



# لائحة معالجة شكاوي العملاء



## المحتوى

|                                           |       |
|-------------------------------------------|-------|
| المحتويات                                 | ..... |
| مقدمة                                     | ..... |
| تعريف الشكاوى                             | ..... |
| تعريف وحدة الشكاوى                        | ..... |
| سياسة وحدة شكاوى العملاء                  | ..... |
| مبادئ وحدة شكاوى العملاء                  | ..... |
| اهداف وحدة شكاوى العملاء                  | ..... |
| مرجعية وحدة شكاوى العملاء                 | ..... |
| الشكاوى المسموح باستقبالها                | ..... |
| الشكاوى الغير المسموح باستقبالها          | ..... |
| مهام وصلاحيات وحدة شكاوى العملاء          | ..... |
| الشروط الواجب توفرها في الشكاوى           | ..... |
| طرق استقبال الشكاوى                       | ..... |
| اللية استقبال الشكاوى                     | ..... |
| تسلسل خطوات تقديم الشكاوى                 | ..... |
| مراحل معالجة الشكاوى والرد عليها          | ..... |
| نظام التقارير                             | ..... |
| نظام الترحيل                              | ..... |
| نظام الحفظ والاتلاف                       | ..... |
| السياسة الخاصة بالشفافية وحماية المعلومات | ..... |
| الحالات التي لا يجوز الكشف عن المعلومات   | ..... |

## مقدمة

١. - تمهيد

تتضمن هذه اللائحة مجموعة من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى التعامل مع كافة أنواع الشكاوى المقدمة من قبل أصحاب المصلحة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام منطقة محايل (رفق) ومساعدتهم في حل تلك الإشكالات بكل مهنية وعدالة وشفافية، كما تهدف الجمعية إلى الاستفادة من اقتراحات وأفكار وشكاوى العملاء من أجل تحسين وتطوير نوعية الخدمات المقدمة وضبط الأداء وتقديم الخدمات بما يتوافق مع الإجراءات السليمة واللوائح والنصوص القانونية التي تحكم عمل الجمعية.

كما توضح إجراءات الشكاوى وآلية تقديم الشكاوى والمراحل الرئيسية الواجب اتباعها في عملية معالجة الشكاوى في وحدة الشكاوى المخولة بتلقي الشكاوى ومعالجتها في الإدارة العامة والفروع، بالإضافة إلى إجراءات توثيق تلك الشكاوى والرد عليها ونماذج العمل الخاصة بكافة مراحل الشكاوى المقدمة من كافة متلقي الخدمة.

تري الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (رفق) في تطوير وتطبيق نظام الشكاوى الحالي فرصة مهمة لتطوير قدرات الجمعية وتعزيز كفاءتها وإتاحة الفرصة للعملاء للتظلم ضمن إجراءات واضحة ومحددة تضمن وصول الشكاوى إلى الجهات ذات العلاقة ومن ثم معالجتها من خلال القرارات الإدارية وضمن الإجراءات القانونية السليمة، وبالتالي زيادة كفاءة الخدمات المقدمة ونوعيتها وتحقيق رضا أكبر لمتلقي الخدمة. لذلك يمكن إجمال أهمية هذه اللائحة في الجوانب التالية:

١. التأكيد على أهمية تفعيل الدور الرقابي من قبل الجمعية سواءً يتعلق بأداء العاملين أو نوعه الخدمات المقدمة ومدى كفاءتها.

٢. إتاحة الفرصة للعملاء لتقديم شكاوهم واعتبارهم جزءاً لا يتجزأ من عملية التطوير المستمر وبالتالي تحقيق رضا أكبر لمتلقي الخدمات.

٣. بناء الثقة وتعزيز المصداقية دين الجمعية وملتقى الخدمة وبما يضمن وجود مفهوم التشاركية بين الجمعية والعملاء لتحسين الأداء والارتقاء بالخدمات المقدمة.

