



سياسة التعامل مع الشكاوى ورضا المستفيدين

V1.1
2023 / 6 / 21

جدول المحتويات

Error! Bookmark not defined.....	التحكم بالإصدارات
2	المقدمة
3	الفصل الأول: أحكام تمهيدية
3	المادة (1): التعريفات
3	المادة (2): هدف السياسة
4	المادة (3): نطاق السياسة
4	المادة (4): ملكية السياسة
5	الفصل الثاني: ضوابط سياسة التعامل مع الشكاوى ورضا المستفيدين
5	المادة (5): بنود السياسة
7	الفصل الثالث: أحكام ختامية
7	المادة (6): اعتماد ونفاذ السياسة
7	المادة (7): المراجعة الدورية للسياسة

المقدمة

تهدف الهيئة السعودية للملكية الفكرية على الارتقاء بمستوى رضا المستفيدين من خلال التعامل مع الشكاوى الواردة بطريقة نظامية وفعالة وباستخدام كافة الوسائل وقنوات التواصل المتاحة مع أي طرف خارجي عن الهيئة (فرد / منشأة) يتعامل مع الهيئة وذلك لضمان فعالية الإجراءات التصحيحية المتخذة وبما يعزز من إمكانية تحقيق هدف هذه السياسة.

الفصل الأول: أحكام تمهيدية

المادة (1): التعريفات

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية أينما وردت في هذه السياسة المعاني المبينة أمامها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

الهيئة	الهيئة السعودية للملكية الفكرية
السياسة	سياسة التعامل مع الشكاوى ورضا المستفيدين
الأسانيد النظامية	الأنظمة واللوائح والسياسات والتعاميم والقرارات والتشريعات التي تسيّر عليها الهيئة.
المستفيد	يقصد به أي طرف خارجي عن الهيئة (فرد / منشأة) يتعامل مع الهيئة.
منسوبو الهيئة	كافة موظفين الهيئة بمختلف المستويات أو من يقوم بتنفيذ مهام الهيئة بالنيابة عنها ومن في حكمهم.
ممثّل مركز دعم المستفيدين	يمثّل إدارة مركز دعم المستفيدين بالهيئة ويُعنى بالمهام والمسؤوليات المتعلقة بها.
الشكاوى	كل تعبير عن عدم الرضا ذو علاقة بالخدمة المقدمة، سواء كان مبرر أو غير مبرر، كتابة أو مشافهة.
معالجة الشكاوى	الوصول إلى نتيجة نهائية بشأن شكاوى المستفيد من خلال اتباع التدابير والإجراءات اللازمة لمعالجة الشكاوى بشكل عادل وفعال خلال المدة المحددة.
الاستفسار	الاستعلام من المستفيد عن الخدمات المقدمة من الهيئة.
قناة التواصل الرسمية	كل وسيلة تساعد المستفيد على الوصول إلى الهيئة من خلال قناة الاتصال أو نظام داعم، مواقع التواصل الاجتماعي أو زوار مقر الهيئة.

المادة (2): هدف السياسة

توفير آليات للتعامل مع الشكاوى تضمن تلبية احتياجات واستفسارات المستفيدين بأسلوب مرّن وملائم. حيث تتبنى هذه السياسة ثقافة التميز في خدمة المستفيدين وبما يضمن تطبيق أفضل الممارسات في التعامل مع جميع الشكاوى. كما وتتضمن استقبال جميع ملاحظات

واستفسارات وشكاوى المستفيدين كونها تساهم في بناء المعرفة والتحسين المستمر لخدماتها وبما يتوافق مع السياسات والإجراءات المعتمدة من قبل الهيئة السعودية للملكية الفكرية.

المادة (3): نطاق السياسة

تسري أحكام هذه السياسة على جميع الأنشطة المتعلقة بالشكاوى الواردة من المستفيدين من خدمات الهيئة السعودية للملكية الفكرية.

