جمعية التنمية والتطوير بمحافظة الدوادمي
Development and Advancement Association At Dawadmi

سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى واستبانة الرضا

لجمعية التنمية والتطوير في الدوادمي

جمعية التنمية والتطوير بمحافظة الدوادمي
Development and Advancement Association At Dawadmi

الدليل الإرشادي لخدمة المستفيد

1- نبذة: تحرص جمعية التنمية والتطوير في الدوادمي على تطوير الخدمات المقدمة للمتعاملين سواء أفراد أو مؤسسات لرفع نسبة الرضا العام عن الخدمات والبرامج المقدمة من قبل الجمعية، ولذلك تم إعداد دليل الشكاوى والاستفسارات وذلك للعمل على رفع مستوى رضا المستفيدين وتنظيم آلية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات. وفي ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات المستفيدين، فإنه يقع على عاتقنا ضرورة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات وفق ا لأفضل المعايير.

2- الهدف من الدليل : يستهدف هذا الدليل جميع موظفي خدمة الشكاوي في الجمعية ، بالإضافة إلى الجهات الحكومية والخاصة والأفراد المرتبطين بالعمل مع الجمعية وذلك بالتعامل مع الشكاوى والاستفسارات لرفع درجة رضا المتعاملين وتحقيق أفضل المستويات في إدارة التعامل معها كوسيلة لتحسين وتطوير الخدمات الخاصة بالجمعية والجهات الحكومية .للارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة تم إعداد هذه السياسة الإرشادية، ليقدم تجربة وضمانا فريدة تحقق أعلى مستويات الرضا لدى المتعاملين مع الجمعية من خلال آلية أداء تتمتع بالكفاءة والمرونة وتتفهم متطلباتهم، بالإضافة إلى تحديد قنوات وإجراءات الشكاوى والاستفسارات بشكل يحقق رضا المستفيدين، وحيث توجب أيضا توحيد معايير قياس معالجة الشكاوى والاستفسارات والقنوات التي تمر بها إجراءات الشكاوى والاستفسارات والاستفادة من النتائج، بالإضافة إلى مراقبة أداء وكفاءة آلية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات .

سيوضح الدليل للموظفين المختصين بخدمة المستفيدين بالجمعية القواعد والإجراءات والمؤشرات التي تمكنهم من الالتزام بالمعايير المحددة من قبل الجمعية، كما يحتوي على المعلومات الأساسية التي تتعلق بتصنيف شكاوى واستفسارات المستفيدين وأنواعها والرد عليها مباشرة والآليات المتبعة. وعليه يقوم موظف خدمة المستفيدين بتحويلها للجهة المعنية وفقا مرجع خاص بالشكاوى أو الاستفسار المطلوب وذلك لمساعدة الموظفين المختصين بإدارة الشكاوى والاستفسارات في اتخاذ القرارات الصحيحة وبالسرعة المطلوبة سواء لمعالجة الشكوى أو الرد على استفسار.

3- قنوات الاتصال بالجمعية: توفر الجمعية خدماتها لجميع المستفيدين على مدار أيام الأسبوع عبر

الهاتف:

البريد الالكتروني:

بالإضافة إلى العديد من قنوات الاتصال عبر حسابات التواصل الاجتماعي والموقع الالكتروني، ويتلقى المختصون اتصالات المستفيدين، والمؤسسات المانحة والهيئات والجهات الحكومية الأخرى، حيث يتم الإجابة على جميع استفساراتهم ويقدم لهم المعلومات المطلوبة ويستقبل ويسجل الشكاوى والاستفسارات وعليه يتم تزويد المستفيد بالرقم المرجعي وذلك للمتابعة وضمان الشفافية وكفاءة العمل من قبل المختصين.

4 - محتوى السياسة:

أ ـ معلومات رئيسية عن الشكوى والاستفسارات

أهمية الشكوى والاستفسارات

تحصل الجمعية على معلومات مهمة وقيمة عبر تلقيها للشكاوى والاستفسارات من المتعاملين، وهو ما يمكنها من تحسين الخدمات المقدمة ورفع كفاءة آليات التعامل مع مقدمي الشكاوى والاستفسارات. كما أنه يتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكار بناءة لتطوير الخدمات المقدمة وهو ما قد يستدعي ضرورة تطوير آلية شكاوى واستفسارات فعالة لمعالجة شكاوى المتعاملين وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا المتعاملين وتطوير الخدمات وهو ما يتطلب المراجعة الدورية لنظام آلية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات بانتظام وإيجاد طرق لتحسين إجراءات المعالجة والتعامل مع الشكاوى والاستفسارات.

