

آلية معالجة الشكاوى

يعمل قسم خدمة العملاء على تنظيم الشكاوى والمقترحات وتسجيلها في نظام خاص بها ومن ثم يتم تمريرها إلى الأطراف المعنية، وسيعمل الاجراء على مساعدتك في حال رغبت بتقديم شكوى.

آلية تقديم الشكاوى للمنصة:

صممت هذه الآلية لتيسير تقديم الشكاوى من قبل المستفيدين لأسباب تتعلق بأفعال أو قرارات يرى العميل أن المنصة لم تنجح في اتخاذها او تنفيذها بطريقة غير عادلة أو غير واضحة.

ويمكن لأي عميل تقديم شكوى للمنصة وفقا للخطوات التالية:

- يتم استقبال الشكاوى عبر الإيميل (info@thewaseet.com) أو نموذج الشكاوى الموجود في المنصة.
- على العميل عند تقديم الشكاوى تحديد موضوع ونوع الشكاوى بشكل واضح وتوفير المعلومات ذات الصلة بالشكاوى إذا كان ذلك ممكناً.
- يمكن إرفاق أي مستندات كل ما يتعلق بالشكاوى من ملفات أو بيانات.
- يتم رفع الشكاوى خلال 5 أيام عمل من حدوثها ولا تنتظر في الشكاوى التي تتجاوز المدة المحددة.
- أي شكوى تعبر عن رأي المتعامل والمنصة الحق في قبول أو رفض الشكاوى إذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم تقديمها خلال الفترة المحددة وأيضاً لا تقبل الشكاوى الكيدية.

آلية معالجة الشكاوى الواردة للمنصة:

- يتم استقبال الشكاوى من خلال الرقم الموحد أو عن طريق البريد الإلكتروني المحدد.
- يقوم «قسم خدمة العملاء» وتحديد مدى قابليتها وتصنيفها وتسجيلها ضمن نظام الإلكتروني المحدد ومن ثم يتم إرسالها ومتابعتها مع الاقسام المعنية من أجل معالجتها والعمل على حلها.
- يعمل القسم المختص على دراسة الشكاوى وابلغ المختص بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة.
- في حال قبول الشكاوى يتم وضع إطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه تقوم بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة لتلقيه ردا رسمياً.
- في حال رفض الشكاوى يتم إبلاغ المستفيد بذلك مع إرفاق الأسباب.
- في حال ظل مقدم الشكاوى غير راضي عن نتيجة الإجراءات المتعلقة بالشكاوى يمكن رفع شكوى تأكيدية أما فورية أو تقديم شكوى أخرى للجهات المختصة.
- يتم اتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها ويتفصيل المشتكي (الورقية والإلكترونية الصوتية المسجلة).
- يحق للأفراد المعنيين إجراء تحقيقات أو استعراض مدى الامتثال لتحديد درجة التزام بالقواعد واللوائح والأحكام ذات الصلة.
- تختلف معالجة الشكاوى باختلاف:

- نوع الشكاوى ومدى تعقيدها
- الإجراءات المتبعة.

- التقييم الأولي الذي يشير إلى ما إذا كانت هناك أسباب تبرر الشكاوى.
- البيانات والمعلومات التي أفصح عنها العميل للقيام بعملية التقييم أو التحقيق.

- يتم اتخاذ القرار النهائي من الافراد المعنيين ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكاوى ثم يتم ابلاغ العميل صاحب الشكاوى.

المدة الزمنية لمعالجة الشكاوى:

تعتمد المدة الزمنية لمعالجة الشكاوى لإغلاق الشكاوى على حسب نوع الشكاوى:

المدة الزمنية لمعالجة الشكاوى	نوع الشكاوى
مباشرة عند تلقي الشكاوى.	▪ إذا كانت الشكاوى تتعلق بالإجراءات المنظمة لعمل المنصة
يتم معالجتها خلال 24 ساعة من تلقي الشكاوى	▪ إذا كانت تتعلق بمشكلة تقنية
خلال 3 أو 5 أيام عمل.	▪ في حال ارتباط الشكاوى بطرف خارجي
يتم تصعيد الشكاوى الى المديرين المعنيين يتم معالجتها خلال 7 أيام عمل	▪ في حال عدم حل الشكاوى خلال المدة المحددة