٤. وضع إجراءات مكتوبة ومحددة ضمن آليات تقديم الشكاوى ومراحل معالجتها ضمن سياسات إدارية موثقة دضمن تشخيص المشكلات والعقبات مكامن الخل والضعف وتقديم حلول فعالة للمشكلات القائمة.

## تعريف الشكاوى

الشكاوى هي عبارة عن بيان أو رسالة أو تظلم يقدمه العملاء عبر قنوات الجمعية المعتمدة للتظلم والاحتجاج على الخدمة المقدمة من الجمعية أو إحدى الفروع التابعة لها، أو التحدث عن سلوك أو سوء معاملة من أحد موظفي الجمعية، والمطالبة بإحقاق العدل والإنصاف والحصول على الحقوق.

## تعريف وحدة الشكاوى

هي وحدة إدارية تتبع إدارة الجودة يتم فيها استقبال الشكاوى التي تقع ضمن اختصاص إدارة الجودة بالجمعية، ومتابعتها بإيجاد الحلول اللازمة لها بحيث تكون الردود على الشكاوى المقدمة مكتوبة، ويتم توثيقها. وتعتبر وحدة الشكاوى هي حلقة الوصل بين الجمعية من جهة، ومقدم الشكاوى من الجهة الأخرى، فهي قناة باتجاهين، وبالتالي فهي ليست جهة رقابية، وليست مفوضة بالبت في القضايا وإنما هي وسيط بين المشتكي وبين إحدى الإدارات أو الفروع بالجمعية، حيث يتم توصيل الشكاوى إلى جهة الاختصاص التي تتعلق بها الشكاوى، وتلقى الردود وتقدمها لصاحب الشكاوى. فعملها إداري وليس قانوني ولا رقابي.

## سياسة وحدة الشكاوى

تقوم سياسة وحدة الشكاوى على:

- 1- توفر إجراءات نزيهة للشكاوى، بحيث تكون واضحة ويسهل استعمالها من قبل أي شخص يرغب بتقديم شكاوى.
- 2- الإعلان عن وجود وسائل وإجراءات للشكاوى من خلال وسائل الإعلام المرئية والمكتوبة ليتمكن الأفراد من التواصل مع الوحدة لتقديم الشكاوى.
- 3- تدريب موظفين وحدة الشكاوى على إجراءات لائحة الشكاوى.
- 4- التأكد من أن كافة الشكاوى يتم التحقيق فيها بشكل منصف.
- 5- بيان السقف الزمني لأية شكاوى يمكن متابعتها والتقدم بها.

## مبادئ وحدة الشكاوى

تتعامل وحدة الشكاوى مع الشكاوى المقدمة لها ضمن المبادئ التالية:

### ١- السرية:

يتم التعامل مع كافة المعلومات الخاصة بالشكاوى بسرية تامة، أي أنه يتم تداول المعلومات مع من يحتاج إلى معرفتها، بحيث يتم اتباع متطلبات حماية المعلومات ذات العلاقة والتي تشتمل على ما يلي :

- تتخذ وحدة الشكاوى كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلّمة بها وبتفاصيل المشتكي.
- يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكاوى وبيانات كل منها من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تفتضى طبيعة عملهم ذلك.
- يتوجب على كل من يتعامل مع نظام الشكاوى التوقيع على وثيقة حماية السرية.

### ٢- الشفافية :

تلتزم وحدة الشكاوى بالتعامل مع جميع الشكاوى بشفافية ونشر تقارير الشكاوى ضمن الإمكانيات المتاحة.

### ٣- الحيادية والموضوعية:

تلتزم وحدة الشكاوى بالموضوعية في تطبيق اللائحة بالشكل الوارد فيها، وعدم الانحياز لرأي على رأي آخر بما يحقق العدالة لكافة العملاء.

### ٤- عدم التمييز:

يجب معاملة جميع المستفيدين من خدمات وحدة الشكاوى بشكل متساوي وعادل ودون تمييز بينهم.

