

جمعية مدرسة الامهات



نظام الشكاوي في جمعية مدرسة الامهات

الهدف من الدليل

يستهدف هذا الدليل جميع العاملات في الجمعية والذين لهم علاقة مباشرة بالشكاوي والمقترحات وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا المستفيدات ، وذلك لتحقيق أفضل المستويات في إدارة الشكاوي والمقترحات والتعامل معها كوسيلة لتحسين وتطوير للمنتجات والخدمات الخاصة بالجمعية وسعياً للتميز والتحسين المستمر تم اعداد هذا الدليل الإرشادي لضمان الارتقاء بمستوى الخدمات وتعزيز تجربة المواطن من خلال الاستفاداة من مخرجات الشكاوي والمقترحات و بتحديد قنوات واجراءات الشكاوي والمقترحات، يتوجب أيضا توحيد معايير قياس معالجة الشكاوي والقنوات التي تمر بها إجراءات الشكاوي والاستفاداة من النتائج ، ومراقبة أداء وكفاءة آلية التعامل مع الشكاوي والمقترحات. وعليه سيوفر هذا الدليل للموظفات معالجة الشكاوي وتوضيح القواعد والإجراءات والمؤشرات التي تمكنهم من الالتزام بمعايير محددة من قبل الجمعية ، كما يحتوي على المعلومات الأساسية فيما يتعلق بتصنيف شكاوي المتعاملين وأنواعها .وعليه يكون من اختصاص كل جهة توحيد مرجع خاص بالشكاوي والمقترحات على الخدمات الخاصة بها ليساهم في مساعدة الموظفات المختصات بإدارة الشكاوي والمقترحات باتخاذ القرارات الصحيحة وبالسرعة المطلوبة في معالجة الشكاوي.

إن هذا الدليل يركز على جميع الحالات من الشكاوي والاقتراحات المقدمة من الموظفين والتأكيد بضرورة تسجيل هذه الحالات في نظام إدارة الوثائق والسجلات الالكترونية ،ويصب هدف الدليل في كيفية تمكين الجمعية من التعامل مع جميع الحالات كفرصة لتحسين خدماتها .إعداد آلية التعامل مع الشكاوي والمقترحات ، وضرورة إعداد التصنيفات الخاصة بالشكاوي والمقترحات

فوائد نظام الشكاوي

- تعزيز مبادئ الشفافية والنزاهة في عمل الجمعية.
- تعزيز ثقة المواطن بمهنية وكفاءة موظفي الجمعية.
- تنظيم وتسهيل عملية اتصال المتعاملين مع الجمعية لحل شكاواهم والإجابة عن استفساراتهم وتحقيق مطالبهم.
- ضمان التعامل مع الشكاوي ضمن فترة زمنية محددة وتوفير الوقت والجهد والكلفة في ذلك.
- الحد من الاحتكاك بين المتعاملين والموظفين في الجمعية وذلك لكي يستغل الموظف وقته في إنجاز عمله على النحو المطلوب.

- تكريس نظام عمل يقوم على الموضوعية والعدالة والمساواة والمهنية في العلاقة مع المتعامل بعيداً عن المحسوبية والواسطة والعلاقات الشخصية.

معلومات رئيسية عن الشكاوى والمقترحات

أهمية الشكاوى والمقترحات

الشكاوى والمقترحات تعتبر من المعلومات المهمة التي تحصل عليها الجمعية من المتعاملات، وأن آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات ليست متعلقة بعدد الشكاوى وحلها فقط ، ولكن بفرص التحسين المتوفرة من خلال طلبات الشكاوى والمقترحات ، حيث أنها تتيح الفرصة للتصحيح المباشر ، كما أنها توفر أفكار بناءه لتطوير الخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة تطوير نظام الشكاوى والمقترحات لمعالجة الشكاوى وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا المستفيدات وتطوير الخدمات في الجمعية.

تعريف الشكاوى

هي وسيلة لتحقيق احتياجات المستفيدات وسماع آرائه حيث يقوم المواطن بالتعبير عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات ، العمليات ، الإجراءات ، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة المتوقعة ، سواء كان ذلك شفويًا أو كتابيًا أو بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكاوى.

