

PDR-IMS-18	رقم	الزعيم للحراسة والحماية الأمنية إجراءات الشكاوى والتظلم	
01	إصدار رقم		
1 أكتوبر 2023	تاريخ		

1- هدفنا

تلتزم شركة الزعيم بتقديم خدمات عالية الجودة والعمل بكل مسؤولية وسلاسة لبناء الثقة والاحترام. وتتمثل إحدى الطرق التي تستمر من خلالها الزعيم في تطوير خدماتها، هي الاستماع الجيد والاستجابة الفعالة إلى آراء العملاء والشركاء، وبشكل خاص بالاستجابة الإيجابية للشكاوى والتظلمات لتصحيح الأخطاء.

ومن أجل هذا، نهدف إلى ضمان ما يلي:

- 1- تقديم إشادة أو شكاوى أو تظلم أمر يتم بغاية السهولة.
- 2- نقدر الثناء والآراء والاقتراحات.
- 3- نعتبر الشكاوى أو التظلم بمثابة عدم الرضا عن خدماتنا وهو أمر يتطلب استجابة فورية.
- 4- نتعامل مع الشكاوى بسرعة وبطريقة فعالة، وسرية إذا تطلب الأمر.
- 5- نستجيب بطريقة احترافية معها، سواء كان بالاعتذار في حالة أنه خطأ ورد من جهتنا، أو بتوضيح الإجراءات التي قمنا باتخاذها.
- 6- نستخدم الشكاوى الواردة في تحسين خدماتنا ونطور سنوياً كافة سياساتنا وإجراءاتنا المتعلقة بالشكاوى.

وندرك أيضاً أن هناك العديد من الأمور التي يمكن حلها بشكل ودي، وسيتم التعامل معها بشكل سريع. وتتمثل أهدافنا في:

- 7- حل الشكاوى غير الرسمية بسرعة.
- 8- جعل الأمور هادئة وسلسة.
- 9- توفير الوساطة بين المشتكي وبين الطرف الآخر المعني بالشكاوى.

تضمن هذه السياسة الترحيب الدائم بالإشادات وتوفير الإرشادات للتعامل مع الشكاوى من أي أطراف خارجية.

صفحة رقم	معتمدة من	أعدّها
1 من أصل 4	المدير التنفيذي للشركة	ممثلو الإدارة
هذه وثيقة إلكترونية لا تحتاج إلى توقيع، ولا نتحمل أي مسؤولية إذا تم تعديل محتواها وطباعتها.		

PDR-IMS-18	رقم	الزعيم للحراسة والحماية الأمنية إجراءات الشكاوى والتظلم	
01	إصدار رقم		
1 أكتوبر 2023	تاريخ		

2- تعريف

الإشادة هو تعبير للرضا عن مستوى خدماتنا التي نقدمها.

3- الهدف

تحرص شركة الزعيم دائمًا على الاستماع للأشخاص الذين يشعرون بالرضا عن خدماتها التي تقدمها. ويتم النظر في جميع الإشادات والشكاوى، والاحتفاظ بها، وأيضًا مشاركة نسخة منها إلى مدير الخدمة المعني من أجل تقديم الملاحظات إلى عضو الفريق المسؤول عن تلك الخدمة.

4- الشكاوى/ التظلم

يهدف الإجراء الرسمي للشكاوى والتظلم إلى ضمان التعامل مع جميع الشكاوى بشكل عادل ومتواصل، وحلها قدر الإمكان بما يرضي الشخص المشتكي.

5- المسؤوليات

تتمثل مسؤولية شركة الزعيم في:

- 10- الإقرار كتابيًا باستلام الشكاوى/التظلم.
- 11- الرد في خلال مدة زمنية محددة، ويتم إبلاغ المشتكي بها.
- 12- التعامل مع الشكاوى/التظلم بشكل فعال ومناسب.
- 13- اتخاذ الإجراء اللازم تجاه الشكاوى المقدمة.

وتتمثل مسؤولية المشتكي في:

- 14- تقديم الشكاوى/التظلم ومشاركتها مع شركة الزعيم كتابيًا في غضون سبعة أيام عمل من حدوثها.
- 15- مشاركة المسألة بشكل مباشر مع أحد أعضاء فريق عمل الزعيم.
- 16- شرح المشكلة بالكامل وبكل وضوح، بما في ذلك جميع الإجراءات التي تم اتخاذها حتى آخر لحظة.
- 17- منح المسؤولين في شركة الزعيم الوقت الكاف للتعامل مع الأمر المطروح.
- 18- الإدراك التام بأن بعض الأمور قد تكون خارج إطار مسؤولية الزعيم.

