

## إجراءات لمعالجة استفسارات المستفيدين اقتراحاتهم وشكاويهم

**البند الأول:** تحديد الجمعية لآليات واضحة ومكتوبة لمعالجة الاستفسارات والاقتراحات وشكاوى المستفيدين

يعتبر وجود آليات واضحة ومكتوبة لمعالجة استفسارات وشكاوى المستفيدين عنصراً أساسياً في أي مؤسسة تسعى لتحقيق الجودة والشفافية. حيث يساعد هذا النهج في تنظيم العمليات وضمان استجابة فعالة لكافة التساؤلات والاقتراحات المطروحة.

تعتمد المؤسسات الناجحة على وضع لوائح وسياسات تحدد كيفية التعامل مع الاستفسارات والشكاوى، وتضمن تنفيذها بطريقة منظمة. هذه الآليات تشمل تحديد المسؤوليات، وسائل استقبال الشكاوى (مثل البريد الإلكتروني، النماذج الإلكترونية، أو المكاتب المختصة)، وإجراءات المتابعة. كما يجب أن تكون هذه الآليات متاحة وموضحة لجميع المستفيدين لضمان سهولة الوصول إليها.

من خلال تبني آليات واضحة ومكتوبة، تستطيع المؤسسات تعزيز ثقة المستفيدين بها وضمان معالجة شكاويهم بطريقة عادلة وفعالة، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

**البند الثاني:** تحديد قنوات تواصل متعددة لاستقبال استفسارات المستفيدين (هاتفياً، إلكترونياً، حضورياً، وغيرها)

تعد قنوات التواصل المتعددة جزءاً أساسياً من تقديم خدمات فعالة ومريحة للمستفيدين، حيث تتيح لهم اختيار الوسيلة الأنسب لهم لطرح استفساراتهم أو شكاويهم.

تشمل هذه القنوات التواصل الهاتفي، البريد الإلكتروني، مواقع الويب، والتواصل المباشر عبر المكاتب المختصة. يساعد توفير هذه القنوات في استيعاب مختلف الفئات من المستفيدين، ويضمن سرعة وفعالية الاستجابة. كما أن التنوع في وسائل الاتصال يسهل عملية التوثيق والمتابعة، مما يساهم في تحسين الخدمة باستمرار.

توفير قنوات تواصل متعددة يعزز من قدرة المؤسسة على التعامل بمرونة وكفاءة مع احتياجات المستفيدين، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمة وزيادة رضا الجمهور.

**البند الثالث:** تحديد الجمعية مدة زمنية محددة للرد على نوعية التواصل المختلفة (استفسار، اقتراح، شكوى)

تحديد مدة زمنية للاستجابة للاستفسارات والاقتراحات والشكاوى يعتبر عاملاً رئيسياً في تقديم خدمة ذات جودة عالية، حيث يعكس التزام المؤسسة بسرعة وفعالية التواصل مع المستفيدين.

تقوم المؤسسات الناجحة بتحديد فترات زمنية معقولة للردود، بحيث يتم الرد على الاستفسارات البسيطة خلال ساعات أو أيام قليلة، بينما تأخذ الشكاوى وقتاً أطول للتحليل والتحقق. يعتمد ذلك على طبيعة القضية وتعقيدها، ويتم إبلاغ المستفيدين بهذه المدد الزمنية لتعزيز الشفافية وبناء الثقة.

يؤدي الالتزام بمدة زمنية محددة للرد إلى تحسين رضا المستفيدين وتعزيز مصداقية المؤسسة، مما يساعد في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى الخدمة المقدمة.

**البند الرابع:** تزويد المستفيدين بمعلومات واضحة عن إجراءات التعامل مع استفساراتهم وشكاواهم من خلال مواد توعوية واضحة

يعتبر توعية المستفيدين بالإجراءات المتبعة لمعالجة استفساراتهم وشكاواهم من أهم عوامل تحقيق الشفافية والوضوح، مما يمكنهم من معرفة كيفية التعامل مع المؤسسة بكفاءة.

تقوم المؤسسات بإعداد أدلة إرشادية، نشرات إلكترونية، ولوحات إعلانية توضح آلية تقديم الشكاوى والاستفسارات، والجهات المسؤولة عن متابعتها، والمواعيد المتوقعة للرد. يساعد ذلك في تقليل الاستفسارات المتكررة وتحسين تجربة المستفيدين.

تساهم التوعية المستمرة في تعزيز ثقة المستفيدين بالمؤسسة وتحسين تفاعلهم معها، مما يؤدي إلى رفع مستوى الخدمة وتطوير الأداء العام.

**البند الخامس:** إشراك المستفيدين في تقييم مدى فاعلية إجراءات معالجة استفساراتهم وشكاواهم ومدى رضاهم عنها

يمثل قياس رضا المستفيدين عن استجابة المؤسسة لاستفساراتهم وشكاواهم أداة مهمة لتحسين الخدمات وضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة.

يتم ذلك من خلال استبيانات دورية، لقاءات مباشرة، أو منصات إلكترونية تسمح للمستفيدين بتقديم ملاحظاتهم حول سرعة الاستجابة وجودة الحلول المقدمة. يساعد جمع هذه البيانات في تحديد نقاط القوة والضعف وإجراء التحسينات اللازمة.

إشراك المستفيدين في تقييم الخدمة يعزز من جودة الأداء المؤسسي ويضمن التحسين المستمر، مما يساهم في بناء علاقة إيجابية ومستدامة مع الجمهور

**البند السادس:** قيام الجمعية بتوثيق جميع الاستفسارات والشكاوى المقدمة من المستفيدين وتحليلها لاستخلاص الدروس وتحسين الخدمات

يعد توثيق الاستفسارات والشكاوى وتحليلها خطوة أساسية لتحسين جودة الخدمات وضمان معالجة المشكلات المتكررة بطريقة فعالة. يساعد هذا النهج المؤسسات في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات واضحة بدلاً من ردود الأفعال العشوائية.

تقوم المؤسسات الناجحة بإنشاء نظام إلكتروني أو ورقي لتسجيل جميع الاستفسارات والشكاوى، بما في ذلك تاريخ التقديم، نوع المشكلة، والإجراءات المتخذة لحلها. بعد ذلك، يتم تحليل هذه البيانات لاستخلاص الأنماط الشائعة وتحديد مجالات التحسين. كما تستخدم بعض المؤسسات هذه البيانات لتدريب الموظفين أو تعديل السياسات والإجراءات بهدف تقليل المشكلات المستقبلية.

من خلال توثيق وتحليل الشكاوى والاستفسارات، تستطيع المؤسسات تحسين خدماتها بشكل مستمر، مما يعزز رضا المستفيدين ويرفع من كفاءة الأداء المؤسسي.