



إدارة المخاطر والحوادث والشكاوى

لا بأس من تقديم الشكاوى

التعليمات:

إن طريقة استجابتك للشكاوى لا تقل أهمية عما إذا تم حل الشكاوى. ولا توجد طريقة محددة للقيام بذلك، لكن يجب أن يعرف مقدمو الشكاوى أنك تأخذ ملاحظاتهم على محمل الجد وأنت على استعداد للاعتراف بالأخطاء عند حدوثها. وحتى إذا لم تتمكن من حل الشكاوى تمامًا، فمن المهم أن يشعر الشخص الذي تقدّم بالشكاوى أنه قد تم الإصغاء إليه ببالغ الاهتمام وأن رأيه كان موضع تقدير وأنت بذلت قصارى جهدك لمعالجة مخاوفه. وهذا يوضح حرصك على إعلام المشاركين بأنك ملتزم بتقديم الدعم بطريقة آمنة تتسم بالعدالة والمهارة.



تعرض هذه الرسوم المعلوماتية رسائل جيدة لتقديمها للمشاركين حول أسلوبك في التعامل مع الشكاوى.



لا بأس من تقديم الشكاوى

نبذة عن الشكاوى...

الشكاوى هي إخبار
شخص ما بأنك تشعر
بعدم الرضا تجاه شيء
معين يتعلق بالدعم الذي
تتلقاه

سنأخذ ما تقوله على محمل الجد
وسنحترم خصوصيتك عند تقديم
شكاوى.

يمكن لأي شخص
تقديم شكاوى تتعلق
بخدماتنا

سنشارك في التحقيق في شكاواك
وسنسعى لطلب مشورتك بشأن كيفية
التغيير لتجنب حدوث نفس الأمر مرة
أخرى





ما الذي ينبغي فعله عندما تريد تقديم شكوى؟



اختر شخصًا تتق فيه للتحدث إليه.
ويمكنك التحدث إلى أحد الموظفين.



سنتحدث إليك بخصوص الشكوى. ونسألك عن
السبب وراء شعورك بعدم الرضا وما الذي
ترغب في حدوثه بعد ذلك وما الذي يمكننا فعله
للمساعدة على حل المشكلة.



سنشرك في التحقيق في الشكوى وسنعمل على
اكتشاف سبب المشكلة. وسنسعى لطلب مشورتك بشأن
كيفية التغيير لتجنب حدوث نفس الأمر مرة أخرى.



في بعض الأحيان، نعد اجتماعًا معك. ويمكن أن
يحضر معك أفراد عائلتك أو محامٍ أو أي شخص
تحتاج إليه لتقديم الدعم اللازم أثناء حضور
الاجتماع.



سنُطلعك على ما فعلناه لحل المشكلة وكيف
توصلنا إلى هذا القرار وما الذي يمكنك فعله إذا
كنت لا تزال تشعر بعدم الرضا.



سنعتذر إليك إذا ارتكبنا خطأ.