



جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
IMAM ABDULRAHMAN BIN FAISAL UNIVERSITY

آلية استقبال الشكاوى والمقترحات عمادة الاتصالات وتقنية المعلومات

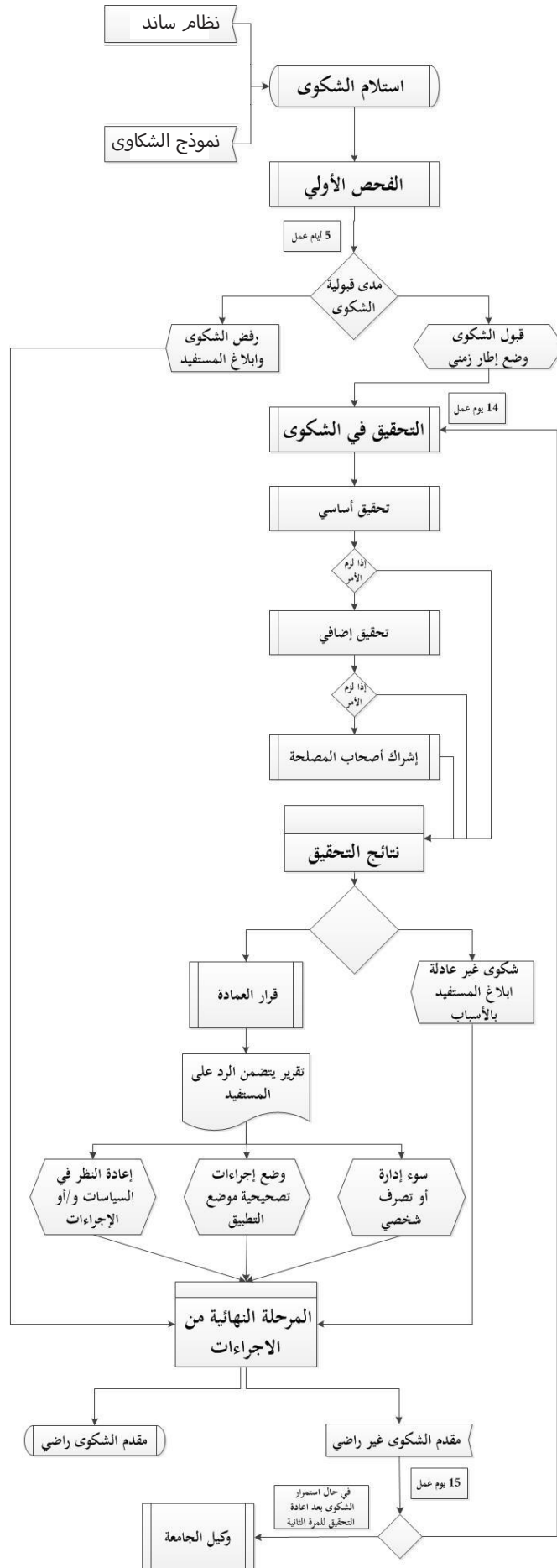
آلية استقبال الشكاوى عبر نظام ساند أو نموذج الشكاوى

تعمل وحدة علاقات العملاء على تنظيم الشكاوى والاعتراضات وتسجيلها في نظام خاص بها ومن ثم يتم تمريرها إلى الأطراف المعنية في العمادة، وسيعمل هذا الملف -بإذن الله- على مساعدتك في حال رغبت بتقديم شكوى.

آلية قبول ورفض الشكاوي:

صممت هذه الآلية لتيسير تقديم الشكاوى من قبل المستفيد حيث يمكن تقديم الشكاوى لأسباب تتعلق بأفعال أو قرارات يرى أن عمادة الاتصالات وتقنية المعلومات لم تنجح في القيام بها أو اتخاذها أو أنه تم تنفيذها ولكن بطريقة غير صحيحة أو غير عادلة أو غير قانونية.