لذلك يجب أن تبادر الجمعية بعمليات البحث والتحليل للوقوف على أسباب عدم رضا المتعاملين، وذلك من خلال دراسة الشكاوى والاستفسارات التي يتلقاها الموظفون المختصون، ووضع الحلول السريعة والفعالة خاصة للشكوى المتكررة وذلك لضمان تحسين الخدمات المقدمة من قبل الجمعية

لماذا يشتكي المتعامل	لماذا لا يشتكي المتعامل
سوء المعاملة عند تقديم شكوى	الاقتناع بعدم جدوى تقديم الشكوى
تقديم الخدمة دون المستوى المطلوب	عدم توافر القنوات الرسمية لتقديم الشكوى
عدم وضوح الإجراءات	عدم الاستجابة للشكوى المقدمة
طول مدة انتظار	عدم اهتمام الموظف المعني بالشكوى المقدمة
توفير المعلومات الخاطئة	
التوجيه الخاطئ	

ـ متطلبات العميل عند تقديم شكوى:

لماذا يشتكي المتعامل	لماذا لا يشتكي المتعامل
الإنصات والتحلي بالصبر معه	تقديم الحلول العادلة
تقديم الشرح والاهتمام للمتعامل	تقديم الاعتذار في حال عدم الرضا
التعامل باحترام وعدم الاستخفاف بالشكوى	السرية واحترام الخصوصية
تفهم وجهة نظر المتعامل	عدم اهتمام الموظف المعني بالشكوى المقدمة
توفير المعلومات الخاطئة	الشفافية
التوجيه الخاطئ	سرعة الاستجابة

تعريف الشكوى : من المهم توفير مصطلح لتعريف الشكوى للمساهمة في فهم الشكوى من قبل الأفراد، كما يواجه بعض المستفيدين والموظفين صعوبة في التفرقة بين الشكوى والبلاغ وعليه تم توضيح الفرق بين الحالتين في التعريفات التالية أدناه.

الشكاوى : هي وسيلة لتحقيق متطلبات المستفيدين وسماع آرائهم، حيث يقوم المتعامل بالتعبير عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات، المنتجات، العمليات، الإجراءات، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطرق التقليدية المتوقعة سواء كانت شفوية أو كتابية أو بإحدى الطرق الحديثة عبر حسابات وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الالكتروني .

البلاغ: هو إيصال المعلومة أو تحذير للجهات المختصة عند حدوث ضرر أو مشكلة ولا يشترط من مقدم البلاغ أن يكون متضررا حيث يقصد به المصلحة العامة .

قنوات استلام الشكوى: قنوات استلام الشكاوى هي وسائل التواصل بين الجمعية و المستفيدين ، وتوفير أكبر عدد من قنوات الاتصال يعكس اهتمام الجمعية في العمل على تسهيل استقبال الشكاوى على المستفيدين واهتمامها في تطوير خدماتها والرد عليه في أسرع وقت، وإعطاء جميع الشكاوى نفس الاهتمام دون التأثير بطريقة تقديمها، وعليه يجب تفعيل كافة قنوات استقبال شكاوى المستفيدين وذلك لتحقيق رضاهم والعمل على تحسين الخدمات المقدمة كما هو موضح بالشكل التالي - :

الحضور الشخصي للجمعية -الاتصال بالجمعية من مقدم الشكوى -التواصل عبر الموقع الالكتروني -البريد الالكتروني – الفاكس.

الموظفون المختصون بإدارة نظام الشكاوى :

يوضع آلية تهدف إلى تطوير كفاءة الموظفين المختصين بخدمة المستفيدين وتدريبهم للوصول إلى أعلى درجات الكفاءة والفعالية لبناء العلاقات مع المستفيدين والرد على استفساراتهم وتلبية متطلباتهم.

الموظفون المختصون باستقبال الشكاوى .

فريق عمل التنظيم والمتابعة للشكاوى والاستفسارات وقياس رضا المستفيدين.

