

آلية استقبال الشكاوى والمقترحات

• آلية استقبال الشكاوى عبر الإيميل أو نموذج الشكاوى

تعمل وحدة علاقات العملاء على تنظيم الشكاوى والاعتراضات وتسجيلها في نظام خاص بها ومن ثم يتم تمريرها إلى الأطراف المعنية.

• آلية قبول ورفض الشكاوى

صممت هذه الآلية لتيسير تقديم الشكاوى من قبل المستفيد حيث يمكن تقديم الشكاوى لأسباب تعلق بأفعال أو قرارات يرى أن إدارة الشركة 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 شركة ارتياذ للتدريب .
2. عند تقديم الشكاوى يرجى من صاحبها تعريف نفسه وتحدي د موضوع الشكاوى بوضوح وبيان مايتوقع تحقيقه وتوفير معلومات مفصلة وذات صلة بالشكاوى إذا كان ذلك ممكن ا.
3. يتم رفع الشكاوى عند حدوثها ولا تنظر في الشكاوى التي يتأخر رفعها أكثر من عشرة أيام
4. ارفاق اي مستندات او بريد الكتروني و كل ما يتعلق بالشكاوى من اثباتات.
5. اطلاع الافراد المعنيين (وحدة علاقات العملاء) على الشكاوى وتحديد مدى قبوليتها.
6. في حال قبول الشكاوى يتم وضع اطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه نقوم بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة لتلقيه ردا رسميا.
7. في حال رفض الشكاوى يتم ابلاغ المستفيد بذلك مع ارفاق الاسباب.
8. 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 (الإدارة العليا)
9. تعالج جميع الشكاوى بشكل سري.
10. يحق للأفراد المعنيين اجراء تحقيقات او استعراض مدى الامتثال لتحديد درجة التزام الإدارة بالقواعد واللوائح والأحكام ذات الصلة مثل السياسات والمعايير.

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.
- يتخذ الافراد المعنيون القرار النهائي ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكاوى ثم يتم ابلاغ صاحب الشكاوى.

أولاً: التعامل مع شكاوى 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 الأفراد المعنيون 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 وللشركة حق رفض الشكوى إذا كانت غير واضحة أو غير قابلة للدراسة.

أسباب شكاوى العملاء:

- هناك أسباب عديدة لشكاوى 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 انهاءها بهذه الصورة.

الآلية المتبعة عند استقبال شكوى:

- تقوم الإدارة باستقبال الشكاوى من خلال الرقم الموحد أو عن طريق البريد الإلكتروني المحدد
- يتم تصنيف 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 ستستخدمها لحل المشكلة

ثانياً : التعامل مع اقتراحات العملاء

١. الإدارة

- تقوم الإدارة باتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الاقتراحات المقدمة والوثائق والمعلومات المتعلقة بها (الورقية أو الإلكترونية أو المسجلة)
- يتم تسجيل المقترح باسم مقدمه.
- يلتزم كل من يتعامل مع نظام الاقتراحات بالالتزام بالسرية.
- ضمان سرية معلومات وبيانات المقترح والجهة المعنية بعدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك
- ضمان عدم تأثر تقديم الخدمات وجودتها للمقترح نتيجة لتقديمه اقتراح أو شكوى

٢. الموظف

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

٣. المستفيد:

- يلتزم المستفيد بإدخال بيانات الاقتراح بصورة صحيحة وتفادي أي مغالطات أو معلومات كيدية ضد المركز أو ضد الموظفين ويقوم بتقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.

ثالثاً: قنوات تقديم الشكاوى:

يسرنا استقبال أي من الشكاوى أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر الوسائل التالية:

– نموذج التواصل بالموقع عبر الرابط <https://ertyad.com/contact>

– رقم الهاتف: ٠١١٢١٥١١٠٠

– الرسائل عبر الواتساب: 0112151100

– البريد الإلكتروني: info@ertyad.com

–

المركز الوطني للتعليم الإلكتروني

– رقم الشكاوى: 920015991

– البريد الإلكتروني: info@elc.edu.sa

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني (الإدارة العامة للتدريب الاهلي)

– الهاتف: 0112088400

– فاكس: 0112087978

– البريد الإلكتروني: gdpqi@tvtc.gov.sa

