



جمعية البر الخيرية بالبصر

سياسة التعامل مع الشكاوي

إعداد
فريق العمل

رمز السياسة: QD-PP-006	عنوان السياسة: سياسة التعامل مع الشكاوي		 جمعية البر الخيرية بالبصر
رقم الإصدار: ١٠			جمعية البر الخيرية بالبصر
إعداد: الاسم: التوقيع:	١٤٤١-٠٢-٠٨ هـ	تاريخ الإصدار:	القسم:
	٢٠١٩-١٠-٠٧ م		-
	٢٠١٨-٥-١٥ م	تاريخ المراجعة:	
مراجعة: الاسم: التوقيع:	١٤٤١-٠٢-١٥ هـ	البداية الفعلية:	الوحدة:
	٢٠١٩-١٠-١٤ م		مجلس الإدارة
	١٤٤٢-٠٢-١٤ هـ	تاريخ المراجعة القادمة:	
	٢٠٢٠-١٠-٠١ م		
اعتماد: رئيس مجلس الإدارة			
ختم قسم الجودة			

السرية والخصوصية

إن هذا المستند وجميع المعلومات المدرجة فيه هي ملكية خاصة لجمعية البر الخيرية بالبصر ويجب أن يستخدم فيما يتصل بأداء الأعمال ذات العلاقة، وكذلك لا يحق استخدامه أو نسخه لأي غرض آخر إلا بموافقة كتابية مسبقة من صاحب الصلاحية.

١. اسم السياسة:

التعامل مع الشكاوي.

٢. مقدمة

يسعى مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالبصر إلى الحرص على الحفاظ على علاقاته مع أصحاب المصلحة في الجمعية.

٣. الهدف/الغرض:

في جمعية البر الخيرية بالبصر، نلتزم بالحفاظ على أعلى مستوى من الكفاءة المهنية والنزاهة في التعامل مع عميلنا. وبالتالي فإننا نقدر ملاحظاته، شكواه، توقعاته واقتراحاته، والتي لا تساعدنا فقط في فهمه كما يجب، بل تتيح لنا أيضا فرصة تحسين وتطوير معاييرنا وخدماتنا التي نقدمها مستقبلاً.

٤. طرق تقديم الشكوى:

- أ. يدويا إلى وحدة علاقات العملاء في مقر الجمعية، حسب العنوان التالي: المملكة العربية السعودية - البصر - طريق خالد بن الوليد.
- ب. بالبريد إلى وحدة علاقات العملاء ص.ب. البصر المملكة العربية السعودية.
- ج. عبر الفاكس من خلال تعبئة "نموذج شكوى عميل" وإرساله إلى وحدة علاقات العملاء على الرقم +٩٦٦ تحويلت
- د. من خلال البريد الإلكتروني عن طريق تعبئة النموذج وإرساله إلى: care@beralbosor.sa

٥. إجراءات التعامل مع الشكوى:

أولاً: التعامل مع الشكاوي الواردة عن طريق الاتصال والمقابلات

١. يتم الاستماع بشكل جيد وبانتباه واهتمام للعميل، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتتحول إلى شكوى مكتوبة ورسمية.
٢. اكتب بيانات العميل الرئيسية مثل اسمه، ورقم جواله، وبريده الإلكتروني، وعنوانه، وأي
٣. معلومات أخرى تحتاجها.
٤. 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.
٥. إذا استرسل العميل في التعبير عن استيائه فاستمع إليه جيدا، وتفهم طبيعته استيائه، ولا يعني هذا الموافقة على مضمون الشكوى.
٦. اسأل العميل الأسئلة الأساسية حول ماهية المشكلة؟ وأين حدثت؟ ومتى؟ وكيف؟ وحاول أن تدون إجاباته.
٧. بعد الانتهاء من حديثه كرر له العناصر الرئيسية للمشكلة حتى تؤكد له أنك فهمت قصده.

٨. في جميع مراحل حديثك ليكن ردك هادئاً وبأدب مهما كانت لهجة مقدم الشكوى ولا تتسرع في إرسال بريد إلكتروني أو إجراء مكالمة هاتفية.

ثانياً: الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى الرد الفوري على أي شكوى حال وصولها، وإخطار المشتكي بالتعامل مع شكواه والرد الأولي خلال ٢٤ ساعة.

ثانياً: البدء في حل المشكلة

قد يكون سبب المشكلة:

- أ. إما من الجمعية (ممثلة في أحد منسوبيها).
- ب. وإما أن تكون الشكوى غير مبررة من المشتكي نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة).
- ج. وإما أن يكون سبب المشكلة مشتركاً بين أكثر من طرف (الجمعية، المشتكي، مزود الخدمة).
١. إذا اتضح أن المشكلة والخطأ من الجمعية، يجب الاعتذار بأسلوب لبق للعميل.
٢. إذا كان الخطأ من العميل، فيوضح له بطريقة يعرف فيها أنه هو المخطيء ثم يتجاوز الموضوع كأن شيئاً لم يكن، إن لم يترتب على الشكوى حقوقاً مادية أو معنوية.
٣. إذا كان الخطأ مشتركاً، يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية، بحيث يفهم منه أنه أيضاً شريك في الخطأ.
٤. يبلغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوي وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى.
٥. إذا لم يقتنع العميل فيقترح عليه أن يحرر شكوى مكتوبة.
٦. ذا رفض المشتكي الحلول المقترحة أو بدأ في الجدل يتم إحالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى.

ثالثاً: متابعة الشكوى وإغلاقها

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