

## سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى

اسم الوثيقة	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى	٠١	٢٠٢٥/٠٣/٠٣
إعداد	مراجعة	اعتماد
وحدة التميز المؤسسي	المدير التنفيذي	مجلس الإدارة بمحضر رقم (١) وتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠٣

جمعية ذكركم  
لتحفيظ القرآن الكريم بالعيون



## المحتويات

١. الهدف.
٢. مصادر الشكاوى.
٣. التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة.
٤. الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية المتعددة وصناديق الشكاوى والملاحظات.
٥. البدء في حل المشكلات.
٦. متابعة الشكاوى وإغلاقها.

## الهدف

الاهتمام بشكاوى أصحاب المصلحة والتعامل معها، لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر للخدمات التي تقدمها الجمعية.

## مصادر الشكاوى

١. الاتصال.
٢. المقابلة.
٣. صناديق الشكاوى.
٤. المنصات الإعلامية.

## التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة

١. الاستماع والانتباه بشكل جيد للمستفيد من خدمات الجمعية أو الشخص الداعم.
٢. كتابة بيانات المستفيد أو الداعم الرئيسية، الاسم، رقم الجوال، البريد الإلكتروني، العنوان.
٣. إعطاء المستفيد أو الداعم الفرصة الكاملة والكافية للاستماع لشكواه، وعدم مقاطعته أثناء الحديث وعدم الاعتراض على شكواه، والتصرف بكل اهتمام ومسؤولية.
٤. الإنصات للمستفيد أو الداعم وتفهم طبيعته استيائه، وهذا لا يعني بالضرورة الموافقة على شكواه.

٥. سؤال المستفيد أو الداعم الأسئلة الأساسية حول مشكلته؟ أين؟ ومتى؟ وكيف؟ وتدوين تلك الإجابات.
٦. تلخيص العناصر الرئيسية لمشكلته والتأكيد على الاهتمام بحلها.
٧. الرد على المستفيد أو الداعم بأسلوب مهذب وهادئ، وعدم التسرع في اتخاذ أي قرار.

### الشكاوى الواردة عبر منصات التواصل وصناديق الشكاوى والملاحظات

الرد السريع على أي شكوى حال وصولها، وإخطار صاحب الشكاوى بالاهتمام بشكواه وأنها ستعامل بأسرع وقت.

### البدء في حل المشكلة

قد يكون سبب المشكلة في:

١. إما من الجمعية أو أحد منسوبيها.
٢. إما أن تكون الشكاوى غير مبررة من المشتكي نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة).
٣. إما أن يكون سبب المشكلة مشتركا بين أكثر من طرف (الجمعية، المشتكي، أحد مزودي الخدمات).
٤. إذا وقع الخطأ من المستفيد أو الداعم، فيتم التوضيح له بطريقة يعرف فيها أنه هو المخطئ، ثم يتم التجاوز عن الموضوع، أن لم يترتب على هذا أي حقوق مادية أو معنوية.
٥. إذا كان الخطأ مشتركا يوضح للمستفيد أو الداعم الجزء الخاص بخطأ الجمعية، بحيث يفهم أنه أيضا جزء شريك في الخطأ.
٦. يبلغ المستفيد أو الداعم أن الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى.
٧. إذا لم يقتنع المستفيد أو الداعم يتم الاقتراح عليه بتحرير شكوى خطية.
٨. في حال رفض المشتكي الحلول المقترحة أو بدأ في الجدل يتم إحالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من مستقبل الشكاوى.

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى في اجتماع مجلس الإدارة  
في دورته الأولى بجلسته رقم (١) المنعقدة بتاريخ ٠٣ / ٠٣ / ٢٠٢٥م