مسؤوليات الجمعية في مجال تعزيز نظام الشكاوى وتحسين فعاليته

- تجهيز موظفي الصف الاول والموظفين المختصين للتعامل مع الشكاوى
- إدراك توقعات واحتياجات المواطن.
- ضمان سهولة تقديم الشكاوى بإجراءات سهلة الاستخدام.
- تحليل وتقييم الشكاوى من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
- أهمية التدقيق على عملية إدارة الشكاوى.
- التأكد من أن بيانات الشكاوى متوفرة لدى الإدارة العليا.
- الامتثال الى اجراءات التعامل مع الشكاوى والتأكد من تطبيقها.
- مراجعة فعالية و كفاءة عملية معالجة الشكاوى.
- أهمية رفع نتائج شكاوى المواطنين ورفع المقترحات إلى الإدارة العليا لتحديد ما إذا كان يتطلب مراجعة القوانين أو الإجراءات.
- اكتشاف الثغرات أو جوانب الضعف في الخدمات المقدمة من خلال تقارير الشكاوى.

الوسائل المباشرة:



صندوق الشكاوى والاقتراحات



الاتصال على هاتف رقم 092346339

(من الساعة 08:30 حتى الساعة 3

الاحد حتى الخميس



شخصياً من خلال زيارة موقع الجمعية وتقديم الشكاوى



Facebook/ الجمعية



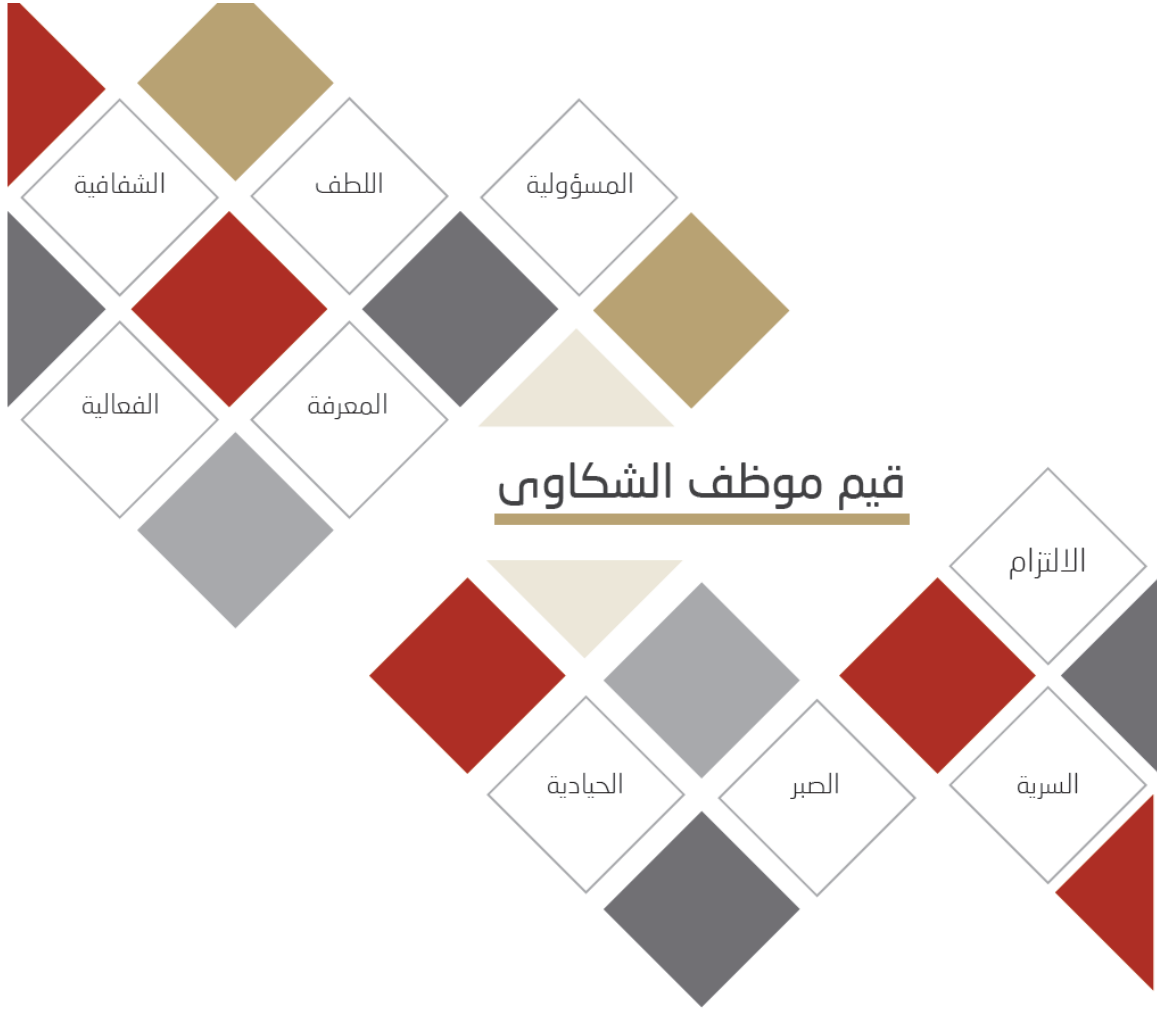
xxxxxxx

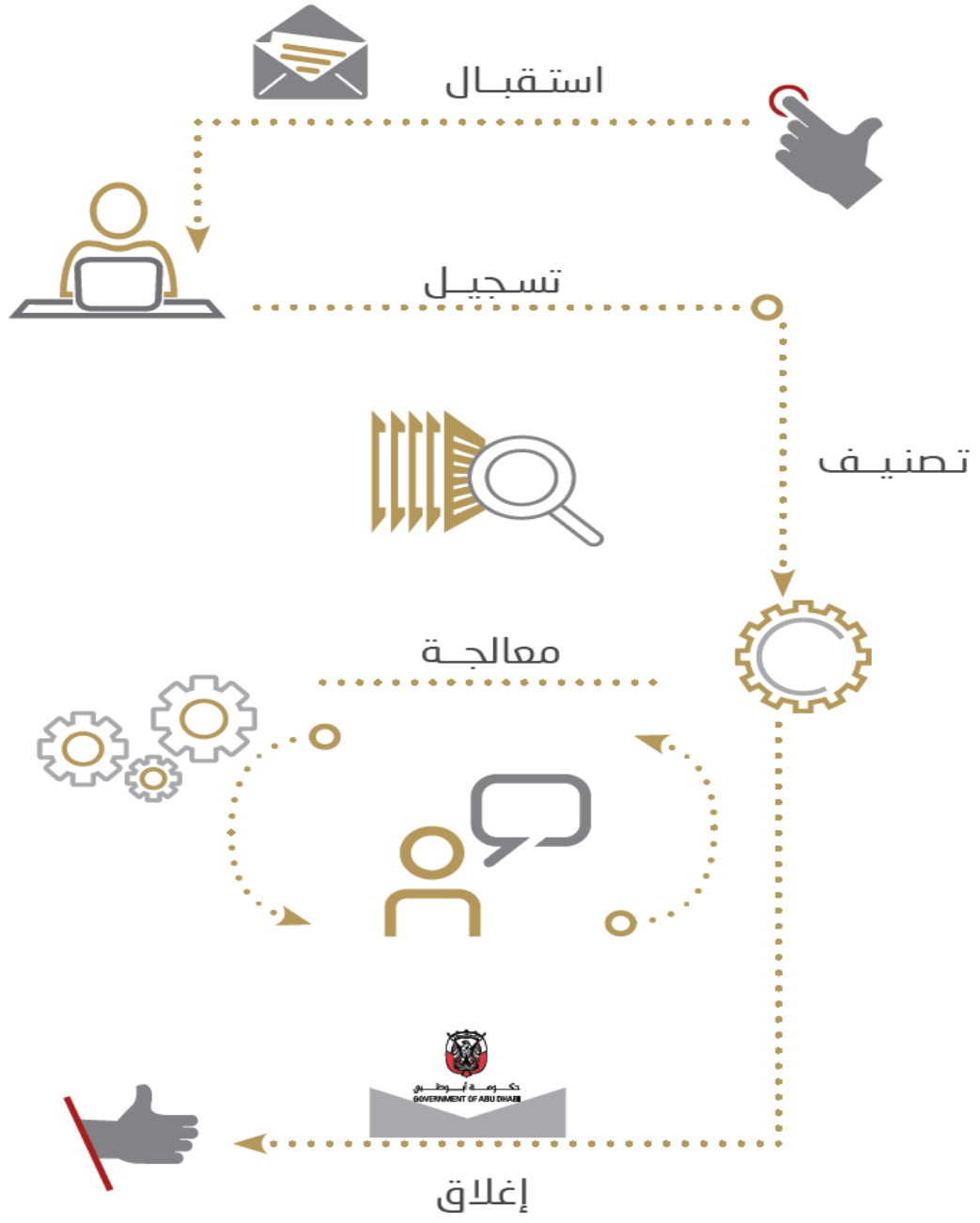


