







الرقم:

التاريخ: / / ٢٠ م

المرفقات:

الموضوع:

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

١. الاستماع والانتباه بشكل جيد للمستفيد من خدمات الجمعية او الشخص الداعم.
٢. كتابة بيانات المستفيد او الداعم الرئيسية، الاسم ، رقم الجوال ، البريد الالكتروني ، العنوان .
٣. إعطاء المستفيد او الداعم الفرصة الكاملة والكافية للاستماع لشكواه ، وعدم مقاطعته اثناء الحديث وعدم الاعتراض على شكواه، والتصرف بكل اهتمام ومسؤولية.
٤. الإنصات للمستفيد او الداعم وتفهم طبيعة استيائه ، وهذا لا يعني بالضرورة الموافقة على شكواه.
٥. سؤال المستفيد او الداعم الأسئلة الأساسية حول مشكلته ؟ اين ؟ ومتى ؟ وكيف ؟ وتدوين تلك الإجابات .
٦. تلخيص العناصر الرئيسية لمشكلته والتأكيد على الاهتمام بحلها.
٧. الرد على المستفيد او الداعم بأسلوب مهذب وهادئ ، وعدم التسرع في اتخاذ أي قرار.

الشكاوى الواردة عبر منصات التواصل وصناديق الشكاوى والاحظات:

- الرد السريع على أي شكوى حال وصولها ، وإخطار صاحب الشكوى بالإهتمام بشكواه وانها ستعامل بأسرع وقت.





الرقم :

التاريخ : / / ٢٠ م

المرفقات:

الموضوع:

٣. إذا اتضح من تحليل الشكوى ان المشتكي كان مخطأ او ان هناك خلافاً مشروعاً في الرأي ، فيجب ان يعلن ذلك له ، ويتم اغلاق الشكوى ، بالإتفاق على النتيجة التي تم التوصل لها.
٤. قد يتم التعامل مع بعض الشكاوى على تدوين محاضر اغلاق لها يتم التوقيع عليها من قبل كل الأطراف ذات العلاقة.
- كتابة تقرير حول المشكلة بكل حرص ، وتدوين كل الملاحظات ، لأن الشكوى ممكن تصعيدها.