



سياسات وإجراءات التعامل مع الشكاوى



المحتوى

- الهدف.
- مصادر الشكاوى.
- التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة.
- الشكاوى الواردة عبر المنصات الالكترونية وصناديق الشكاوى.
- البدء في حل المشكلة.
- متابعة الشكاوى وإغلاقها.





أولاً

الهدف:

الاهتمام بشكوى أصحاب المصلحة والتعامل معها ، لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر لعملياتنا .

ثانياً

مصادر الشكاوى:

- الاتصال
- المقابلة
- المنصات العالمية
- صندوق الشكاوى

ثالثاً

التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة:





الاستماع الجيد في حال الاتصال أو المقابلة:

- ✓ يتم الاستماع بشكل جيد وابتغاء واهتمام للعميل، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتتحول إلى شكوى مكتوبة ورسمية.
- ✓ اكتب بيانات العميل الرئيسة مثل الاسم، ورقم الجوال، 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 بسرعة وإنسانية ومهنية في الوقت نفسه.
- ✓ إذا استرسل العميل في التعبير عن استيائه فاستمع إليه جيدا، وتفهم طبيعة استيائه، ولا يعني هذا الموافقة على مضمون الشكوى.
- ✓ اسأل العميل الأسئلة الأساسية حول ماهية المشكلة وأين حدثت؟ وكيف؟ ومتى؟ وحاول أن تدون إجاباته.





✓ بعد الانتهاء من حديثه كرر له العناصر الرئيسة للمشكلة حتى تؤكد له أنك فهمت قصده.

✓ في جميع مراحل حديثك ليكن ردك هادئاً وبأدب مهما كانت لهجة مقدم الشكوى ولا تسرع في إرسال بريد إلكتروني أو إجراء مكالمات هاتفية.

رابعاً

الشكاوى الواردة عبر المنصات الالكترونية وصناديق الشكاوى

الرد الفوري على أي شكوى حال وصولها، وإخطار المشتكي بالتعامل مع شكواه والرد الاولي خلال ٢٤ ساعة.

خامساً

البدء في حل المشكلة:

❖ قد يكون سبب المشكلة:

● إما من الجمعية من أحد منسوبيها



- وإما أن تكون الشكوى غير مبررة من المشتكي نفسه قد يكون هو سبب المشكلة.
- وإما أن يكون سبب المشكلة مشتركا بين أكثر من طرف الجمعية، المشتكي، مقدم الخدمة.
- ❖ إذا اتضح أن المشكلة والخطأ من الجمعية، يجب الاعتذار بأسلوب لبق للعميل.
- ❖ إذا كان الخطأ من العميل، فيوضح له بطريقة يعرف فيها أنه هو المخطئ، ثم يتجاوز الموضوع كان شيئا لم يكن، إن لم يترتب على الشكوى حقوقا مادية ومعنوية.
- ❖ إذا كان الخطأ مشتركا، يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية، بحيث يفهم منه أنه شريكا في الخطأ.
- ❖ يبلغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى.
- ❖ إذا لم يقتنع العميل فيقترح عليه أن يحرر شكوى مكتوبة.
- ❖ إذا رفض المشتكي الحلول المقترحة أو بدأ في الجدال يتم إحالته إلى المشرف والمسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى.

سادساً

متابعة الشكوى وإغلاقها:





أ. يتم إطلاع المشتكي باستمرار على آخر التطورات، ويوضح للعميل إذا كان سيتم مراجعة

الخلفيات أو الحقائق، والموعد المتوقع للحصول على النتائج.

ب. إذا كان مقدم الشكوى على حق، أعلن ذلك بصراحة ووضوح مشيراً إلى ما سيقوم به حيال ذلك.

ج. إذا اتضح من تحليل الشكوى أن المشتكي كان مخطأ أو أن هناك خالفاً مشروعاً في

الرأي، فيجب أن يعلن ذلك أيضاً، ويتم إغلاق الشكوى بالاتفاق على النتيجة التي تم التوصل إليها.

د. قد يتطلب التعامل مع بعض الشكاوى تدوين محضر إغلاق لها يوقع عليه من الأطراف ذات العلاقة بالشكوى.

هـ. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدوين الملاحظات بحرص فالشكوى يمكن تصعيدها.





بسم الله الرحمن الرحيم

اطلع مجلس إدارة الجمعية الخيرية لرعاية مرضى السرطان بالمدينة المنورة أحياءها على السياسات
المنظمة لعمل وحدة التطوع في الجمعية بجلسته رقم وتاريخ وقد تم اعتمادها سياسة خاصة بوحدة
التطوع بالجمعية والتوجيه بالعمل بموجبها ونشرها ضمن السياسات بالموقع الإلكتروني الخاص بالجمعية

والله الموفق

رئيس مجلس إدارة الجمعية

د . عبد العزيز بن قبلان السراني





بسم الله الرحمن الرحيم

اطلع مجلس إدارة الجمعية الخيرية لرعاية مرضى السرطان بالمدينة المنورة أحياءها على
السياسات المنظمة لعمل وحدة التطوع في الجمعية بجلسته رقم وتاريخ وقد تم اعتمادها
سياسة خاصة بوحدة التطوع بالجمعية والتوجيه بالعمل بموجبها ونشرها ضمن
السياسات بالموقع الالكتروني الخاص بالجمعية

والله الموفق

رئيس مجلس إدارة الجمعية

معالي د. عبد العزيز بن قبلان السراني

