



جمعية عزم لدعم  
مرضى التصلب المتعدد  
AAZM MS Society

## سياسة إدارة الشكاوى

للجمعية عزم لدعم مرضى التصلب المتعدد



## أولاً: الهدف:

الاهتمام بشكوى أصحاب المصلحة والتعامل معها، لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر لعملياتنا.

## ثانياً: مصادر الشكاوى.

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

## ثالثاً: التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة.

### الاستماع الجيد (في حال الاتصال أو المقابلة)

١. يتم الاستماع بشكل جيد وبانتباٍ واهتمام للعميل، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتحول إلى شكوى مكتوبة رسمية.
٢. اكتب بيانات العميل الرئيسية مثل أسمه، ورقم الجوال، والبريد الإلكتروني، وعنونه، وأي معلومات أخرى تحتاجها.
٣. أعط العميل الفرصة الكافية للاستماع لشكواه، ولا تقاطعه أثناء الحديث، ولا تعرّض على شكواه وأظهر له أنك تستمع باهتمام كبير، وتصرف بسرعة وإنسانية ومهنية في وقت نفسه.
٤. إذا استرسل العميل في التعبير عن استيائه فاستمع إليه جيداً، وتفهم طبيعة استيائه، ولا يعني هذا الموافقة على مضمون الشكوى.
٥. اسأل العميل الأسئلة الأساسية حول ماهي المشكلة وأين حدثت ومتى وكيف وحاول أن تدون إجاباته.
٦. بعد الانتهاء من حديثه كرر له العناصر الرئيسية للمشكلة حتى تؤكّد له أنك فهمت قصده.
٧. في جميع مراحل حديثك ليكن ردك هادئاً ومؤدب مهما كانت لهجة مقدم الشكوى ولا تتسرّع في إرسال بريد الكتروني أو إجراء مكالمة هاتفية.

## رابعاً: الشكوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى.

الرد الفوري على أي شكوى حال وصولها، واحظار المشتكى بالتعامل مع شكواه والرد الأولي خلال ٢٤ ساعة.



## خامساً: البدء في حل المشكلة.

### ١. قد يكون سبب المشكلة

- اما من الجمعية (ممثلة في أحد منسوبيها).
  - واما تكون الشكوى غير مبررة من المشتكي نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة)
  - واما أن يكون سبب المشكلة مشتركاً بين أكثر من طرف (الجمعية، المشتكي، مزود الخدمة)
٢. إذا أتضح أن المشكلة والخطاء من الجمعية، يجب الاعتذار بأسلوب لبق للعميل.
٣. وإذا كان الخطاء من العميل، فيوضح فيها بطريقة يعرف أنه هو الخطأ.
٤. وإذا الخطاء مشتركاً، يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية، بحيث يفهم منه أنه أيضاً شريك في الخطأ.
٥. يبلغ العميل أن الجمعية تعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى.
٦. إذا لم يقنع العميل فيقترح عليه أن يحرر الشكوى مكتوبة.
٧. إذا رفض المشتكي الحلول المقترحة أو بدأ في جدال يتم احالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى.

## سادساً: متابعة الشكوى وأغلاقها.

١. يتم اطلاع المشتكي باستمرار على آخر التطورات، ويوضح للعميل إذا كان سيتم مراجعة الخلفيات 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 أتضح من تحليل الشكوى أن المشتكي كان مخطئاً أو هناك خلاف مشروع 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 اغلاق لها يوقع عليه من الأطراف ذات العلاقة بالشكوى.
٥. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدون الملاحظة بحرص فالشكوى يمكن تصعيدها.

\* اعتمد اللائحة تم اعتماد هذه اللائحة بموجب قرار مجلس الادارة رقم (١) وتاريخ ١٤ يناير ٢٠٢٥ م

