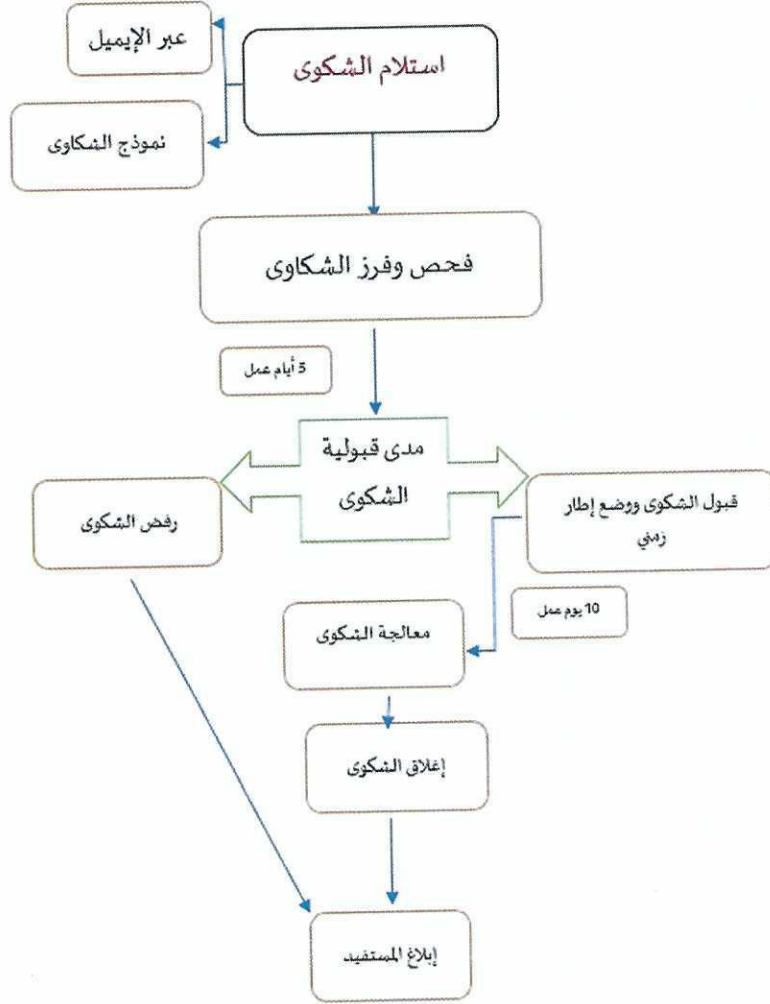


## دليل آلية استقبال الشكاوى والمقترحات

- آلية استقبال الشكاوى عبر الإيميل أو نموذج الشكاوى :  
تعمل وحدة علاقات العملاء على تنظيم الشكاوى والاعتراضات وتسجيلها فى نظام خاص بها ومن ثم يتم تمريرها إلى الأطراف المعنية ، وسيعمل هذا الملف -ياذن الله- على مساعدتك فى 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 إدارة المركز لم تنتج فى القيام بها أو اتخاذها او انه تم تنفيذها ولكن بطريقة غير صحيحة أو غير عادلة أو غير قانونية.
- 1. يمكن لأى شخص تقديم شكوى بشرط أن تكون ضمن مجال عمل مركز العاج الفضى للتدريب والاستشارات
- 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 عشرة أيام من حدوثها ولا تنظر فى الشكاوى التى يتأخر رفعها.
- 4. ارفاق اى مستندات او بريد الكترونى و كل ما يتعلق بالشكاوى من اثباتات.
- 5. اطلاع الافراد المعنيين «وحدة علاقات العملاء» على الشكاوى وتحديد مدى قبوليتها.
- 6. فى حال قبول الشكاوى يتم وضع اطار زمنى واضح لحل المشكلة وفى الوقت نفسه تقوم بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة لتلقيه ردا رسميا.
- 7. فى حال رفض الشكاوى يتم ابلاغ المستفيد بذلك مع ارفاق الاسباب.
- 8. فى حال ظل مقدم الشكاوى غير راضى عن نتيجة الاجراءات المتعلقة بشكواه يمكن رفع شكوى تأكيدية أما فورية او تقديم شكوى أخرى لجهة ذات سلطة أعلى (الإدارة العامة)
- 9. تعالج جميع الشكاوى بشكل سرى.
- 10. يحق للأفراد المعنيين اجراء تحقيقات او استعراض مدى الامتثال لتحديد درجة التزام الإدارة بالقواعد واللوائح والأحكام ذات الصلة مثل السياسات والمعايير.
- 11. تختلف معالجة الشكاوى باختلاف :
  - أ- نوع الشكاوى ومدى تعقيدها
  - ب- الإجراءات المتبعة
  - ت- التقييم الأولى الذى يشير إلى ما اذا كانت هناك أسباب تبرر الشكاوى
  - ث- الحقائق التى افصح عنها خلال عملية التقييم او التحقيق
- 12. يتخذ الافراد المعنيين القرار النهائى ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكاوى ثم يتم ابلاغ صاحب الشكاوى.