توجيه رسالة للجمعية

عملية إدارة الشكاوى

توضح عملية إدارة الشكاوى المراحل التي تمر بها الشكاوى بداية من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل وانتهاءً بالإغلاق ، تعتبر آلية إدارة عملية الشكاوى الموضحة أدناه إرشادية للجمعية والتي توضح ضرورة استقبال وتسجيل الشكاوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين وإغلاقها وقياس رضا المتعامل بالخدمات التي تقدمها ، ويجب أن تكون هذه الاجراءات مكتوبة وواضح للموظفين والمتعاملين





استقبال الشكاوى

- أهمية تشكيل فريق عمل مختص بالشكاوى يتبع ادارة الجمعية على أن يكون فريق العمل مختص في التعامل مع الشكاوى ، مدربين ومؤهلين باحترافية في نظام الشكاوى.
- من المهم أن يتم اختيار مكان مناسب وسهل الوصول لتقديم الشكاوى في حالة الحضور الشخصي
- توفير جميع قنوات تقديم الشكاوى وذلك من خلال الموقع الإلكتروني ، تطبيق الهاتف الذكي ، صندوق الشكاوى وغيرها
- ضرورة تثقيف المواطن لكي يكون على دراية كافية بكيفية تقديم الشكاوى وأماكن وقنوات تقديمها

تسجيل الشكاوى

يجب عند تسجيل الشكاوى مراعاة الآتي:

