



## الآلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات

### الإصدار الأول

## أولاً: التعامل مع شكاوى المستفيدين:

- المستفيد دائماً على حق حتى يثبت العكس.
- 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 الاطلاع.
- يتخذ الافراد المعنيين كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكي (الورقية والالكترونية والصوتية المسجلة).
- أي شكوى تعبر عن رأي المتعامل وللجمعية قبول او رفض الشكوى اذا كانت غير واضحة او لا يمكن دراستها نسبة لعدم الحصول على رد المشتكي في الفترة المحددة، وايضاً لا تقبل الشكاوى الوظيفية او الشكاوى الكيدية.

### ١. اسباب شكاوى العملاء:

- هناك أسباب عديدة لشكاوى المستفيدين بعضها يرجع الى الجمعية والبعض الاخر يرجع الى مقدم الخدمة والبعض الثالث يرجع الى المستفيد نفسه.
- ١-١. النوع الأول ما يتعلق بالإجراءات المتبعة في الجمعية.
  - ٢-٢. النوع الثاني الأخطاء الشخصية التي يقع فيها مقدم الخدمة.
  - ٣-١. النوع الثالث عدم معرفة المستفيد بمدى الفائدة المحققة من الخدمة بعد الحصول عليها او الجهد المبذول في سبيل انائها بهذه الصورة.

### ٢. الالية المتبعة عند استقبال شكوى:

- ١-١. تقوم الجمعية باستقبال الشكاوى من خلال القنوات المحددة في ثالثاً.
- ٢-٢. يقوم الموظف المختص بتصنيف الشكاوى وتسجيلها ومن ثم يتم ارسالها ومتابعتها مع الجهات المعنية من اجل معالجتها والعمل على حلها.
- ٣-٢. تقوم الجهة المعنية بإعلام الشخص المخول بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة.

### ثانياً: التعامل مع اقتراحات العملاء:

#### ١. إدارة الجمعية:

- تقوم إدارة الجمعية باتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الاقتراحات المقدمة والوثائق والمعلومات المتعلقة بها (الورقية والالكترونية والمسجلة).
- ١-١. يتم تسجيل المقترح باسم مقدمة.
  - ٢-١. يلتزم كل من يتعامل مع نظام الاقتراحات بالالتزام بالسرية.
  - ٣-١. ضمان سرية معلومات وبيانات المقترح والجهة المعنية بعدم السماح بالاطلاع عليها الا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك.
  - ٤-١. ضمان عدم تأثر تقديم الخدمات وجودتها للمقترح نتيجة لتقديمه اقتراح.
  - ٥-١. ضمان عدم تأثر وضع الموظف المقترح نتيجة اقتراحه.

#### ٢. الموظف:

- ١-١. يقوم الموظف بالمحافظة على سرية الاقتراحات المقدمة والمعلومات والوثائق المتعلقة بها او المقترح.
- ٢-١. يحق للموظف الاطلاع على المعلومات التي تقتضيها طبيعة عمله فقط.

٣. المستفيد:

يلتزم المستفيد بإدخال بيانات الاقتراح بصورة صحيحة وتفادي أي مغالطات أو معلومات كيدية ضد الجمعية أو ضد الموظفين، ويقوم بتقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.

## ثالثاً: قنوات تقديم الشكاوى والاقتراحات:

ويسرنا استقبال أي من الشكاوى أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر:

- ١-١. من خلال هاتف أو جوال الجمعية.
- ١-٢. نموذج الشكاوى الموجود في الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ١-٣. من خلال البريد الإلكتروني للجمعية.
- ١-٤. حسابات الجمعية في مواقع التواصل الإلكتروني (تويتر)

اعتماد

رئيس مجلس الإدارة



المدير التنفيذي