### أولاً: التعامل مع شكاوى المستفيدين :

- ١- المستفيد دائماً على حق حتى يثبت العكس.
- ٢- يتم ضمان سرية معلومات المشتكى والجهة المقصودة بالشكاوى وبيانات كل منهما من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضى طبيعة عملهم ذلك الاطلاع.
- ٣- يتخذ الافراد المعنيين كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكى (الورقية والإلكترونية والصوتية المسجلة).
- ٤- أى شكوى تعبر عن رأى المتعامل وللمركز حق قبول أو رفض الشكاوى اذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم الحصول على رد المشتكى فى الفترة المحددة؛ وأيضاً لا تقبل الشكاوى الوظيفية أو الشكاوى الكيدية.

*(Handwritten signature)*



## ١- أسباب شكاوى المستفيدين :

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

- النوع الأول : ما يتعلق بالإجراءات المتبعة فى المنظمة.
- النوع الثانى : الأخطاء الشخصية التى يقع فيها مقدم الخدمة.
- النوع الثالث : عدم معرفة العميل بمدى الفائدة المتحققة من الخدمة بعد الحصول عليها أو الجهد المبذول فى سبيل انائها بهذه الصورة.

## ٢- الآلية المتبعة عند استقبال شكاوى:

- تقوم الإدارة باستقبال الشكاوى من خلال الرقم الموحد أو عن طريق البريد الإلكتروني المحدد
  - يقوم قسم الجودة 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 التى ستتخذها لحل المشكلة
- ثانياً: التعامل مع اقتراحات المستفيدين :

### ١. الإدارة :

- تقوم الإدارة باتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الاقتراحات المقدمة والوثائق والمعلومات المتعلقة بها (الورقية والالكترونية والمسجلة).
- يتم تسجيل المقترح باسم مقدمه.
- 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 تقتضى طبيعة عملهم ذلك
- ضمان عدم تأثر تقديم الخدمات وجودتها للمقترح نتيجة لتقديمه اقتراح.
- ضمان عدم تأثر وضع الموظف المقترح نتيجة اقتراحه.

### ٢. الموظف:

- يقوم الموظف بالمحافظة على سرية الاقتراحات المقدمة والمعلومات والوثائق المتعلقة بها أو المقترح.
- يحق للموظف الاطلاع على المعلومات التى تقتضيها طبيعة عمله فقط.

### ٣. المستفيد:

- يلتزم المستفيد بإدخال بيانات الاقتراح بصورة صحيحة وتفادى أى مغالطات أو معلومات كيدية ضد المركز أو ضد الموظفين ويقوم بتقديم كافة المعلومات فى الوقت المحدد عند طلبها.

## ثالثاً: قنوات تقديم الشكاوى:

ويسرنا استقبال أى من الشكاوى أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر:

- نموذج الشكاوى المرفق

- رقم الشكاوى(اتصال و واتس اب): 0966504778893

- الإيميل : info@gader.sa

تسجيل شكوى	
	الاسم
	معلومات التواصل
	موضوع الشكوى
	تاريخ الشكوى
	تفاصيل الشكوى
<p>الحمد لله وحده وبعد انضمت توقيع المستفيد رقم ( ٨ ) بتاريخ ١٤ / ٤ / ٤٤ الموافق ١٤ / ١١ / ٢٠٢٠م هذه السيات الإجراء المتخذ رئيس مجلس الإدارة عنه تمنياتي عبداللله العنقري</p>	