آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات والاستفسارات

مؤسسة عبد المنعم الراشد الإنسانية

٢٠٢٤م

تلفون: 112767676 966 +
فاكس: 112767378 966 +
جوال: 505917573 966 +
ص.ب ٥٥٠، الرياض ، المملكة العربية السعودية، ١١٤٢١
Abdulmohsen.Sultan@alrashed.com

اسم الوثيقة	آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات والاستفسارات		
الرقم	الإصدار	تاريخ الإصدار	إعداد وتحديث ومراجعه
١	الثاني	٢٠٢٤م	إدارة الجودة والحوكمة
تاريخ الاعتماد	٨/ ١٢/ ٢٠٢٤م		
الهدف	١/تعزيز ثقة العملاء ورفع مستوى رضاهم ٢/تحسين وتطوير العمليات والخدمات بناءً على التغذية الراجعة		

اعتماد مجلس أمناء المؤسسة

تم الموافقة على آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات والاستفسارات، وجرى توقيع أعضاء مجلس الأمناء على ذلك في اجتماع المجلس (٢٥)

م	اسم العضو	م	اسم العضو
١	عبد المنعم راشد الراشد	٥	فيصل عبد المنعم الراشد
٢	نورة عبد المنعم الراشد	٦	خلود محمد الموسى
٣	راشد عبد المنعم الراشد	٧	خالد عبد المنعم الراشد
٤	راكان عبد المنعم الراشد		

تلفون: 112767676 966 +
فاكس: 112767378 966 +
جوال: 505917573 966 +
ص.ب ٥٥٠، الرياض ١١٤٢١، المملكة العربية السعودية
Abdulmohsen.Sultan@alrashed.com

مقدمة:

تحرص مؤسسة عبد المنعم الراشد الإنسانية على بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء (الشركاء +المستفيدين + الموظفين +الداعمين) من خلال اعتماد سياسة واضحة وفعالة في التعامل مع الشكاوى والمقترحات والاستفسارات لضمان أعلى مستويات الشفافية والاحتر افية في تقديم الخدمات

تهدف هذه الآلية إلى:

- تعزيز ثقة العملاء ورفع مستوى رضاهم
- تحسين وتطوير العمليات والخدمات بناءً على التغذية الراجعة
- توفير قنوات تواصل متعددة وسهلة الاستخدام

سياسة التعامل مع الشكاوى والمقترحات والاستفسارات

- مبادئ التعامل مع الشكاوى
- الشفافية: معالجة الشكاوى بعدالة ووضوح
- الحيادية: التعامل مع جميع الشكاوى بجدية دون تحيز
- السرعة: الالتزام بأطر زمنية محددة لحل الشكاوى
- سرية المعلومات: الحفاظ على خصوصية الشكاوى ومقدميها
- التحسين المستمر: استخدام الشكاوى كفرصة للتطوير

آلية تقديم الشكاوى والمقترحات والاستفسارات

يمكن تقديم الشكاوى عبر أحد قنوات التواصل:

- البريد الإلكتروني: info@abdulmonemfoundation.org
- الموقع الرسمي لمؤسسة عبد المنعم الراشد الإنسانية: https://aahf.sa/ar
- الحضور الشخصي لمقر مؤسسة عبد المنعم الراشد او الكيان التابع وتقديم الشكوى خطيًا

يجب أن يحتوي نموذج الشكوى او المقترح او الاستفسار على:

- بيانات المقدم (الاسم، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني)

- تفاصيل واضحة عن المشكلة او المقترح او الاستفساروأي وثائق داعمة

- الحلول المقترحة (إن وجدت)

إجراءات معالجة الشكاوى

. استقبال الشكوى او المقترح او الاستفساروتوثيقها

- يتم تقديم الشكوى او المقترح او الاستفسار عبر إحدى القنوات المعتمدة (النموذج الإلكتروني، النموذج الورقي، البريد الإلكتروني، الهاتف، الزيارة الشخصية)
- يتم تسجيل ا الشكوى او المقترح او الاستفسار في سجل متابعة الشكاوى والمقترحات والاستفسارات ومنحها رقم مرجعي لتسهيل المتابعة
- توجيها للجهة المسؤولة للعمل عليها وذلك وفقاً للنموذج المرفق