### ٥- تقديم الخدمة بدون مقابل:

تقدم وحدة الشكاوى خدماتها للمستفيدين دون مقابل مادي.

### ٦- الانصات النشط:

يلتزم موظفو وحدة الشكاوى بالإنصات الجيد والتحلي بالصبر عند تقديمهم أي خدمة للعملاء.

### ٧. السرعة ومراعاة عامل الوقت:

نظرا لأهمية الوقت لا بد من مراعاة السرعة في متابعة الشكاوى والحصول على حلول للشكاوي بالسرعة الممكنة، ومنح وحدة الشكاوى صلاحيات تقديم توصيات ومقترحات للحل.



## أهداف وحده الشكاوى

- ١- إتاحة الفرصة للعملاء بتقديم تظلماتهم بما يتوافق مع الاجراءات السليمة في إطار قيم الشفافية والنزاهة والعدالة.
- ٢- العمل على حل الشكاوى المقدمة من العملاء في الجمعية وفق الإمكانيات المتاحة.
- ٣- رصد الأخطاء المهنية وإبداء الملاحظات حول البرامج المقدمة من الجمعية من خلال تحليل النتائج المتعلمة بالشكاوى وأنواعها.

## مرجعية وحدة الشكاوى

تتبع وحدة الشكاوى في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام ( رفق ) لإدارة الجودة.

## الشكاوى المسموح باستقبالها

- ١- الشكاوى المتعلقة بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض ( رفق )
- ٢- الشكاوى التي تتعلق بعدم تقديم الخدمات للمستفيدين من خدمات الجمعية، أو التأخر في إنجاز الخدمة، أو عدم تقديم الخدمة على الوجه الأمثل.
- ٣- الشكاوى المقدمة من مؤسسات المجتمع المدني أو المؤسسات الحكومية أو الشخصيات الاعتبارية والمتعلقة بأداء الجمعية والفروع التابعة لها.
- ٤- الشكاوى التي تتعلق بتصرفات وسلوك أحد الموظفين أو استغلال المنصب العام، والتعسف في استعمال ما يمنحه ذلك المنصب من سلطة ضد المستفيدين، أو عدم نزاهة الإجراءات أو عدم قانونيتها.
- ٥- الشكاوى المتعلقة بالتمييز وعدم المساواة بسبب الجنس أو اللون أو الدين أو الإعاقة.
- ٦- الشكاوى الناجمة عن عدم إتاحة الفرصة للعملاء والمستفيدين للحصول على المعلومات.
- ٧- الشكاوى التي اتخذ فيها قراراً أوتم رفضها من قبل إحدى الإدارات في حالة ظهور بيانات جديدة جوهرية تغير في مجرى الشكاوى.
- ٨- شكاوى العاملين التابعين للجمعية حول التوظيف والترقية ونحوه من إجراءات داخلية بما يكفله نظام الجمعية.

## الشكاوى الغير مسموح باستقبالها

- ١- الشكاوى المنظورة أمام القضاء والمحاكم أو هيئات التحكيم.
- ٢- الشكاوى التي سبق وأن صدر في موضوعها حكم قضائي حتمي.
- ٣- الشكاوى التي مضى عليها أكثر من ستة أشهر.
- ٤- الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين الأشخاص.
- ٥- الشكاوى التي عرضت على وحدة الشكاوى سابقاً والمتعلقة بنفس الأطراف والموضوع والسبب وقررت وحدة الشكاوى رفضها ولم تظهر تغيرات جديدة بشأنها.
- ٦- الشكاوى المتعلقة بالتزامات الأفراد.
- ٧- شكاوى المساعدات الإنسانية والهبات الخارجية مع توجه المشتكي إلى الجهات ذات العلاقة مالم تكن جمعية إنسان لرعاية الأيتام طرفاً في ذلك.
- ٨- لا تقبل وحدة الشكاوى أي شكاوى ترفع بحق أحد موظفي الجمعية إذا قصر في التزاماته الفردية خارج نطاق أدائه لوظيفته ، كان يتأخر في تسديد أجرة منزله الذي يقطن فيه .