- التأكد من أن الشكاوى تقع ضمن اختصاص الجمعية، وفي حال لم تكن ضمن الاختصاص يتوجب على الموظف المختص توجيه المواطن للجهة المختصة إن أمكن.
- على الموظف المختص الاستفسار والاستيضاح عن جميع المعلومات من المواطن حسب طبيعة ونوع الشكاوى.
- بعد التأكد من مضمون ومحتوى الشكاوى يتم إعلام المتعامل بالإجراءات والمدة الزمنية المطلوبة لحل الشكاوى.
- يتم البدء بتسجيل الشكاوى ، وذلك من خلال قيام موظف بتسجيل الشكاوى في نظام ادارة السجلات والوثائق الالكترونية ، وضمان وصول رقم الحالة لمقدم الشكاوى بالطرق المتاحة للتمكن من متابعة طلبه.
- عند تسجيل شكاوى جديده يتوجب على الموظف تزويد المواطن بطاقة مراجعة ليتسنى له متابعة الشكاوى.
- في حال رغب المواطن بمتابعة شكاوى قائمة ، يقوم موظف وحدة الشكاوى بمراجعة النظام باستخدام الرقم المرجعي الخاص بالشكاوى.

تصنيف حسب نوع الشكاوى

لسهولة التعامل مع إدارة الشكاوى وضمان وصول الشكاوى للقسم أو الإدارة المختصة يتطلب على الجهة وضع تصنيف للشكاوى حسب الخدمات التي تقدمها ، مما له أثر كبير في سهولة استخراج التقارير التحليلية عن الشكاوى وإمكانية تحديد الخدمات التي تتركز عليها أغلب الشكاوى وإمكانية تحديد الثغرات ومجالات التحسين.

