



منهجية معالجة شكاوى المستفيد

بجمعية كافل لرعاية الأيتام



مقدمة:

تلتزم جمعية كافل لرعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة بتقديم خدمات عالية الجودة تركز على تلبية احتياجات الأيتام وأسرهم. وتسعى لتحقيق التميز في كافة المجالات، كما تعمل على ديمومة الثقة واستدامتها من خلال الاستجابة السريعة والفعالة لأي شكوى أو استفسارات من قبل المستفيد الداخلي / الخارجي.

• التحسين المستمر

تبنى الجمعية مبدأ التحسين المستمر في جميع عملياتها، مع مراجعة دورية للسياسات والإجراءات لضمان ملاءمتها لأفضل الممارسات.

• رضا المستفيدين

نعتبر رضا المستفيدين من أولوياتنا، ونعمل جاهدين لتقديم خدمات تلي توقعاتهم وتساهم في تحسين جودة حياتهم.

• الشفافية والمصداقية

نؤمن بأهمية الشفافية في تعاملاتنا مع المستفيدين، ونسعى دائمًا لتقديم معلومات دقيقة وواضحة حول خدمات الجمعية.

وتأكيدً لذلك أتاحت الجمعية القنوات التالية لتقديم الشكاوى والرد على الاستفسارات وإستقبال المقترحات

المسؤول	كيفية التواصل	قنوات التواصل	
الشكاوى	اتصال WhatsApp	0555721100	
مسؤول إسعاد العملاء	مقابلة المستفيد / العميل	مقر الجمعية	
مسؤول إسعاد العملاء	اتصال هاتفي	8002450245	
مسؤول الإعلام الجديد	التواصل الاجتماعي	X	Kafel _makkah
		Snapchat	
		Instagram	
جوال مركز خدمة المستفيد	WhatsApp	*****	

وتلتزم الجمعية كافل بمعالجة الشكاوى والرد على الاستفسارات وإستقبال المقترحات .

وتؤمن بأن التعامل الفعّال مع شكاوى المستفيدين هو جزء أساسي من تحسين جودة خدماتها وتعزيز ثقة المستفيدين. من خلال استجابة سريعة وحلول جذرية للشكاوى، تسعى الجمعية ليس فقط لحل المشكلات

ولكن لتحسين عملياتها بشكل مستمر. هذا النهج يعزز رضا المستفيدين ويجعلهم شركاء في تحسين خدمات الجمعية، مما يساهم في تحقيق أهدافها في توفير رعاية شاملة للأيتام وأسرهم. أعلى النموذج

رحلة المستفيد اثناء تقديم الشكوى او رفع مقترح :

التوعية بدور مركز خدمة المستفيد

- توعية المستفيدين والعملاء بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى أو المقترحات من خلال النشرات الإعلامية، و موقع الجمعية الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي

تقديم شكوى او مقترح

اختيار القناة: يختار المستفيد القناة المفضلة لتقديم شكواه أو مقترحه:

- مقر الجمعية: زيارة مباشرة وتقديم الشكوى لموظف مسؤول إسعاد العملاء.
- الاتصال الهاتفي: الاتصال عبر الرقم 8002450245.
- التواصل الاجتماعي: (Kafel_makkah) إرسال رسالة عبر حسابات الجمعية على منصات الجمعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي Snapchat - - Instagram X .
- WhatsApp جوال الجمعية عبر الرقم 0555721100.
- WhatsApp مركز خدمة المستفيد عبر الرقم *****.
- تار المستفيد القناة المفضلة لتقديم شكواه أو مقترحه:

استلام الشكوى أو المقترح:

- الخطوة 3: تلقي رسالة تأكيد من الجمعية تفيد باستلام الشكوى أو المقترح.
- الخطوة 4: تسجيل الشكوى أو المقترح لدى مركز خدمة المستهلك مع ذكر كافة التفاصيل.
- الخطوة 5 تحويل الشكوى للقسم المعني او للموظف

معالجة الشكوى أو المقترح:

- الخطوة 6: تعيين موظف وحدة إسعاد العملاء للتحقق من الشكوى أو مراجعة المقترح ومتابعة القسم
- الخطوة 7: جمع المعلومات والأدلة ذات الصلة.
- الخطوة 8: إعداد رد شامل ومفصل لمقدم الشكوى أو المقترح.



تنفيذ الإجراءات:

• الخطوة 9: تنفيذ الإجراءات التصحيحية إذا كانت الشكوى تتعلق بمشكلة محددة..

6. متابعة وتقييم:

• الخطوة 10: إبلاغ المستفيد بنتائج التحقيق والإجراءات المتخذة أو التحسينات المنفذة.

• الخطوة 11: تقييم فعالية الإجراءات واتخاذ خطوات إضافية إذا لزم الأمر.

7. التوثيق والمتابعة:

• الخطوة 12: تحديث السجلات ببيانات الشكوى أو المقترح، والإجراءات المتخذة.

• الخطوة 13: إعداد تقرير دوري حول الشكاوى والمقترحات وتحليل الأنماط والتوصيات.

8. إشراك المستفيد:

• الخطوة 14: دعوة المستفيدين لتقديم آرائهم حول عملية تقديم الشكاوى والمقترحات.

• الخطوة 15: تعزيز التواصل المستمر مع المستفيدين لضمان رضاهم وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

كافل



لرعاية الأيتام بمكة

Kafel for Orphans Care in Makkah

مركز خدمة المستفيد