

## سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات بجمعية العلاج الآمن

بموجب قرار مجلس الإدارة رقم ٤ لعام ٢٠٢١ م وتاريخ ٢٠/١٠/٢٠٢١ م  
تم اعتماد سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات بجمعية العلاج الآمن  
وذلك للعمل وفقها.

## سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات بجمعية العلاج الآمن

### أولاً: أهداف التعامل مع الشكاوى والاستفسارات

- ١- تهتم جمعية العلاج الآمن بالشكاوى الواردة من المستفيدين من خدمات الجمعية بهدف معرفة مشكلاتهم والمساعدة على حلها، وثبيت العلاقة معهم وتجويد خدماتها.
- ٢- يقصد بالمستفيدين المرضى الذين يتقدمون بطلب العلاج، وأعضاء الجمعية والمتطوعين، وأي جهة خارجية ذات علاقة بالجمعية، أو الجمهور بصفة عامة.

### ثانياً: إجراءات التعامل مع الشكاوى والاستفسارات

#### ١- استقبال الشكاوي عبر عدة قنوات وهي:

الهاتف: 0126101026

الواتساب عبر جوال الجمعية: 0555201730

الرسائل عبر البريد الإلكتروني (إيميل الجمعية): info@smco.org.sa

الرسائل الخاصة عبر موقع الجمعية: www.smco.org.sa

من خلال وسائل التواصل الاجتماعي

تقييم الخدمات من خلال استطلاع رأي العملاء حول الخدمات المقدمة

( لإيجابيات والسلبات والمعوقات) في موقع الجمعية

٢- الاتصال بمقدم الشكوى للتعرف على مشكلته وشكواه.

٣- تحويل المشكلة الى الإدارة المختصة للتعامل معها وحلها.

٤- الرد على مقدم الشكوى وحل المشكلة.

