

آلية لرفع الشكاوى والمقترحات

آلية استقبال الشكاوى عبر الإيميل .

يعمل قسم خدمة العملاء على تنظيم الشكاوى والاعتراضات وتسجيلها في نظام خاص بها ومن ثم يتم تمريرها إلى الأطراف المعنية ، 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 تعلق بأفعال أو قرارات يرى أن إدارة المركز لم تتجح في القيام بها أو اتخاذها أو انه تم تنفيذها ولكن بطريقة غير صحيحة أو غير عادلة أو غير قانونية.

يمكن لأي شخص تقديم شكوى بشرط أن تكون ضمن مجال مركز دكتور احمد حمود الغامدي للتدريب.

- 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.
- يتم رفع الشكاوى خلال عشرة أيام من حدوثها ولا تنتظر في الشكاوى التي يتأخر رفعها.
- إرفاق أي مستندات أو بريد الكتروني و كل ما يتعلق بالشكاوى من اثباتات.
- اطلاع الأفراد المعنيين «قسم خدمة العملاء» على الشكاوى وتحديد مدى قابليتها.
- في حال قبول الشكاوى يتم وضع إطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه تقوم بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة لتلقيه ردا رسمياً.
- في حال رفض الشكاوى يتم إبلاغ المستفيد بذلك مع إرفاق الأسباب.
- في حال ظل مقدم الشكاوى غير راضي عن نتيجة الإجراءات المتعلقة بشكواه يمكن رفع شكوى تأكيدية أما فورية أو تقديم شكوى أخرى لجهة ذات سلطة أعلى.
- تعالج جميع الشكاوى بشكل سري.
- يحق للأفراد المعنيين إجراء تحقيقات أو استعراض مدى الامتثال لتحديد درجة التزام الإدارة بالقواعد واللوائح والأحكام ذات الصلة مثل السياسات والمعايير.

تختلف معالجة الشكاوى باختلاف :

- نوع الشكوى ومدى تعقيدها
- الإجراءات المتبعة
- التقييم الأولي الذي يشير إلى ما إذا كانت هناك أسباب تبرر الشكوى
- الحقائق التي افصح عنها خلال عملية التقييم أو التحقيق
- يتخذ الافراد المعنيين القرار النهائي ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكوى ثم يتم ابلاغ صاحب الشكوى

أولاً: التعامل مع شكاوى العملاء:

- 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 الأفراد المعنيين كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكي (الورقية والإلكترونية الصوتية المسجلة).
- أي شكوى تعبر عن رأي المتعامل و للمعهد حق قبول أو رفض الشكوى إذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم الحصول على رد المشتكي في الفترة المحددة؛ وأيضاً لا تقبل الشكاوى الكيدية.

أسباب شكاوى العملاء:

هناك أسباب عديدة لشكاوى العملاء بعضها يرجع إلى المنظمة والبعض الآخر يرجع إلى مقدم الخدمة والبعض الثالث يرجع إلى العميل نفسه.

النوع الأول : ما يتعلق بالإجراءات المتبعة في المنظمة.

النوع الثاني: الأخطاء الشخصية التي يقع فيها مقدم الخدمة.

النوع الثالث: عدم معرفة العميل بمدى الفائدة المتحققة من الخدمة بعد الحصول عليها أو الجهد المبذول في سبيل انهاءها بهذه الصورة.

الآلية المتبعة عند استقبال شكوى :

- تقوم الإدارة باستقبال الشكاوى من خلال الرقم الموحد أو عن طريق البريد الإلكتروني المحدد.
- يقوم قسم خدمة العملاء بتصنيف الشكاوى وتسجيلها ضمن نظام محوسب ومن ثم يتم إرسالها ومتابعتها مع الجهات المعنية من أجل معالجتها والعمل على حلها.
- تقوم الجهة المعنية بإعلام الشخص المخول بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة.

المدة المتوقعة لإغلاق الشكوى:

يعتمد على حسب نوع الشكوى:

- إذا كان الشأن داخلي يكون الإجراء مباشرة عند تلقي الشكوى
- في حال ارتباط الشكوى بمنشأة خارجية يكون خلال أسبوع.

ثانياً: التعامل مع اقتراحات العملاء:

1. الإدارة

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

2. الموظف

- يقوم الموظف بالمحافظة على سرية الإقتراحات المقدمة والمعلومات والوثائق المتعلقة بها أو المقترح.
- 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 المركز أو ضد الموظفين ويقوم بتقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.

**Ahmad Hamoud AL-
Ghamdi training CO**
Mobile No:0542421704
CR :4030262204
E-mail:markztadreeb04@gmail.com



مركز د أحمد حمود الغامدي
التخصصي للتدريب
س.ت 4030262204
جـوال 0542421704

ثالثاً: قنوات تقديم الشكاوى:

يسرنا استقبال أي من الشكاوى أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر

- رقم الشكاوى (اتصال و واتس اب) : 0565558151
- الإيميل: markztadreeb04@gmail.com