صفحة رقم	معتمدة من	أعدّها
2 من أصل 4	المدير التنفيذي للشركة	ممثلو الإدارة
هذه وثيقة إلكترونية لا تحتاج إلى توقيع، ولا نتحمل أي مسؤولية إذا تم تعديل محتواها وطباعتها.		

PDR-IMS-18	رقم	الزعيم للحراسة والحماية الأمنية إجراءات الشكوى والتظلم	
01	إصدار رقم		
1 أكتوبر 2023	تاريخ		

6- السرية

سنبذل قصارى جهدنا لضمان السرية التامة من قبل المشتكي وفريق عمل الزعيم.

7- إجراءات الشكوى والتظلم

ستقوم شركة الزعيم بتوثيق كل خطوة من مراحل إجراءات الشكوى، وذلك كتابياً عبر البريد الإلكتروني.

المرحلة الأولى

في البداية يقوم أحد أعضاء فريق الزعيم بتحديد مدى خطورة الشكوى/التظلم، والبدء بحلها ودياً إذا أمكن الأمر، ولكن في حال عدم إيجاد حل ودي مرضي سيتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكوى رسمياً.

المرحلة الثانية

إذا لم يتم حل المشكلة بشكل ودي، سيتم اقتراح تقديم شكوى رسمية وشرح كافة إجراءاتها، ويفضل أن يقوم أحد المسؤولين من فريق الإدارة بتوضيح الإجراءات التالية:

1- يمكن أن تتم الشكوى الرسمية كتابياً أو شفهيًا. إذا كانت كتابياً، فيجب أن يرسلها المشتكي عبر البريد الإلكتروني، وإذا كانت شفهيًا، فسيقوم أحد المسؤولين من الفريق أو من الإدارة بتسجيل بيان مفصل.

2- في جميع الحالات، يجب تسليم الشكوى إلى مدير تطوير الأعمال ومدير العمليات على التوالي. وفي حالة وجود شكوى بشأن الشخص المسؤول، يجب تسليمها إلى رئيس الشخص المسؤول، وإذا كانت الشكوى/التظلم بشأن رئيس الشخص المسؤول، فيجب تسليمها إلى المدير العام.

3- يجب على الشخص المسؤول أو رئيس الشخص المسؤول، حسب طبيعة الشكوى، التأكيد كتابياً على استلام الشكوى خلال خمسة أيام عمل من وصولها.

4- سيقوم أحد المذكورين أعلاه ببدء التحقيق في الشكوى، ومناقشة أي جديد فيها مع الموظف المعني ومديره المباشر.

صفحة رقم	معتمدة من	أعدّها
3 من أصل 4	المدير التنفيذي للشركة	ممثلو الإدارة
هذه وثيقة إلكترونية لا تحتاج إلى توقيع، ولا نتحمل أي مسؤولية إذا تم تعديل محتواها وطباعتها.		

PDR-IMS-18	رقم	الزعيم للحراسة والحماية الأمنية إجراءات الشكوى والتظلم	
01	إصدار رقم		
1 أكتوبر 2023	تاريخ		

5- سيتم الرد على الشكوى وإبلاغ المشتكي وفقاً لنتائج التحقيق في غضون أسبوعين من تاريخ استلامها، وإذا لم يكن ذلك ممكناً، فسيتم إبلاغه بالأسباب.

المرحلة الثالثة

- 1- إذا لم يكن المشتكي راضٍ عن القرار المذكور أعلاه، فسيتم تحويل الأمر إلى المدير العام.
- 2- ستتولى المجموعة الفرعية النظر في الشكوى مرة أخرى، وقد تحتاج إلى إجراء المزيد من المقابلات أو فحص الملفات أو الملاحظات، على أن تقوم بالرد كتابياً خلال أربعة أسابيع بالقرار النهائي تجاه الشكوى.

سجل التغيير		
رقم الإصدار	التاريخ	السبب
1	2023 أكتوبر 1	إنشاء/توثيق

صفحة رقم	معتمدة من	أعدّها
4 من أصل 4	المدير التنفيذي للشركة	ممثلو الإدارة
هذه وثيقة إلكترونية لا تحتاج إلى توقيع، ولا نتحمل أي مسؤولية إذا تم تعديل محتواها وطباعتها.		