## مهام وصلاحيات وحدة الشكاوي

- ١- استقبال الشكاوي والتأكد من أنها تدخل ضمن اختصاصات ومسئوليات وحدة الشكاوي التابعة لإدارة الجودة في الجمعية من حيث المحتوى، وإعلام المشتكي بقبول أو رفض شكواه مع بيان القرارات والأسباب.
- ٢- التحقق من تفاصيل الشكاوي والتأكد من اكتمال الوثائق المرفقة بها.
- ٣- التحقق من المعلومات المقدمة في الشكاوي.
- ٤- تسجيل الشكاوي وفقاً لنظام الشكاوي ونظام التصنيف المعمول به.
- ٥- المباشرة بمخاطبة الجهات ذات العلاقة في الجمعية للاستفسار وطلب الرد والتعليق على الشكاوي من خلال مراسلة المسؤول المباشر وإعلامه بمضمون الشكاوي.
- ٦- المتابعة والاستفسار في حالة عدم حل الشكاوي أو تأخر الإدارة المخاطبة في الرد، وذلك بمخاطبة نفس الإدارة أو الفرع للاستفسار عن وضع الشكاوي.
- ٧- تحضير الردود على الشكاوي وتوثيقها.
- ٨- إبلاغ المشتكي من خلال الاتصال به أو عبر رسائل SMS بالرد أو الحل الذي تم التوصل إليه بخصوص شكواه.
- ٩- تمنح وحدة الشكاوي في الجمعية صلاحية الاطلاع على جميع المراسلات الخاصة بالتعامل مع الشكاوي ومتابعتها والرد عليها.
- ١٠- القيام بعمليات توعية للجمهور من حيث: التعريف بوحدة الشكاوي وصلاحياتها وآلية المتابعة وطبيعة الإجراءات المتخذة وتسلسلها والقضايا التي تنظر فيها وتلك التي تخرج عن الاختصاص.
- ١١- تعريف المشتكي بحقه في الاعتراض والاستئناف، وتعريفه بالجهات التي يمكنه اللجوء إليها في حال شعوره بعدم عدالة الحل الذي توصلت إليه وحدة الشكاوي.
- ١٢- تتلخص مهام وحدة الشكاوي في استقبال الشكاوي والتأكد من دخولها ضمن صلاحية الوحدة فضلاً عن القيام بعمليات المتابعة وصولاً إلى الرد على الشكاوي المقدمة، بالإضافة إلى الأعمال الإدارية من تصنيف وفهرسة الشكاوي ورفع التقارير للجهات ذات العلاقة.
- ١٣- إعداد التقارير الدورية وتقديمها للمدير العام للجمعية.



## الشروط الواجب توفرها في الشكاوى

يمكن استقبال الشكاوى المتعلقة بتلقي الخدمات أو بمخالفات قائية أو خروج عن السياسات المعتمدة من قبل جهة ما في الجمعية أو المتعلقة بسلوك سيء يقوم به أحد موظفيها أثناء العمل إضافة إلى إمكانية استقبال طلبات الاستيضاح عن مبررات أي قرار.

**وهناك شروط عامة يجب توفرها في الشكاوى لقبولها ومتابعتها وهي:**

- ١- أن تتعلق الشكاوى بعمل الجمعية أو بعمل أحد موظفيها أو أحد الفروع التابعة لها أو أي أمر يدخل ضمن صلاحيتها واختصاصها.
- ٢- تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى.
- ٣- أن يكون المتقدم بالشكاوى صاحب الشكاوى نفسه أو من ينوب عنه بموجب تفويض يمكن من قبول الشكاوى.
- ٤- أن تقدم الشكاوى عبر أحد وسائل التواصل المعتمدة لدى الجمعية.

