

الآلية الرد على الشكاوى الخاصة بمنظمة شمس الأنبار للمرأة والطفل

1. تسجيل الشكاوى:

- استقبال الشكاوى عبر القنوات المختلفة مثل البريد الإلكتروني، الهاتف (الخط الساخن)، الزيارات الشخصية، أو النماذج المخصصة.

2. تحليل الشكاوى:

- فحص الشكاوى بدقة وتحديد جوانب المشكلة وأسبابها.
- تقييم أثر الشكاوى على الأفراد المعنيين والمنظمة بشكل عام.

3. الاتصال بالشاكي:

- التواصل مع الشاكي لتأكيد استلام الشكاوى وتقديم الدعم والتعاطف.
- توضيح الخطوات التي ستتخذها المنظمة لمعالجة الشكاوى.

4. إعداد خطة العمل:

- وضع خطة عمل محددة تحدد الخطوات التي سيتم اتخاذها لحل المشكلة.
- تخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ الخطة بفاعلية.

5. تنفيذ الخطة:

- تنفيذ الخطة وفقاً للجدول الزمني المحدد ومراقبة التقدم بانتظام.
- التواصل مع الشاكي لتقديم التحديثات وتأكيد الإجراءات المتخذة.

6. متابعة الشكوى:

- متابعة الشكوى للتأكد من حل المشكلة بشكل كامل وتحقيق رضا الشاكي.
- استبيان الشاكي بعد الانتهاء من المعالجة لتقييم رضاهم عن الخدمة المقدمة.

7. التقييم والتحسين:

- تقييم العملية بشكل منتظم لتحديد النقاط القوية والضعف وتحسين الآلية بناءً على الخبرات المكتسبة.

8. الإبلاغ والشفافية:

- توثيق جميع الخطوات المتخذة والنتائج المحققة.
- تزويد الشاكي بتقرير شفاف حول الإجراءات المتخذة والتدابير المتبعة.

ان الية الرد على الشكاوى جزءاً أساسياً من استراتيجية المنظمة للحفاظ على رضا العملاء وتحسين سمعتها في المجتمع المحلي.