

## آلية استقبال الشكاوى والمقترحات المرفوعة للجهة وكيفية التعامل معها

نعمل 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 المركز لم تنجح في القيام بها أو اتخاذها أو انه تم تنفيذها ولكن بطريقة غير صحيحة أو غير عادلة أو غير قانونية.

الشروط اللازمة لرفع الطلب

- يمكن لأي شخص تقديم شكاوى بشرط أن تكون ضمن مجال عمل المركز
- عند تقديم الشكاوى يرجى من صاحبها تعريف نفسه وتحديد موضوع الشكاوى بوضوح وبيان مايتوقع تحقيقه وتوفير معلومات مفصلة وذات صلة بالشكاوى إذا كان ذلك ممكناً
- يتم رفع الشكاوى خلال عشرة أيام من حدوثها ولا تنظر في الشكاوى التي يتأخر رفعها.
- ارفاق اي مستندات او بريد الكتروني و كل ما يتعلق بالشكاوى من اثباتات.
- اطلاع الافراد المعنيين «وحدة علاقات العملاء» على الشكاوى وتحديد مدى قبوليتها.
- في حال قبول الشكاوى يتم وضع اطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه تقوم باخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة لتلقيه ردا رسميا.
- في حال رفض الشكاوى يتم ابلاغ المستفيد بذلك مع ارفاق الاسباب.
- في حال ظل مقدم الشكاوى غير راضي عن نتيجة الاجراءات المتعلقة بشكواه يمكن رفع شكاوى تأكيدية أما فورية او تقديم شكاوى أخرى لجهة ذات سلطة أعلى (الإدارة العامة)
- تعالج جميع الشكاوى بشكل سري.
- يحق للافراد 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 و مدى تعقيدها
- الإجراءات المتبعة
- التقييم الأولي الذي يشير إلى ما اذا كانت هناك أسباب تبرر الشكاوى
- الحقائق التي افصح عنها خلال عملية التقييم او التحقيق

يتخذ الافراد المعنيين القرار النهائي ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكوى ثم يتم ابلاغ صاحب الشكوى.

أولاً : التعامل مع شكاوي العملاء:

- 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 الافراد المعنيين كافة التدابير والإحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوي المقدمة وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكي (الورقية والإلكترونية والصوتية المسجلة).
- أي شكوى تعبر عن رأي المتعامل وللمركز حق قبول أو رفض الشكوى اذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم الحصول على رد المشتكي في الفترة المحددة؛ وأيضاً لا تقبل الشكاوي الوظيفية أو الشكاوي الكيدية.

1- أسباب شكاوي العملاء: هناك أسباب عديدة لشكاوي 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.

2- الآلية المتبعة عند استقبال شكوى: \* تقوم الإدارة باستقبال الشكاوي من خلال الرقم الموحد

أو عن طريق البريد الإلكتروني المحدد

- يقوم قسم الجودة بتصنيف الشكاوي 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 ستتخذها لحل المشكلة

ثانياً: التعامل مع اقتراحات العملاء

1- الإدارة:

- تقوم الإدارة باتخاذ كافة التدابير والإحتياطات اللازمة لضمان سرية الإقتراحات المقدمة والوثائق والمعلومات المتعلقة بها (الورقية والالكترونية والمسجلة).
- يتم تسجيل المقترح بأسم مقدمه.
- يلتزم كل من يتعامل مع نظام الاقتراحات بالالتزام بالسرية.
- ضمان سرية معلومات وبيانات المقترح والجهة المعنية بعدم السماح بالإطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك
- ضمان عدم تأثر تقديم الخدمات وجودتها للمقترح نتيجة لتقديمه إقتراح.
- ضمان عدم تأثر وضع الموظف المقترح نتيجة إقتراحه.

- 2- الموظف:
- يقوم الموظف بالمحافظة على سرية الإقتراحات المقدمة والمعلومات والوثائق المتعلقة بها أو المقترح.
  - يحق للموظف الاطلاع على المعلومات التي تقتضيها طبيعة عمله فقط.
3. المستفيد:
- يلتزم المستفيد بادخال بيانات الإقتراح بصورة صحيحة وتفادي أي مغالطات أو معلومات كيدية ضد المركز أو ضد الموظفينء ويقوم بتقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.

### قنوات تقديم الشكاوي:

نستقبل جميع الشكاوي والمقترحات عن طريق:

- الموقع في الرسائل المباشرة
- الايميل ([info@iltc.edu.sa](mailto:info@iltc.edu.sa))
- من خلال صفحات التواصل الاجتماعي [Facebook](#) او [Instagram](#)
- من خلال خدمه العملاء على رقم (0115202764) خلال مواعيد الدوام الرسمية من الاحد الى الخميس من الساعة 9 صباحا الى 5 مساء
- من خلال واتساب رقم 966 58 183 1560+
- رقم المركز الوطني للتعليم الإلكتروني للشكاوي كجهة خارجية 920015991
- المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني:

هاتف : 011-2088400

فاكس : 011-2087978

الإيميل : [gdpci@tvtc.gov.sa](mailto:gdpci@tvtc.gov.sa)