## طرق استقبال الشكاوى

تقوم الوحدة باستقبال الشكاوى بإحدى الطرق التالية :

يشترط في تقديم الشكاوى ذكر اسم المشتكي ورقم الهوية والجوال، أو أي وسيلة للتواصل معه، بالإضافة إلى معززات الشكاوى والتأكد من المعلومات المقدمة.

## اليه العمل والاجراءات

توفر آليات العمل الخاصة بالشكاوى وإجراءات تقديم الشكاوى والحصول على الردود المتعلقة بشكاوى العملاء وذلك من خلال قنوات التواصل المعتمدة للجمعية. كما توفر آليات العمل إمكانية الاعتراض على الردود الخاصة بالشكاوى من خلال تقديم اعتراض إلى وحدة الشكاوى في الجمعية ، وفي حال عدم رضا صاحب الشكاوى عن الردود فإنه يمكن لوحدة الشكاوى تحويل الشكاوى إلى المدير العام لتشكيل لجنة محايدة لمتابعة الشكاوى.

تسلسل خطوات تقديم الشكاوى

- ١- استلام الشكاوى
- ٢- متابعة الشكاوى
- ٣- اعلام المشتكي بالرد على الشكاوى
- ٤- قبول أو عدم قبول الرد
  - قبول
  - اغلاق الشكاوى
  - عدم قبول
  - تقديم اعتراض على الرد لوحدة الشكاوى
  - متابعة الاعتراض من وحدة الشكاوى بالجمعية
  - اعلام المشتكي بالرد
- ٥- قبول او عدم قبول الرد على الاعتراض
  - قبول
  - اغلاق الشكاوى
- ٦- تصعيد الشكاوى لمدير عام الجمعية
  - قبول
  - اتخاذ القرار
  - اغلاق الشكاوى
  - عدم قبول
  - تصعيد الشكاوى للجهات العليا





## ألية ومراحل معالجة الشكوى والرد عليها



تتضمن الية العمل لمتابعة المراحل التالية :

### المرحلة الأولى: اسلام الشكوى

١- يتم استقبال الشكاوى مكتوبة من العملاء من قبل موظف الشكاوى في الجمعية في وحدة الشكاوى في مقر الجمعية أو أحد فروعها أو عن طريق الوسائل المعتمدة للتواصل.

و يتم تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى للمباشرة في عملية المتابعة حسب التفاصيل التالي:

- تستقبل الوحدة الشكاوى وتقوم بإدخالها على نظام الشكاوى.
- إعطاء الشكاوى رقم متسلسل ضمن نظام التصنيف المقرر من وحدة الشكاوى.
- تصنيف الشكاوى بتحديد مضمونها ونوعها وتبعاً للجهة التي تعلقت بها.
- تأكد موظف وحدة الشكاوى من استيفاء كافة التفاصيل الفنية والإجرائية.
- يحق لموظف وحدة الشكاوى الاستفسار والاستيضاح من المشتكي عن أية معلومات إضافية يراها ضرورية.
- إرسال رسالة نصية قصيرة SMS للمشتكي بقبول شكواه واعتمادها في غضون ثلاثة أيام عمل من قبل وحدة الشكاوى وبأنها أصبحت في طور المتابعة، أو إبلاغه باعتذار الوحدة عن متابعتها. في حال الاعتذار نتم إبلاغ المشتكي بذلك مع ذكر الأسباب والمبررات ومن خلال إحدى قنوات التواصل المعتمدة.
- لا دقل وحدة الشكاوى أية وثائق أو مستندات أصلية بل نسخا مصورة.
- ٢- يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة من خلال البريد العادى أو البريد الإلكتروني أو الصفحة الإلكترونية أو وسائط التواصل الاجماعى من خلال الإجراءات التالية:
- حال كانت جميع الوثائق المطلوبة ووسائل التواصل مع المشتكي مرفقة، فإنه يتم متابعة الشكاوى حسب الأصول والإجراءات المذكورة أعلاه.
- في حال كون المعلومات في الشكاوى غير مكملة، فإنه يتم التواصل مع المشتكي ومطالبته بإرسال المعلومات والوثائق المطلوبة لاستكمال الطلب ومتابعة الشكاوى حسب الأصول والإجراءات المذكورة أعلاه. وفي حال لم يستجب المشتكي، يقوم موظف الوحدة بالتحقق ومتابعة الشكاوى حسب الأصول وتوثيق الردود ومن ثم إغلاق ملف الشكاوى.
- في حال عدم توفر وسائل للتواصل مع المشتكي فإنه يتم متابعة الشكاوى حسب الأصول والاحتفاظ بالردود وإغلاق ملف الشكاوى.

