

## آلية الرد على الشكاوى الخاصة بمنظمة شمس الانبار للمرأة والطفل

### 1. تسجيل الشكوى:

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

### 2. تحليل الشكوى:

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

### 3. الاتصال بالشاكى:

- التواصل مع الشاكى لتأكيد استلام الشكوى وتقديم الدعم والتعاطف.
- توضيح الخطوات التي ستتخذها المنظمة لمعالجة الشكوى.

### 4. إعداد خطة العمل:

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

## 5. تنفيذ الخطة:

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

## 6. متابعة الشكوى:

- متابعة الشكوى للتأكد من حل المشكلة بشكل كامل وتحقيق رضا الشاكى.
- استبيان الشاكى بعد الانتهاء من المعالجة لتقدير 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 الشاكى بتقرير شفاف حول الإجراءات المتخذة والتدابير المتبعة.

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