

رقم السياسة

QG.34

الطبعة الأولى

1443هـ - 2022م

# سياسة التعامل مع الشكاوى

## المحتويات

- 2..... سياسة التعامل مع الشكاوى
- 2..... الهدف من السياسة:
- 2..... مصادر الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات:
- 2..... التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة:
- 3..... الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات الواردة عبر المنصات الإعلامية:
- 5..... إجراءات تقييم الخدمة المقدمة:
- 5..... اعتماد مجلس الإدارة



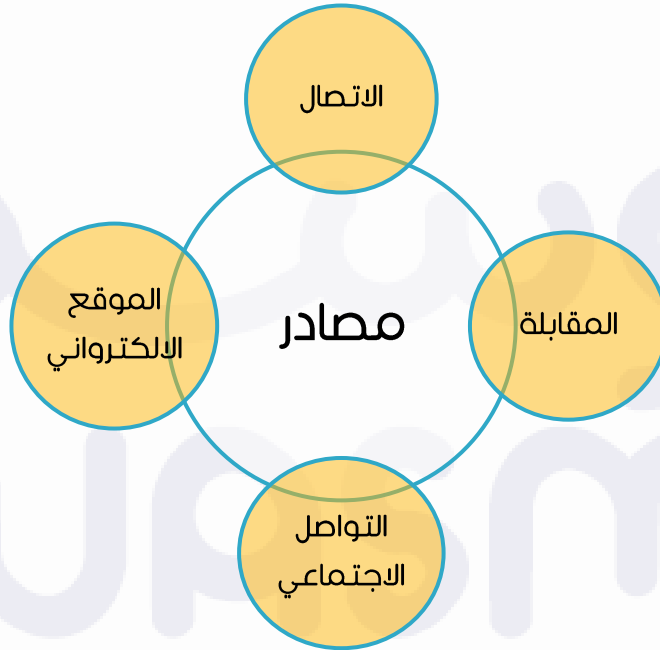
جمعية وسيم للتصلب المتعدد  
wasm multiple sclerosis society

## سياسية التعامل مع الشكاوى

### الهدف من السياسة:

الاهتمام بشكوى واستفسارات واقتراحات أصحاب المصلحة والتعامل معها, لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر لخدمات الجمعية.

### مصادر الشكوى والاستفسارات والاقتراحات:



### التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة:

الاستماع الجيد في حال الاتصال أو المقابلة:

1. يتم الاستماع بشكل جيد وبانتباه واهتمام للعميل, فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتتحول إلى شكوى مكتوبة ورسمية.
2. اكتب بيانات العميل الرئيسية مثل اسمة, ورقم جوال, وبريده الإلكتروني, وعنوانه, وأي معلومات أخرى تحتاجها.

3. 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.
4. إذا استرسل العميل في التعبير عن استيائه فاستمع إليه جيداً, وتفهم طبيعة استيائه, ولا يعني هذا الموافقة على مضمون الشكوى.
5. اسأل العميل الأسئلة الأساسية حول ماهية المشكلة؟ وأين حدثت؟ ومتى؟ وكيف؟ وحاول أن تدون إجاباته.
6. بعد الانتهاء من حديثه كرر له العناصر الرئيسية للمشكلة حتى تؤكد له أنك فهمت قصده.
7. في جميع مراحل حديثك ليكن ردك هادئاً وبأدب مهما كانت لهجة مقدم الشكوى ولا تتسرع في إرسال بريد إلكتروني أو إجراء مكالمة هاتفية.

### الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات الواردة عبر المنصات الإعلامية:

الرد الفوري على أي شكوى حال وصولها, وإخطار المشتكي بالتعامل مع شكواه والرد الأولي خلال 24 ساعة, والرد على الاستفسارات عن طريق تحويل الاستفسار الى الجهة المسؤولة عن الرد والرد خلال 24 ساعة الى العميل, بخصوص الاقتراحات يتم رفعها بتقرير شهري للمدير التنفيذي للدارستها والأخذة بها.

### البدء في حل المشكلة:

1. قد يكون سبب المشكلة:
  - إما من الجمعية (ممثلة في أحد منسوبيها).
  - وإما أن تكون الشكوى غير مبررة من المشتكي نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة).
  - وإما أن يكون سبب المشكلة مشتركاً بين أكثر من طرف (الجمعية, المشتكي, مزود الخدمة).

2. إذا اتضح أن المشكلة والخط من الجمعية, يجب الاعتذار بأسلوب لبق للعميل.



3. إذا كان الخط من العميل, فيوضح بطريقة يعرف فيها أن هو المخطئ, ثم يتجاوز الموضوع كان شي لم يكن, إن لم يترتب على الشكوى حقوقاً مادية ومعنوية.
4. إذا كان الخطأ مشتركاً, يوضح للعميل الجزء الخاص بخط الجمعية, بحيث يفهم أنها أيضا شريك في الخطأ.
5. يبلغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى.
6. إذا لم يقتنع العميل فيقترح على أن يحزر شكوى مكتوبة.
7. إذا رفض المشتكي الحلول المقترحة أو بدأ في ال جدال يتم إ حالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى.

#### متابعة الشكوى وإغلاقها:


1. يتم إطلاع المشتكي باستمرار على آخر التطورات, ويوضح للعميل إذا كان سيتم مراجعة الخلفيات أو الحقائق, والموعد المتوقع للحصول على النتائج.
2. إذا كان مقدم الشكوى على حق, أعلن ذلك بصراحة ووضوح مشيراً إلى ما سيقوم به حيال ذلك.
3. إذا اتضح من تحليل الشكوى أن المشتكي كان مخطأً أو أن هناك خلافاً مشروعاً في الرأي, فيجب أن يعلن ذلك أيضاً, ويتم إغلاق الشكوى بالاتفاق على النتيجة التي تم التوصل إليها.
4. قد يتطلب التعامل مع بعض الشكاوى تدوين محضر إغلاق لها يوقع عليه من الأطراف ذات العلاقة بالشكوى.
5. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدوين الملاحظات بحرص فالشكوى يمكن تصعيدها.



## إجراءات تقييم الخدمة المقدمة:

تعمل جمعية أرفى للتصلب المتعدد على تقديم أفضل الخدمات للمصابين بحيث تقوم بأرسال رابط تقييم الخدمة بعد الانتهاء من تقديم الخدمات للمرضى أو جميع المكالمات الواردة على جميع أرقام الجمعية من جميع الأقسام.

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة التعامل مع الشكاوى بالتمرير الإلكتروني من قبل مجلس الإدارة بتاريخ 15 / 06 / 1443 هـ الموافق 19 / 01 / 2022م		
التوقيع والتاريخ	المنصب	الاسم
 2022/01/15م	رئيس مجلس إدارة الجمعية	أ. فاطمة بنت سيحان الزهراني



جمعية وسم للتصلب المتعدد  
wasm multiple sclerosis society