### المرحلة الثانية: متابعة الشكاوى ومعالجتها

يقتصر دور وحدة الشكاوى على مخاطبة الجهات الخاصة لرفع التظلم وفق اللوائح والأنظمة، فهي ليست جهة رقابة أو قضائية أو مخولة بالبت في القضايا. وتحصر وحدة الشكاوى أيضا على الاتصال بالجهات ذات العلاقة في الجمعية وفروعها ما

أمكن ، كما وتحرص أن تكون مخاطباتها ومراسلاتها مع أي جهة من جهات الاختصاص من خلال خطابات رسمية ومعتمدة.

- متابعة الشكاوى المتعلقة بالسلوكيات:

يتم توجيه جميع الشكاوى المتعلقة بسلوكيات موظفي الجمعية إلى مدير الجودة في الجمعية والذي يرفعها بدوره لمدير عام الجمعية للتحقيق فيها واتخاذ الإجراءات اللازمة.

- متابعة الشكاوى المتعلقة بتلقي الخدمات:

١- تباشر وحدة الشكاوى وفور اعتماد الشكاوى بإجراء الاتصالات بالجهات ذات العلاقة في الإدارة العامة أو الفروع للاستفسار عن الشكاوى، حيث تقوم بإطلاع الجهة المخاطبة صاحبة العلاقة على ملخص حول مضمون الشكاوى. ويمكن أن تتضمن متابعة موظف وحدة الشكاوى الإجراءات التالية:

- التواصل مع الباحث الميدانيين للتحقيق في الشكاوى.
- مطالبة الباحثين الميدانيين بعمل زيارة ميدانية للحصول على معلومات تهم الشكاوى، أو إعادة تقييم وضع أحد المستفيدين من المساعدة المقدمة إليه أو تحديث بياناته.
- التواصل مع مديري الإدارات أو الفروع في الجمعية.

تقوم إدارة الجودة بمتابعة جميع الشكاوى والتأكد من أن موظف الشكاوى يقوم بمتابعة جميع شكاوى العملاء والمستفيدين وإيجاد الحلول لها ضمن الإطار الزمني المخصص لذلك. تستلم وحدة الشكاوى رد الجهات المخاطبة والتي تتضمن حلاً للشكاوى بتصحيح الإجراء الخاطئ الذي جرى اتخاذه أو تفسيره وتبريره ضمن سقف زمني محدد.

٣- حالة عدم استلام أي رد يقوم موظف وحدة الشكاوى بإعادة مخاطبة نفس الجهة لتذكيرها بالشكاوى والاستفسار عن وضعها.

٤- يقوم موظف الشكاوى بتبليغ المشتكي بتفاصيل الرد حول الشكاوى التي تقدم بها من خلال وسائل التواصل المعتمدة.

٥- في سياق عملية المتابعة، يحق لوحدة الشكاوى القدام بما يلي:

- الاتصال بالإدارات أو الفروع التي تعلقت بها الشكاوى لإبلاغها بأن الرد الذي استلمته بخصوص شكاوى ما غير مقنع وغير مبرر، وبأنها ستبلغ المشتكي بالرد كما وصلها إلا في حال غيرت الإدارة الرد يتم تبليغ المشتكي بالرد الجديد.
- تحول الشكاوى للإدارة ذات الاختصاص لعمل التدخل اللازم لمعالجتها.