الإدارة العليا تعمل على مراجعة التقارير ومراقبة أداء فريق العمل واتخاذ القرارات ومراجعة آليات العمل .

جمعية التنمية والتطوير بمحافظة الدوادمي
Development and Advancement Association At Dawadmi

أهمية نشر نظام وإجراءات الشكاوى :

يجب أن يكون نظام واجراءات الشكاوى واضح وسهل لخدمة المستفيدين وتمكينهم من تقديم الشكاوى في حالة عدم الرضا عن الخدمات المقدمة، كما يجب توضيح إجراءات الشكاوى للمتعاملين بشكل مختصر وسهل وذلك ابتداء من تقديم الشكوى وحتى إغلاقها مع توضيح إجراءات الاستمرار في حال عدم الرضا عن إغلاق الشكوى، وتوضيح قنوات استلام الشكاوى والقسم المسؤول وأرقام التواصل، وذلك من خلال وضعها بالطرق التقليدية داخل الجمعية أو بالطرق الحديثة عبر الموقع الالكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي .

نشر نظام إجراءات الشكاوى :عبر حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الإعلانات برامج الهواتف النقال المطبوعات ، النماذج، والطلبات والرسائل النصية الموقع الالكتروني.

آلية إدارة الشكوى :توضح عملية إدارة الشكاوى المراحل التي تمر بها الشكوى بداية من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل حتى الانتهاء والإغلاق .

آلية تقديم الشكوى:

ـ ضمن اختصاص الجمعية : في حال نعم –

يتم إدراجها في النظام – الحل المباشر المتابعة – إخطار العميل بالنتائج – في حال الرضا يتم إغلاق الشكوى والتواصل لقياس نسبة رضا العميل في حال عدم الرضا يتم تحويل الشكوى للقسم المختص للنظر مرة أخرى ومن ثم اتباع نفس الإجراء حتى يتم رضا المتعامل وإغلاق الشكوى.

ـ تقديم شكوى – ليس ضمن اختصاص الجمعية : يتم تحويل العميل للجهة المعنية – متابعة شكوى المتعامل مع الجهة المختصة التأكد من الحل ورضا المتعامل – التواصل مع المتعامل لقياس رضا التواصل مع الجهة المعنية .

مراحل تقديم الشكوى :

يجب تزويد العميل بخيارات عدة لتقديم الشكوى وفقا للطريقة التي يفضلها، وتمر مرحلة تقديم الشكوى بخطوات رئيسية تبدأ بالاستقبال والتسجيل ثم التصنيف والمعالجة وتنتهي بإغلاق.

استقبال) فريق عمل متخصص استقبال الشكوى وإدراجها في النظام وتصنيفها

(تسجيل) يمكن أن يكون التسجيل من قبل الموظف المختص – تسجيل ذاتي من قبل المتعامل مباشرة مثل البريد الالكتروني أو الموقع الالكتروني تصنيف (معالجة – إغلاق) .

تصنيف الشكوى :

تصنيف الشكوى يعد من أهم المراحل التي تساهم في سهولة تخزين المعلومات الخاصة بالشكاوى واستخراجها وسرعة الوصول إليها ومعرفة السبب الرئيسي للمشكلة ورفع التوصيات بشأنها، حيث يجب إدراج حقول التصنيفات وفقاً لمتطلبات الجمعية حتى تتمكن من تحديد أهمية الشكوى وحلها في وقت زمني قصير وذلك بناء على مؤشرات القياس الخاصة بالتصنيفات.

تصنيف حسب درجة تعقيد الشكوى

لسهولة التعامل مع إدارة الشكاوى وضمان وصول الشكوى للقسم أو الإدارة المختصة يتطلب من الجمعية وضع تصنيف للشكاوى حسب الخدمات التي تقدمها لقسمين ـ تصنيفات عامة ـ تصنيفات خاصة .

