سياسة معالجة شكاوى المستفيدين

التعريفات:
لأغراض تطبيق هذه السياسة، يكون للكلمات الواردة فيها المعاني الموضحة لها في منصة أبشر ولوائحها التنفيذية، ما لم يقتض سياق النص غير ذلك. وتحمل الكلمات التالية المعاني الموضحة:

- **المستفيدين :**المواطن، المقيم، الزائر.
- **الشكاوى :**الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا على منتج أو خدمة أو عملية أو وضع معين، وغالبًا ما يتضمن التواصل مع المركز من خلال قنوات التواصل المعتمدة لمركز خدمات المستفيدين لمنصة أبشر أو أصحاب الصلاحية أو الفرد المسؤول للتعبير عن عدم الرضا أو الاعتراض.
- **قنوات التواصل الرسمية :** جميع قنوات التواصل المعتمدة لمركز خدمات المستفيدين بمنصة أبشر ، والتي يتم من خلالها استقبال استفسارات وطلبات المستفيدين.

مقدمة: في منصة أبشر ، نحرص على التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين، ونعتبرهم شركاء في تحقيق نجاحنا، ونسعى إلى تلبية توقعاتهم وتقديم تجربة إيجابية ومرضية لهم. كما ندرك أن بعض المستفيدون قد يواجهون بعض التحديات أو يكون لديهم شكاوى تتعلق بخدماتنا. بناءً عليه، تلتزم منصة أبشر بمعالجة الشكاوى الواردة عبر قنوات التواصل الرسمية بكفاءة وشفافية، ضمن منظومة متكاملة تهدف إلى التحسين المستمر وتعزيز اتخاذ القرار، بما يتماشى مع معايير مواصفة الأيزو (ISO 10002:2018) لنظام التعامل مع الشكاوى.

أهداف سياسة معالجة الشكاوى: يسعى مركز خدمات المستفيدين بمنصة أبشر إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. استقبال مرئيات وملاحظات واقتراحات المستفيدين بشكل استباقي.
2. الترحيب بشكاوى المستفيدين غير الراضين عن الخدمات أو القرارات أو الإجراءات.
3. توفير عمليات معالجة شكاوى تتمتع بسهولة الوصول إليها، وتتسم بالشفافية والمسؤولية.
4. اعتبار ملاحظات المستفيدين مدخلات لبناء المعرفة وتحسين الخدمات.
5. الالتزام بتقديم خدمة عالية الجودة بالتعاون مع الإدارات المعنية، لتلبية طموحات ورغبات المستفيدين وتجاوز توقعاتهم.

المبادئ التنظيمية المتبعة في معالجة الشكاوى: تطبق منصة أبشر عددًا من المبادئ التنظيمية وفقًا لأفضل الممارسات، كما يلي:

1. **الوضوح:**
تقديم دليل شامل لكافة المعلومات المتعلقة باستقبال الشكاوى، بما في ذلك كيفية ومكان تقديم الشكاوى من خلال القنوات الرسمية، وأوقات العمل والاستجابة، واتفاقيات مستوى الخدمة.

2. **سهولة الوصول:**
ضمان سهولة تواصل المستفيدين مع منصة أبشر من خلال قنوات تواصل تعمل على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع، بالإضافة إلى توفير آليات مرنة ومتنوعة لمعالجة الشكاوى بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين.

3. **استلام الشكاوى:**
استقبال الشكاوى وتوثيق جميع التفاصيل المتعلقة بها، مع إصدار رقم مرجعي لكل شكوى لضمان متابعتها بشكل منظم.

4. **الاستجابة:**
تقديم الدعم اللازم لمعالجة الشكاوى بأسرع وقت ممكن وفقًا للإجراءات المعتمدة، مع إشعار المستفيدين بمرحلة معالجة الشكوى بشكل مستمر.

5. **الموضوعية:**
معالجة الشكاوى بطريقة مهنية، عادلة، وشفافة، دون تحيز. يتم تقييم جميع التفاعلات مع المستفيدين بكل حيادية، بما في ذلك جودة الاتصالات والقدرة على الاستجابة لهم.

6. **التحسين المستمر:**
استخدام نتائج معالجة الشكاوى والملاحظات والمرئيات من المستفيدين في تطوير وتحسين الخدمات والعمليات الداخلية، بهدف تعزيز رضا المستفيدين وتحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة.

7. **السرية:**
التعامل مع جميع الشكاوى وبيانات المستفيدين بسرية تامة، وفقًا للمعايير المحددة التي تخضع للمراجعة المستمرة.

8. **التميّز في الخدمة:**
تطوير مهارات ومعرفة الموظفين في معالجة الشكاوى، من أجل تعزيز ثقافة التميز في خدمة المستفيدين، سعيًا لتحسين قدرة المركز على معالجة الشكاوى بكفاءة.

9. **التصعيد:**

في حالة التصعيد، يتم اتباع آلية محددة لضمان التعامل مع الشكاوى التي لم يتم حلها بالشكل المطلوب. للمزيد من المعلومات حول آلية التصعيد، يرجى الاطلاع على دليل استقبال الشكاوى عبر الرابط .

تلتزم منصة أبشر بتطبيق هذه السياسة لضمان تقديم خدمات عالية الجودة وتحقيق أعلى مستويات رضا المستفيدين.