



AAZM

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 وبانتباه واهتمام للعميل، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتتحوّل إلى شكوى مكتوبة رسمية.
٢. اكتب بيانات العميل الرئيسية مثل اسمه، ورقم الجوال، والبريد الإلكتروني، وعنوانه، وأي معلومات أخرى تحتاجها.
٣. 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 وقت نفسه.
٤. إذا استرسل العميل في التعبير عن استيائه فاستمع الية 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 اجاباته.
٦. بعد الانتهاء من حديثه كرر له العناصر الرئيسة للمشكلة حتى تؤكد له أنك فهمت قصده.
٧. في جميع مراحل حديثك ليكن ردك هادئاً ومؤدب مهما كانت لهجة مقدم الشكوى ولا تتسرع في ارسال بريد الكتروني أو اجراء مكالمة هاتفية.

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

الرد الفوري على أي شكوى حال وصولها، واطار المشتكي بالتعامل مع شكواه والرد الاولي خلال ٢٤ ساعة.

#### خامسا: 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 مشتركا بين أكثر من طرف (الجمعية، المشتكي، مزود الخدمة)
٢. إذا اتضح أن المشكلة والخطأ من الجمعية، يجب الاعتذار بأسلوب لبق للعميل.
٣. وإذا كان الخطأ من العميل، فيوضح فيها بطريقة يعرف أنه هو المخطئ.
٤. وإذا الخطأ مشتركا، يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية، بحيث يفهم منه أنه أيضا شريك في الخطأ.
٥. يبلغ العميل ان الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى.
٦. إذا لم يقتنع العميل فيقترح عليه أن يحزر الشكوى مكتوبة.
٧. إذا رفض المشتكي الحلول المقترحة أو بدأ في جدال يتم إحالته الى المشرف أو المسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى.

#### سادسا: متابعة الشكوى وأغلاقها.

١. يتم اطلاع المشتكي باستمرار على اخر 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 مشيرا الى ما سيقوم به حيال ذلك.
٣. إذا اتضح من تحليل الشكوى أن المشتكي كان مخطئا أو هناك خلاف مشروع في الرأي، فيجب أن يعلن ذلك أيضا، ويتم اغلاق الشكوى بالاتفاق على النتيجة التي تم التواصل اليها.
٤. قد يتطلب التعامل مع بعض الشكاوى تدوين محضر اغلاق لها يوقع عليه من الأطراف ذات العلاقة بالشكوى.
٥. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدوين الملاحظة بحرص فالشكوى يمكن تصعيدها.

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