تصنيف حسب درجة تعقيد الشكوى :

درجة تعقيد الشكوى مرتبط بالإجراءات اللازمة للتعامل مع الشكوى أو لحل الشكوى ،أو المدة الزمنية لحل الشكوى، فإن تداخل اجراءات التعامل مع الشكوى وكثرتها يؤدي إلى زيادة تعقيدها وبالتالي زيادة المدة

الزمنية المطلوبة لحل الشكوى ويمكن تقسيمها " شكوى معقدة – شكوى حرجة – شكوى روتينية وتحدد المدد الزمنية وفقاً الإجراءات المتبعة في الجمعية كل على حده

- **تصنيف حسب أهمية الشكوى :**

تحدد طبيعة وخطورة الشكوى وفقا لطبيعة عمل الجمعية ويتم تحديدها من قبل فريق عمل متخصص (شكوى مرتفعة الأهمية – شكوى متوسطة الأهمية – شكوى منخفضة الأهمية)

تصنيف الشكوى حسب الإجراء :

حل الشكوى من أول اتصال ويشمل »تسجيل – حل – إغلاق.
شكوى تتطلب معالجة وتشمل »تسجيل – تصنيف – معالجة – إغلاق .
شكوى تتطلب طرف آخر وفي هذه الحالة يتطلب من الموظف المختص الحصول على رأي طرف ثالث لحل الشكوى وهو ما يتطلب تسجيل الشكوى داخل النظام، وتحديد الطرف الثالث المعني بالإجابة على الشكوى، وتزويده بمعلومات الشكوى، ويقوم الطرف الثالث بالتواصل مع المتعامل وتزويده بالحل النهائي، والتواصل مع المتعامل للقياس وإغلاق الشكوى.

المعالجة:

يقوم الموظف المختص بالتحقق من الشكوى، ومحاولة التوصل إلى حل للشكوى • .
المتابعة مع الأقسام المختصة بالشكوى داخل الجمعية
متابعة الشكوى على النظام المختص وتحديث البيانات بشكل دوري والمتابعة مع الأقسام المختصة بالشكوى .•
المتابعة مع المشتكي إذا تطلب الأمر على قنوات التواصل المفضلة لديه يقوم الموظف المختص بتحديث بيانات الشكوى بشكل دوري .
التواصل مع العميل وإبلاغه بالحل عند المعالجة أو حتى عدم الحل حيث يجب إطلاع المتعامل بشكل دوري .
قياس نسبة رضا العميل بعد الانتهاء من معالجة الشكوى، واطلاعه على إمكانية استئناف الشكوى في حال عدم الرضا.
معاودة الاتصال في حال تعذر الوصول للعميل .
في حال عدم الوصول يقوم الموظف المختص بتحديث البيانات بالقرارات المتخذة .

الإغلاق:

يتم قياس نسبة رضا المستفيدين عند مرحلة الإغلاق .
إخطار العميل بالأسباب في حال التأخير ومتى يمكن الرد عليه .
في حال عدم رضا العميل، منحه الفرصة لتقديم الشكوى مرة أخرى وإعادة النظر فيها من قبل موظفين جدد .
ضمان تحديث نظام الشكوى المغلقة .
تحليل الشكوى وإدراجها ضمن المرجع الخاص بشكوى المستفيدين لكي يتمكن الموظفون من الاطلاع عليها لحل المشكل المماثلة من أول اتصال وضع الخطط التحسينية بناء على الشكاوى لتجنب تكرار نفس الشكوى .

مؤشرات الإداء :

نظراً لأهمية إدارة الشكاوى وضمان جودتها فإنه يجب أن تتوافر مؤشرات أداء فعالة على النحو التالي : مؤشرات الإداء الرئيسية :يجب تحديد مؤشرات أداء رئيسية معتمدة من قبل الجمعية بناء عليها يمكن قياس أداء إدارة الشكاوى.

قياس رضا المتعاملين :

يهدف نظام الشكاوى في المستوى الأول إلى رضا المستفيدين ، حيث تعد الشكاوى المقدمة من المستفيدين من أهم مصادر التغذية الراجعة التي تعكس رضاهم عن الخدمات المقدمة وآلية التعامل مع الشكاوى وحلها، الهدف من قياس رضا المستفيدين تحسين آلية التعامل مع الشكاوى وإغلاق الحالات ومن ناحية أخرى ضمان التحسين المستمر لعملية إدارة الشكاوى، ٍ ولذلك

يجب على المستفيدين قياس رضا المستفيدين بشكل دوري سواء من حيث الجودة أو وضوح آليات النظام الداخلي للتعامل مع الشكاوى .

التقارير:

يجب على الجمعية إعداد التقارير الخاصة بإدارة الشكاوى والتي ستستند عليها لوضع الحلول والمقترحات التحسينية، والتي تتمكن الجمعية من خلالها من معرفة فرص التحسين وتحديد الخدمات والإجراءات التي تتركز عليها شكاوى المتعاملين .