المعالجة

- على الموظف المختص بإدارة الشكاوى التحقق من الشكوى، ومحاولة التوصل إلى حل للشكوى.
- هذه المرحلة تشمل المتابعة مع الأقسام أو الإدارات المختصة بشكوى المواطن
- على الفريق المختص بالشكاوى العودة إلى النظام للتحقق من قائمة ملفات الشكاوى التي تحتاج إلى متابعة واتصال بالأقسام المعنية أو بالمتعامل.
- الغرض من إجراءات متابعة الشكاوى تحديث بيانات التقارير اليومية (كحد أدنى) لكافة الحالات المتعلقة بأي شكوى لم تعالج بعد ، والشكاوى التي تحتاج إلى تواصل مع المتعامل يتم الاتصال بالمتعامل عبر قناة الاتصال المفضلة لديه.
- إذا تبين أن الشكوى لم تعالج بعد، أو بحاجة إلى معلومات إضافية، على الموظف المختص العودة إلى آخر التحديثات حول الشكوى على النظام للتحقق من وضع الشكوى و التواصل مع القسم أو الإدارة المعنية للحصول على معلومات إضافية، أو تحديث البيانات المتوفرة.
- على الموظف المختص تحديث بيانات ملف شكوى المتعامل باستمرار بناءً على المعلومات التي يحصل عليها.
- عند معالجة الشكوى من الضروري إبلاغ النتائج للمواطن و التواصل معه حتى ولو لم يتسنى للجهة معالجة الشكوى، بغرض تزويد المواطن بأحدث المعلومات حول وضع الشكوى.
- بعد تحديث بيانات المواطن، على الموظف المعني في إدارة الشكاوى التواصل معه ومعرفة مدى رضاه عن الحل الذي تم التوصل إليه، في حال إبداء المواطن عدم الرضا عن الحل، يجب التوضيح للمواطن أن لديه الفرصة لتقديم استئناف ضد طريقة إغلاق الشكوى أو الحل إن رغب في ذلك.
- في حالة عدم رد المواطن أو صعوبة الوصول إليه ، يجب على الجهة معاودة التواصل مع المتعامل خلال فترة زمنية تحددها الجهة حسب طبيعة ونوع الشكوى.
- في حال عدم رضا المواطن عن حل وإغلاق الشكوى ، على ممثل خدمة المتعاملين تحديث بيانات ملف شكوى المواطن ، بما في ذلك القرار الذي تم التوصل إليه.

الإغلاق

- في مرحلة الإغلاق يتم قياس رضا المواطن عن إجراءات التعامل وإغلاق الشكوى حسب النظام المعمول به أو عن طريق الجهة في الحالات المعقدة أو السرية.
- في حالة التأخير في حل الشكوى ، يجب اعلام المواطن عن سبب التأخير والوقت المتوقع للرد.
- في حالة عدم رضا المواطن عن الحل ، إنه من الضروري اتاحة الفرصة أمام المواطن اعادة فتح موضوع الشكوى (الاستئناف) أو التظلم من اجراءات التعامل مع الشكوى ، والذي من خلاله

يعبر المواطن عن عدم رضاه عن اجراءات التعامل مع الشكوى أو اغلاق الشكوى ، وعليه يتم رفع الشكوى إلى المسؤول أو طرف ثالث لم يدخل ضمن اجراءات حل الشكوى لإعادة تقييم حل الشكوى أو الاجراءات التي تمت وإعادة التحليل.

تذكير:

ينصح باستخدام مجموعة من الوسائل لاعلام المواطن بمعالجة الشكوى او حالة الشكوى في حال لم تتم المعالجة مع تحديد موعد زمني حيث يمكن استخدام الوسائل الآتية:

• رسالة على الهاتف المحمول (SMS)

• اتصال تلفوني

• E-Mail

الإجراءات المتعلقة بالاقترحات والشكاوى

الهدف العام:

تهدف هذه الاجراءات إلى التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة بهدف تحقيق رضا اكبر لمتلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم ، وحل المشاكل التي تواجه المواطنين من متلقي الخدمة بكل عدالة وشفافية، كما تهدف إلى الاستفادة من اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة من اجل التحسين والتطوير في الأداء.

طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى:

يمكن لصاحبة الاقتراح والشكوى إتباع الطرق التالية لتقديم الاقتراحات و/ أو الشكاوي: .

- تقديم الشكوى من خلال الموظف المختص في الجمعية.
- تقديم الشكوى من خلال موقع الجمعية الالكتروني.

واقع نظام الشكاوي في جمعية مدرسة الامهات

تتم طريقة تقديم الشكاوي في الجمعية عبر اكثر من طريقة :

أ. مواقع التواصل الاجتماعي .

ب. التواصل مع أحد الموظفين او رئيس مجلس الادارة .

ج . الحضور الشخصي وتقديم شكوى .

مسار العمل لتقديم شكوى



الهاتف



فيسبوك



حضور شخصي

مدخل البيانات في
الجمعية

ويتبع قسم الشكاوي لمجلس الادارة حيث أن الموظف (مدخل البيانات) يعمل على إدخالها على النظام المعمول به في الجمعية ويعمل على تصنيفها للقسم المختص من خلال مسار عمل واضح ويقوم القسم المختص بدوره على معالجتها من خلال الإجراء القانوني المناسب (واعادتها الى مدخل البيانات).