع) .

الحماية التقنية

- تخزين مشفر .
- صلاحيات وصول مبنية على الأدوار .
- نسخ احتياطي آمن .
- أنظمة كشف اختراق أو تسريب .

المسؤوليات

- إدارة تقنية المعلومات: التشغيل والحماية التقنية .
- الإدارات التشغيلية: الالتزام باستخدام النظام وعدم التجاوز .
- التدقيق الداخلي: الرقابة والتقييم .
- إدارة الحوكمة: التفسير النظامي وحالات النزاع.

جودة الخدمة

يتم تقييم جودة الاتصالات بناء على المعايير التالية:

- سرعة الرد
- دقة المعلومات
- الالتزام بنصوص الترحيب والختام
- حسن الاستماع وفهم الطلب
- اكتمال تسجيل البيانات
- الالتزام بمدة المعالجة
- أسلوب التواصل والاحترافية
- رضا المستفيد

ويحق للمشرف مراجعة المكالمات والطلبات وتقديم الملاحظات التصحيحية للموظفين.

المكالمات الفائتة

تتم مراجعة المكالمات الفائتة بشكل دوري والتواصل مع أصحابها خلال يوم العمل نفسه متى ما أمكن.

ويجب تسجيل نتيجة إعادة الاتصال سواء تم الرد أو تعذر الوصول أو لم يعد الاتصال مطلوباً.

المتابعة وإغلاق الطلب

لا يغلق الطلب إلا بعد:

- تنفيذ الإجراء المطلوب
- استلام رد الإدارة المختصة
- تحديث بيانات الطلب في النظام
- إشعار المستفيد بالنتيجة عند الحاجة
- توثيق سبب الإغلاق

ولا يعد تحويل الطلب إلى إدارة أخرى إغلاقاً للطلب، بل يبقى مركز الاتصال مسؤولاً عن المتابعة حتى اكتمال الإجراء.

مسؤوليات موظف مركز الاتصال

يتولى موظف مركز الاتصال المهام التالية:

- استقبال الاتصالات والطلبات

- تسجيل البيانات بدقة
- تقديم المعلومات المعتمدة
- إحالة الطلبات إلى الإدارات المختصة
- متابعة الطلبات المفتوحة
- تحديث المستفيدين بحالة طلباتهم
- المحافظة على سرية المعلومات
- الالتزام بساعات العمل والجداول التشغيلية
- رفع الحالات المتأخرة أو المعقدة إلى المشرف

التصعيد الإداري

يتم تصعيد الطلب في الحالات التالية:

- تجاوز مدة المعالجة المحددة
- عدم تجاوب الإدارة المختصة
- تكرار شكاوى المستفيد
- الاشتباه في إساءة استخدام أو تلاعب
- وجود حالة إنسانية عاجلة

ويكون التصعيد بحسب التسلسل الإداري المعتمد دون تجاوز الصلاحيات إلا في الحالات العاجلة.

مراجعة السياسة

تراجع هذه السياسة بشكل دوري أو عند حدوث تغييرات في الأنظمة أو الهيكل التنظيمي أو قنوات التواصل أو إجراءات تقديم الخدمات.

يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها

تم اعتماد هذه السياسة بمحضر مجلس إدارة الجمعية رقم (٥) وتاريخ ١٥ / ٢ / ١٤٤٨ هـ

رئيس مجلس الإدارة



م/ خالد بن عبدالعزيز الشلالي