

آلية استقبال الشكاوى

آلية استقبال الشكاوى عبر البريد الإلكتروني أو نموذج الشكاوى

يعمل قسم خدمة العملاء على تنظيم الشكاوى والاعتراضات وتسجيلها في نظام خاص بها، ومن ثم يتم تمريرها إلى الأطراف المعنية لمساعدتك في حال رغبت بتقديم شكوى - بإذن الله.

آلية قبول ورفض الشكاوى

صممت هذه الآلية لتيسير تقديم الشكاوى من قبل المستفيد، حيث يمكن تقديم الشكاوى لأسباب تتعلق بأفعال أو قرارات يرى أن إدارة المركز لم تنجح في القيام بها، أو أنه تم تنفيذها ولكن بطريقة غير صحيحة أو غير عادلة أو غير قانونية، أو اتخاذه قرارًا خاطئًا.

يمكن لأي شخص تقديم شكوى بشرط أن تكون ضمن مجال عمل مركز أكاديمية رواد الأعمال للتدريب.

عند تقديم الشكاوى، يرجى من صاحبها تعريف نفسه وتحديد موضوع الشكاوى بوضوح، وبيان ما يتوقع تحقيقه، وتوفير معلومات مفصلة وذات صلة بالشكاوى إذا كان ذلك ممكنًا.

يتم رفع الشكاوى خلال عشرة أيام من حدوثها، ولا تُنظر في الشكاوى التي يتأخر رفعها.

يُرفق مع الشكاوى أي مستندات أو بريد إلكتروني وكل ما يتعلق بالشكاوى من إثباتات.

يقوم قسم خدمة العملاء بإطلاع الأفراد المعنيين على الشكاوى وتحديد مدى قابليتها.

في حال قبول الشكاوى رسميًا، يتم وضع إطار زمني واضح لحل المشكلة، وفي الوقت نفسه تقوم الإدارة بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادةً لتلقيه ردًا.

في حال رفض الشكاوى، يتم إبلاغ المستفيد بذلك مع إرفاق الأسباب.

يمكن لمقدم الشكاوى تقديم شكوى أخرى لجهة ذات سلطة أعلى في حال ظل غير راضٍ عن نتيجة الإجراءات المتعلقة بشكواه، مثل: المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، أو المركز الوطني للتعليم الإلكتروني.

تُعالج جميع الشكاوى بشكل سري.

يحق للأفراد المعنيين إجراء تحقيقات أو استعراض مدى الامتثال لتحديد درجة التزام الإدارة بالقواعد واللوائح والأحكام ذات الصلة مثل السياسات والمعايير.

اختلاف معالجة الشكاوى حسب:

- نوع الشكاوى ومدى تعقيدها.
- الإجراءات المتبعة.
- التقييم الأولي الذي يشير إلى ما إذا كانت هناك أسباب تبرر الشكاوى.
- الحقائق التي أفصح عنها الأفراد المعنيون خلال عملية التقييم أو التحقيق.

التعامل مع شكاوى العملاء:

- المستفيد دائماً على حق حتى يثبت العكس.
- يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكاوى، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها، من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك.
- يتخذ الأفراد المعنيون كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات (الورقية، والإلكترونية، والصوتية المسجلة).
- يحق للمعهد قبول أو رفض الشكاوى إذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم الحصول على رد خلال الفترة المحددة؛ كما لا تُقبل الشكاوى الكيدية.

أسباب شكاوى العملاء:

- 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 إنهاؤها بهذه الصورة.

الآلية المتبعة عند استقبال شكوى:

- تقوم الإدارة باستقبال الشكاوى من خلال الرقم الموحد أو عن طريق البريد الإلكتروني المحمي.
- يقوم قسم خدمة العملاء بتصنيف الشكاوى وتسجيلها ضمن نظام محوسب، ومن ثم يتم إرسالها ومتابعتها مع الجهات المعنية من أجل معالجتها وحلها.
- تقوم الجهة المعنية بإعلام الشخص المخول بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة.

المدة المتوقعة لإغلاق الشكوى:

- تعتمد على نوع الشكوى:
 - إذا كان الشأن داخلياً، يكون الإجراء مباشرة عند تلقي الشكوى.
 - في حال ارتباط الشكوى بمنشأة خارجية، يكون خلال أسبوع أو ثلاثة أيام عمل.
- في حال عدم حل الشكوى خلال المدة المحددة، يتم تشكيل لجنة للنظر بالأسباب ورفع إيميل بالنتائج المتوصل إليها.

ثانياً: التعامل مع اقتراحات العملاء:

- تقوم الإدارة بتسجيل المقترح باسم مقدمه.
- يلتزم كل من يتعامل مع نظام الاقتراحات بالسرية.
- يلتزم الأشخاص الذين تقتضي طبيعة عملهم ضمان سرية معلومات وبيانات المقترح والجهة المعنية بعدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين.
- يتم ضمان عدم تأثر تقديم الخدمات وجودتها للمقترح نتيجة لتقديمه الاقتراح.
- يتم ضمان عدم تأثر وضع الموظف المقترح نتيجة اقتراحه.

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

- نموذج الشكاوى المرن: [اضغط هنا]
- رقم الشكاوى (اتصال وواتس آب): +966127260219
- البريد الإلكتروني: info@matrix14.org

رواد الأعمال
ENTREPRENEURS

جهات أخرى ذات علاقة:

- المركز الوطني للتعليم الإلكتروني
 - رقم الشكاوى: 920015991
 - البريد الإلكتروني: info@elc.edu.sa
- المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني - الإدارة العامة للتدريب الأهلي
 - هاتف: 2088400-011
 - فاكس: 2087978-011
 - البريد الإلكتروني: gdpci@tvtc.gov.sa