



## معايير المركز الوطني للتعليم الإلكتروني

### آلية رفع 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، وسيعمل هذا الملف -بإذن الله- على مساعدتك في حال رغبت بتقديم شكوى.

#### آلية قبول ورفض الشكاوى:

صُممت هذه الآلية لتيسير تقديم الشكاوى من قبل المستفيد حيث يمكن تقديم الشكاوى لأسباب تتعلق بأفعال أو قرارات يُرى أن إدارة المركز لم تنجح في القيام بها أو اتخاذها أو أنه تم تنفيذها، ولكن بطريقة غير صحيحة أو غير عادلة أو غير قانونية:

- يمكن لأي شخص تقديم شكوى بشرط أن تكون ضمن مجال عمل مركز روائع إبداعية للتدريب الصحي.
- عند تقديم الشكاوى يُرجى من صاحبها تعريف نفسه وتحديد موضوع الشكاوى بوضوح وبيان ما يتوقع تحقيقه وتوفير معلومات مفصلة وذات صلة بالشكاوى إذا كان ذلك ممكناً.
- يتم رفع الشكاوى خلال عشرة أيام من حدوثها ولا يُنظر في الشكاوى التي يتأخر رفعها.
- إرفاق أي مستندات أو بريد إلكتروني وكل ما يتعلق بالشكاوى من إثباتات.
- اطلاع الأفراد المعنيين «وحدة علاقات العملاء» على الشكاوى وتحديد مدى قبوليتها.
- في حال قبول الشكاوى يتم وضع إطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه يتم إخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة لتلقيه رداً رسمياً.
- في حال رفض الشكاوى يتم إبلاغ المستفيد بذلك مع إرفاق الأسباب.
- في حال ظلّ مقدم الشكاوى غير راضي عن نتيجة الإجراءات المتعلقة بشكواه يمكن رفع شكوى تأكيدية إما فورية أو تقديم شكوى أخرى لجهة ذات سلطة أعلى (الإدارة العامة).
- 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.

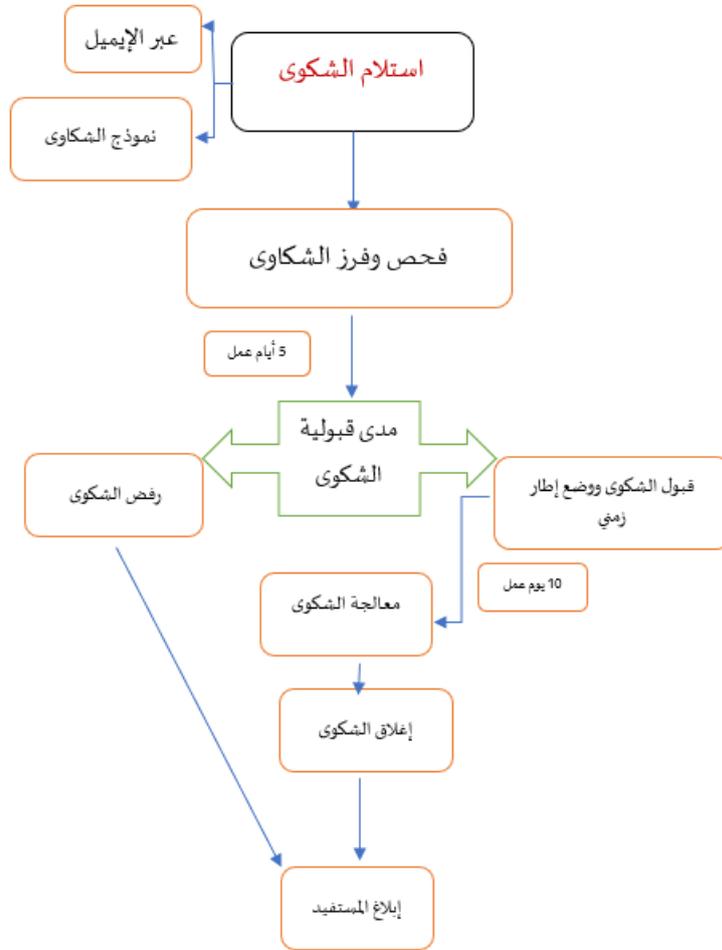
#### تختلف معالجة الشكاوى باختلاف:

- نوع الشكاوى ومدى تعقيدها.
- الإجراءات المتبعة.



## معايير المركز الوطني للتعليم الإلكتروني

- التقييم الأولي الذي يشير إلى ما إذا كانت هناك أسباب تبرر الشكوى.
- الحقائق التي أفصح عنها خلال عملية التقييم أو التحقيق.
- يتخذ الأفراد المعنيين القرار النهائي ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكوى ثم يتم إبلاغ صاحب الشكوى.



أولاً: التعامل مع شكاوى العملاء:

المستفيد دائماً على حق حتى يثبت العكس.

- يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكوى وبيانات كلٍ منهما من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخوّلين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك الاطلاع.



## معايير المركز الوطني للتعليم الإلكتروني

- يتخذ الأفراد المعنيين كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكي (الورقية والإلكترونية والصوتية المسجلة).
- أي شكاوى تعبر عن رأي المتعامل، وللمركز حق قبول أو رفض الشكاوى إذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبةً لعدم الحصول على رد المشتكي في الفترة المحددة؛ وأيضاً لا تقبل الشكاوى الوظيفية أو الشكاوى الكيدية.

### 1. 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 إنهائها بهذه الصورة.

### 2. الآلية المتبعة عند استقبال شكاوى:

- تقوم الإدارة 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 المخوّل بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة.

### ثانياً: التعامل مع اقتراحات العملاء:

#### 1. الإدارة:

- تقوم الإدارة باتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الاقتراحات المقدمة والوثائق والمعلومات المتعلقة بها (الورقية والإلكترونية والمسجلة).
- 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.



## معايير المركز الوطني للتعليم الإلكتروني

- ضمان عدم تأثر وضع الموظف المقترح نتيجة اقتراحه.

### 2. الموظف:

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

### 3. 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:

ويسرنا استقبال أي من الشكاوى أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر:

- رقم الشكاوى (اتصال & واتس اب): 0533257186
- الإيميل : info@actcme.com

رابط المعيار على المنصة

<https://actcme.com/pages/usermanual>