مراجعة وتحليل الشكوى او المقترح او الاستفسار

-الفرزوالتصنيف: يتم تصنيف الشكوى او المقترح او الاستفسار حسب نوعها

-التحقق من التفاصيل: التأكد من صحة البيانات والمعلومات المقدمة

-جمع الأدلة والمعلومات: إذا لزم الأمر، يتم التواصل مع مقدم الشكوى او المقترح او الاستفسار أو الجهات ذات العلاقة للحصول على معلومات إضافية

- تحليل الأسباب الجذرية: تحديد الأسباب الحقيقية للمشكلة لمنع تكرارها مستقبلاً

اتخاذ القراروالمعالجة الشكوى او المقترح او الاستفسار

يتم مناقشة الحلول الممكنة من قبل الفريق المختص داخل مؤسسة عبد المنعم الراشد الإنسانية او الكيانات التابعة

- اتخاذ الإجراء المناسب لمعالجتها

تلفون : 112767676 966 + فاكس : 112767378 966 + جوال : 505917573 966 +
ص.ب ٥٥٠ ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ١١٤٢١ Abdulmohsen.Sultan@alrashed.com

- في حال تطلب الأمر، يتم تصعيد الشكوى او المقترح او الاستفسار إلى الإدارة العليا لاتخاذ القرار المناسب
- تحديد خطة زمنية واضحة لتنفيذ الحلول المقترحة

التواصل مع مقدم الشكوى

- إبلاغ مقدم الشكوى او المقترح او الاستفسار بالقرار النهائي خلال ٧أيام عمل عبر إحدى الطرق التالية:
- البريد الإلكتروني: إرسال تقرير رسمي بالإجراءات المتخذة
- الاتصال الهاتفي: التواصل المباشر لشرح تفاصيل الحل والإجابة عن أي استفسارات
- رسالة نصية (SMS): إشعار مقدم الشكوى او المقترح او الاستفسار بحل المشكلة وتوجيهه للمزيد من التفاصيل عبر البريد الإلكتروني
- الاجتماع الشخصي: إذا لزم الأمر، يمكن عقد اجتماع مع مقدم الشكوى او المقترح او الاستفسار لشرح تفاصيل المعالجة

إغلاق الشكوى والتقييم

- بعد حل الشكوى، سيتم إرسال استبانة رضا لمقدم الشكوى لتقييم تجربته

- يتم تحليل الشكاوى والمقترحات والاستفسارات دوريًا لاستخلاص الدروس المستفادة ومنع تكرار المشاكل

. هذه الإجراءات تهدف إلى تحقيق أعلى مستويات الاحترافية والشفافية في التعامل مع الشكاوى والمقترحات والاستفسارات وتعزيز ثقة الشركاء في المؤسسة

تعزيز رضا العملاء (لشركاء +المستفيدين + الموظفين +الداعمين)

- الاستماع الفعّال: تنظيم لقاءات دورية مع العملاء (لشركاء +المستفيدين + الموظفين +الداعمين) المناقشة تطلعاتهم واحتياجاتهم
- قياس الرضا: إرسال استبيانات تقييم دورية لقياس مدى رضا العملاء (لشركاء +المستفيدين + الموظفين +الداعمين) وتحسين الأداء

- التطوير المستمر: تنفيذ التحسينات بناءً على التغذية الراجعة من العملاء (لشركاء +المستفيدين + الموظفين +الداعمين)
- التواصل المستمر: مشاركة تحديثات المؤسسة و إنجازاتها بانتظام

تلفون: 112767676 966 + فاكس: 112767378 966 + جوال: 505917573 966 +
ص.ب ٥٥٠ ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ١١٤٢١ Abdulmohsen.Sultan@alrashed.com

جدول التعديلات				
م	الإصدار	التاريخ	وصف التعديل	القائم بالتعديل
١				
٢				
٣				
٤				
٥				

تلفون : 112767676 966 +
فاكس : 112767378 966 +
جوال : 505917573 966 +
ص.ب ٥٥٠ ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ١١٤٢١
Abdulmohsen.Sultan@alrashed.com