

آلية استقبال الشكاوى والمقترحات

(جمعية أيتام الجبيل)

الأصدار الأول 2021م

آلية استقبال الشكاوى والمقترحات

آلية استقبال الشكاوى :

تعمل إدارة العلاقات العامة على تنظيم الشكاوى والاعتراضات وتسجيلها في نظام خاص بها ومن ثم يتم تمريرها إلى الأطراف المعنية في الجمعية وسيعمل هذا الملف -بإذن الله- على مساعدتك في حال رغبت بتقديم شكوى.

آلية قبول ورفض الشكاوى:

صممت هذه الآلية لتيسير تقديم الشكاوى من قبل المستفيد حيث يمكن تقديم الشكاوى لأسباب تتعلق بأفعال أو قرارات يرى أن جمعية أيتام الجبيل لم تنجح في القيام بها أو اتخاذها أو أنه تم تنفيذها ولكن بطريقة غير صحيحة أو غير عادلة أو غير قانونية.

1. يمكن لأي شخص تقديم شكوى بشرط أن تكون ضمن مجال عمل الجمعية.
2. عند تقديم الشكاوى يرجى من صاحبها تعريف نفسه وتحديد موضوع الشكاوى بوضوح وبيان ما يتوقع تحقيقه وتوفير معلومات مفصلة وذات صلة بالشكاوى إذا كان ذلك ممكناً.
3. يتم رفع الشكاوى خلال اسبوعين من حدوثها ولا يُنظر في الشكاوى التي يتأخر رفعها.
4. ارفاق أي مستندات أو بريد الكتروني و كل ما يتعلق بالشكاوى من اثباتات.
5. اطلاع الافراد المعنيين «إدارة العلاقات العامة» على الشكاوى وتحديد مدى قبوليتها.
- 5-1. في حال قبول الشكاوى يتم وضع اطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه يتم بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة لتلقيه ردا رسمياً.
- 5-2. في حال رفض الشكاوى يتم ابلاغ المستفيد بذلك مع ارفاق الاسباب.
- 5-3. في حال ظل مقدم الشكاوى غير راضي عن نتيجة الاجراءات المتعلقة بشكواه يمكن رفع شكوى تأكيدية .
6. تعالج جميع الشكاوى بشكل سري الا اذا قرر مقدم الشكاوى التنازل عن سرية الشكاوى تعالج علناً وتتاح المعلومات ذات الصلة.
7. يحق للأفراد المعنيين اجراء تحقيقات او استعراض مدى الامتثال لتحديد درجة التزام الجمعية بالقواعد واللوائح والأحكام ذات الصلة مثل السياسات والمعايير.
8. تختلف معالجة الشكاوى باختلاف :
 - 1-8. نوع الشكاوى ومدى تعقيدها.
 - 2-8. الاجراءات المتبعة
 - 3-8. التقييم الأولي الذي يشير إلى ما اذا كانت هناك أسباب تبرر الشكاوى .
 - 4-8. الحقائق التي افصح عنها خلال عملية التقييم او التحقيق.
9. 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.
- يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكوى وبيانات كل منهما من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك الاطلاع.
- يتخذ الافراد المعنيين كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوي المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكي (الورقية والإلكترونية والصوتية المسجلة).
- أي شكوى تعبر عن رأي المتعامل وللجمعية قبول أو رفض الشكوى اذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم الحصول على رد المشتكي في الفترة المحددة، وأيضاً لا تقبل الشكاوي الوظيفية أو الشكاوي الكيدية.

1. أسباب شكاوي العملاء :

- هناك أسباب عديدة لشكاوي العملاء بعضها يرجع إلى الجمعية والبعض الآخر يرجع إلى مقدم الخدمة والبعض الثالث يرجع إلى العميل نفسه.
- 1-1. النوع الأول ما يتعلق بالإجراءات المتبعة في الجمعية.
 - 2-1. النوع الثاني الأخطاء الشخصية التي يقع فيها مقدم الخدمة.
 - 3-1. النوع الثالث عدم معرفة المستفيد بمدى الفائدة المتحققة من الخدمة بعد الحصول عليها أو الجهد المبذول في سبيل إنهاؤها بهذه الصورة.

2. الآلية المتبعة عند استقبال شكوى :

- 1-1. تقوم الجمعية باستقبال الشكاوي من خلال الرقم الجمعية أو عن طريق البريد الإلكتروني المحدد.
- 2-2. تقوم إدارة العلاقات العامة بتصنيف الشكاوي وتسجيلها ضمن نظام الكتروني ومن ثم يتم إرسالها ومتابعتها مع الجهات المعنية من أجل معالجتها والعمل على حلها.
- 3-2. تقوم الجهة المعنية بإعلام الشخص المخول بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة.

ثانياً: التعامل مع اقتراحات العملاء :

1. إدارة الجمعية :

- تقوم إدارة الجمعية باتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الاقتراحات المقدمة والوثائق والمعلومات المتعلقة بها (الورقية والإلكترونية والمسجلة).
- 1-1. يتم تسجيل المقترح باسم مقدمه.
 - 2-1. يلتزم كل من يتعامل مع نظام الاقتراحات بالالتزام بالسرية.
 - 3-1. ضمان سرية معلومات وبيانات المقترح والجهة المعنية بعدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك.
 - 4-1. ضمان عدم تأثر تقديم الخدمات وجودتها للمقترح نتيجة لتقديمه إقتراح.
 - 5-1. ضمان عدم تأثر وضع الموظف المقترح نتيجة اقتراحه.

2. الموظف :

1-1. يقوم الموظف بالمحافظة على سرية الاقتراحات المقدمة والمعلومات والوثائق المتعلقة بها أو المقترح

2-1. يحق للموظف الاطلاع على المعلومات التي تقتضيها طبيعة عمله فقط

3. 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 الشكاوي:

ويسرنا استقبال أي من الشكاوي أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر:

1-1. من خلال الهاتف .

2-1. نموذج الشكاوي الموجود في الموقع الالكتروني للجمعية .

3-1. من خلال البريد الالكتروني للجمعية .

تم اعتماد هذه الوثيقة في اجتماع مجلس الإدارة الخامس لعام 2021م المنعقد بتاريخ 2021/12/27م

رئيس مجلس الإدارة

فهد بن عبدالرحمن المسحل

المدير التنفيذي المكلف

د. محمد بن سعيد الهاجري