1. يمكن لأي شخص تقديم شكوى بشرط أن تكون ضمن مجال عمل عمادة الإتصالات وتقنية المعلومات.
2. عند تقديم الشكاوى يرجى من صاحبها تعريف نفسه وتحديد موضوع الشكاوى بوضوح وبيان مايتوقع تحقيقه وتوفير معلومات مفصلة وذات صلة بالشكاوى إذا كان ذلك ممكناً.
3. يتم رفع الشكاوى خلال اسبوعين من حدوثها ولا تنظر في الشكاوى التي يتأخر رفعها.
4. ارفاق أي مستندات أو بريد الكتروني و كل ما يتعلق بالشكاوى من اثباتات.
5. اطلاع الافراد المعنيين «وحدة علاقات العملاء» على الشكاوى وتحديد مدى قبوليتها.
- في حال قبول الشكاوى يتم وضع اطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه تقوم بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة لتلقيه ردا رسمياً.
- في حال رفض الشكاوى يتم ابلاغ المستفيد بذلك مع ارفاق الاسباب.
- في حال ظل مقدم الشكاوى غير راضي عن نتيجة الاجراءات المتعلقة بشكواه يمكن رفع شكوى تأكيدية أما فورية او تقديم شكوى أخرى لجهة ذات سلطة أعلى (وكيل الجامعة).
6. تعالج جميع الشكاوى بشكل سري الا اذا قرر مقدم الشكاوى التنازل عن سرية الشكاوى تعالج علناً وتتاح المعلومات ذات الصلة.
7. يحق للافراد المعنيين اجراء تحقيقات او استعراض مدى الامتثال لتحديد درجة التزام العمادة بالقواعد واللوائح والأحكام ذات الصلة مثل السياسات والمعايير.
8. تختلف معالجة الشكاوى باختلاف :
 - نوع الشكاوى مدى تعقيدها
 - الاجراءات المتبعة
 - التقييم الأولي الذي يشير إلى ما اذا كانت هناك أسباب تبرر الشكاوى
 - الحقائق التي افصح عنها خلال عملية التقييم او التحقيق
9. يتخذ الافراد المعنيين القرار النهائي ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكاوى ثم يتم ابلاغ صاحب الشكاوى.



أولاً : التعامل مع شكاوي العملاء:

- المستفيد دائماً على حق حتى يثبت العكس.
- يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكوى وبيانات كل منهما من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك الاطلاع.
- يتخذ الافراد المعنيين كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكي (الورقية والإلكترونية والصوتية المسجلة).
- أي شكوى تعبر عن رأي المتعامل وللجهة الحكومية قبول أو رفض الشكوى اذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم الحصول على رد المشتكي في الفترة المحددة، وأيضاً لا تقبل الشكاوى الوظيفية أو الشكاو بالكيدية.

١. أسباب شكاوي العملاء:

- هناك أسباب عديدة لشكاوي العملاء بعضها يرجع إلى المنظمة والبعض الآخر يرجع إلى مقدم الخدمة والبعض الثالث يرجع إلى العميل نفسه.
- النوع الأول ما يتعلق بالإجراءات المتبعة في المنظمة.
 - النوع الثاني الأخطاء الشخصية التي يقع فيها مقدم الخدمة.
 - النوع الثالث عدم معرفة العميل بمدى الفائدة المتحققة من الخدمة بعد الحصول عليها أو الجهد المبذول في سبيل انائها بهذه الصورة.

٢. الآلية المتبعة عند استقبال شكوى:

- تقوم العمادة باستقبال الشكاوى من خلال الرقم الموحد أو عن طريق البريد الإلكتروني المحدد
- يقوم قسم الجودة بتصنيف الشكاوى وتسجيلها ضمن نظام محوسب ومن ثم يتم إرسالها ومتابعتها مع الجهات المعنية من أجل معالجتها والعمل على حلها.
- تقوم الجهة المعنية بإعلام الشخص المخول بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة

ثانياً: التعامل مع اقتراحات العملاء :

١. العمادة

- تقوم العمادة باتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الإقتراحات المقدمة والوثائق والمعلومات المتعلقة بها (الورقية والالكترونية والمسجلة).
- يتم تسجيل المقترح بأسم مقدمه.
- يلتزم كل من يتعامل مع نظام الاقتراحات بالالتزام بالسرية.
- ضمان سرية معلومات وبيانات المقترح والجهة المعنية بعدم السماح بالإطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك.
- ضمان عدم تأثر تقديم الخدمات وجودتها للمقترح نتيجة لتقديمه إقتراح.
- ضمان عدم تأثر وضع الموظف المقترح نتيجة إقتراحه.

٢. الموظف:

- يقوم الموظف بالمحافظة على سرية الإقتراحات المقدمة والمعلومات والوثائق المتعلقة بها أو المقترح.
- يحق للموظف الاطلاع على المعلومات التي تقتضيها طبيعة عمله فقط.

٣. المستفيد:

يلتزم المستفيد بادخال بيانات الإقتراح بصورة صحيحة وتفادي أي مغالطات أو معلومات كيدية ضد الجهة الحكومية أو ضد الموظفين، ويقوم بتقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.

ثالثاً: قنوات تقديم الشكاوي:

ويسرنا استقبال أي من الشكاوي أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر:

- نظام ساند
- نموذج الشكاوي