• الاتصال بأكثر من جهة داخل الجمعية نفسها للايضاح حول تفاصيل شكاوى معينة.

• يمكن للجهة المشتكى عليها الاجتماع مع المشتكي مع إعلام وحدة الشكاوى بذلك.

• الاتصال بمكتب المدير العام لإبلاغه بعدم تلقيها أي رد بخصوص شكاوى تم رفعها ولم يتم تلقي أي رد وبأنها ستبلغ المشتكي بعدم وجود رد.

٦- في حال تعلقت الشكاوى بأطراف خارج اختصاص وحدة الشكاوى، تقوم الوحدة بقبول الجزء المتعلق بالجمعية والذي يقع ضمن دائرة اختصاصها ، ويقوم موظف الشكاوى بإرشاد المشتكي للتوجه إلى الجمعية المعنية أو الجهات المختصة لمتابعة الشق الآخر من شكواه المتعلقة بها.

## المرحلة الثالثة : حل الشكاوى وإغلاقها

تقوم وحدة الشكاوى بإغلاق الشكاوى التي تتابعها بعد إعداد «تقرير الإغلاق» الذي يبين فيه رقم الشكاوى وتاريخ تقديمها، واسم المشتكي، والمتابعات التي تمت، والرد و تاريخه، وتاريخ الإغلاق وسببه ومبرراته. وتوضح وحدة الشكاوى للمشتكي، كما يظهر في نموذج الرد، بأن له حق الاعتراض والطعن في الإجراءات والقرارات خلال (١٥) يوم من تلقي الرد.

ويقدم الاعتراض إلى وحدة الشكاوى في الجمعية للنظر والاستئناف في الشكاوى من جديد.

وتشمل خطوات إغلاق الشكاوى ما يلي:

- إعداد تقرير الإغلاق.
- تلقي الرد المكتوب وإبلاغه للمشتكي عن طريق وسائل التواصل المعتمدة.
- عدم تلقي الرد (الرد السلبي) وإبلاغ المشتكي من خلال وسائل التواصل المعتمدة بعدم وجود رد.
- طلب المشتكى نفسه إغلاق الشكاوى ووقف متابعتها شريطة توثيق ذلك في نفس الوسيلة المعتمدة التي تم تلقي الشكاوى بها.

• تقوم وحدة الشكاوى بتصنيف الشكاوى قبل إغلاق ملف الشكاوى إلى التصنيفات التالية: شكاوى صحيحة وشكاوى غير صحيحة وشكاوى كيدية.

• في حال كون الشكاوى صحيحة، بحال الشكاوى إلى الإدارة أو الفرع المعني لمتابعتها وإنصاف المشتكي. ويتم إبلاغ المشتكي باسم الجهة التي سوف تتابع شكواه للتواصل معها.

- على موظف وحدة الشكاوى أن يحرص على تسجيل وتوثيق كافة الخطوات والإحالات، المراسلات، الاستفسارات، الحلول والردود في سجل خاص ومحوسب. كما يجب ألا تتجاوز الردود السقوف الزمنية المعتمدة مع إعطاء هامش زمني لطبيعة الشكاوى.
- تعيد وحدة الشكاوى فتح ملف أي شكاوى في حال ظهور معطيات ومستجدات تستدعي إعادة فتح الشكاوى بناء على طلب المشتكى وتقديمه بهذا الطلب، حيث يتم اعتبارها شكاوى جديدة، وتعتبر الشكاوى القديمة مرجعاً يستند إليه في التحقق من الشكاوى الجديدة.





🐦 n a j r a n f d s 1  
✉ najran.fds1@gmail.com  
☎ 0 5 5 7 6 7 1 2 3 0