تقارير ربع سنوية :

يتضمن إعداد تقرير دوري كل ثالث أشهر أو حسب ما تراه الجمعية مناسب اً لطبيعة عملها والوقت الزمني للحل وتصنيفات الشكاوى وكافة المعلومات التي تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات المناسبة في تحسين الخدمات .

تقارير سنوية:

بعدد الشكاوى، وتصنيفاتها وفقا إعداد تقرير سنوي يتضمن تحليلاً رقميا وعدد الحالات قيد المتابعة ودرجات المتابعة والردود التي تلقتها وحدة الشكاوى ومدى درجة استجابة الأقسام و اتخاذ القرار والجهات المختصة مع وضع التوصيات والمقترحات ليكون مرجعا المناسب من الشخص المسؤول .

التقارير الخاصة:

يقوم فريق العمل بإعداد تقارير خاصة في حال تكرار شكوى معينة أو ظهور حالات خاصة، وتكرار بعض الشكاوى على موظف على خدمة معينة أو شخص معين حتى يتم إخطار الإدارة .

الاستفسارات

الهدف : توحيد آلية الاستقبال والتعامل مع الاستفسارات .
تعزيز التواصل مع المستفيدين .
بناء الثقة والشفافية بين المستفيدين والجمعية.
توفير التغذية الراجعة من قبل المستفيدين من خلال التعامل معهم .
رفع درجة رضا المستفيدين من خلال تحسين الخدمات التي تقدمها الجمعية.

قنوات استلام الاستفسارات

هي وسائل التواصل بين الجمعية والمستفيدين ، توفير أكبر عدد من قنوات الاتصال يعكس اهتمام الجهة في العمل على تسهيل استقبال الشكاوى على المتعامل واهتمامها بتطوير خدماتها والرد عليه في أسرع وقت، وإعطاء جميع الاستفسارات نفس الاهتمام دون التأثير بطريقة تقديمها، وعليه يجب تفعيل كافة قنوات استقبال استفسارات المستفيدين وذلك لتحقيق رضاهم والعمل على تحسين الخدمات المقدمة كما هو موضح بالشكل التالي
الحضور الشخصي للجمعية -الاتصال بالجمعية - مقدم الشكوى -التواصل عبر الموقع الالكتروني - البريد الالكتروني – الفاكس .

مسؤوليات الجمعية في الرد على الاستفسارات

تفعيل قنوات استلام الاستفسارات لتمكين المتعاملين من سهولة تقديمها .
توعية المتعاملين .
تدريب الموظفين على تلقي الاستفسارات وآلية الرد عليها .
تدريب الموظفين على تسجيل الاستفسارات على نظام الجمعية .
وضع آلية استقبال الاستفسارات ووضع مؤشرات الأداء .
التواصل مع مقدم الاستفسار للتأكد من المعلومات والشفافية في التعامل .

دراسة الاستفسارات المتكررة للتوعية بها والحد منها مستقبلاً.
متابعة الإدارة العليا لألية الاستفسارات لضمان عملها بكفاءة وإدخال التحسينات في المستقبل .

آلية التعامل مع الاستفسارات

في حال عدم الإجابة على الاستفسار من أول مكالمة هاتفية أو تطلب مزيد من المعلومات أو الوقت يتم اتباع التالي.
يتم استلام الاستفسارات عن طريق قنوات الاستلام المحددة .
ضمان وصول رسالة نصية لمقدم الاستفسار بالرقم المرجعي والشكر على تقديم الاستفسار .
تحويل الاستفسار للقسم المختص .
المتابعة للحصول على الإجابة المحددة للاستفسار وفق اً للجدول الزمني المحدد.
في حال تكرار الاستفسار عن خدمة بشكل مستمر يجب وضع الحلول التي تساهم في إنهاء هذا الاستفسار في المستقبل .
إرسال الإجابة للمتعامل والتواصل لمعرفة مدى الرضا .
قياس الرضا وإغلاق الطلب .
إعداد التقارير.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى واستبانة الرضا في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته 2 المنعقدة بتاريخ:
30/ 6 / 2025 م

جمعية التنمية والتطوير بمحافظة الدوادمي
Development and Advancement Association At Dawadmi