المادة (4): ملكية السياسة

تعود ملكية هذه السياسة إلى الإدارة التنفيذية لشؤون المستفيدين في الهيئة.

الفصل الثاني: ضوابط سياسة التعامل مع الشكاوى ورضا المستفيدين

المادة (5): بنود السياسة

تلتزم الهيئة بمعالجة الشكاوى التي تردّها عبر قنوات التواصل الرسمية والتي يجب أن تكون شكاوى فعلية مكتملة الأركان على سبيل المثال: أن تكون مبررة ومتلائمة مع أعمال الهيئة ومكتملة البيانات وغيره، حيث أن الهيئة تعمل ضمن منظومة متكاملة لمعالجة جميع الشكاوى والتحسين على العمليات وإجراء التصحيحات اللازمة وتعزيز عملية صنع القرار.

وتماشياً مع معايير مواصفة الأيزو 10002 للتعامل مع الشكاوى، تسعى الهيئة إلى:

- أ. السعي للحصول على الانطباعات من ملاحظات واقتراحات التحسين بشكل استباقي.
- ب. الترحيب بشكاوى المستفيدين غير الراضين عن خدمات أو قرارات أو إجراءات الهيئة.
- ج. توفير عمليات معالجة للشكاوى تتمتع بسهولة الوصول إليها، وتتسم بالشفافية والمسؤولية.
- د. اعتبار ملاحظات المستفيدين وشكاويهم مدخلات لبناء المعرفة وتحسين الخدمات.
- هـ. الالتزام بتقديم خدمات عالية الجودة تلبي طموح ورغبات المستفيدين وتتجاوز توقعاتهم.
- و. تقوم الهيئة بتطبيق عدد من المبادئ التنظيمية وفق أفضل الممارسات كما يلي:

1. الوضوح: توافر كافة المعلومات حول كيفية ومكان تقديم الشكاوى من خلال قنوات التواصل الرسمية.

2. سهولة الوصول: تمكين الإدارة التنفيذية لشؤون المستفيدين من الوصول لجميع المستفيدين واستلام شكاويهم، وضمان سهولة الاستخدام والفهم الكامل لمنظومة إدارة الشكاوى، وضمان أن تكون قنوات التواصل معروفة ومتاحة ضمن مجموعة متنوعة من أشكال الاتصال. وضمان توفير آليات لمعالجة الشكاوى تتسم بالمرونة والتنوع وتلبي احتياجات المستفيدين وتراعي ظروفهم.

3. الاستجابة: السعي لمعالجة الشكاوى بأسرع وقت ممكن حسب أفضل الممارسات العالمية وإبلاغ المستفيدين بحالات التقدم المحرز في شكاوهم.
4. الموضوعية: معالجة كل شكوى بطريقة مهنية عادلة وشفافة ومنصفة وموضوعية وغير متحيزة، والعمل على تقييم منسوبي الهيئة في إدارة مركز دعم المستفيدين بكل حيادية واستقلالية، من خلال تقييم جودة الاتصالات الواردة من المستفيدين والقدرة على الاستجابة لهم، والالتزام بالإجراءات والتعليمات.
5. التميز في الخدمة: تطوير المعرفة بمهارات القيادة والعمليات من أجل تعزيز ثقافة التميز في خدمة المستفيدين.
6. التحسين المستمر: جميع العمليات الداخلية الخاصة بالتطوير والتحسين المستمر والتي تعتمد على استخدام التغذية الراجعة من المستفيدين.
7. السرية: وذلك من خلال التعامل مع جميع الشكاوى وبيانات المستفيدين بسرية تامة وضمن معايير محددة تضمن ذلك وتخضع للمراجعة المستمرة.
- ز. ضمان أن تكون سياسة التعامل مع الشكاوى متداولة ومفهومة من قبل جميع منسوبي الإدارة التنفيذية لشؤون المستفيدين في الهيئة.

الفصل الثالث: أحكام ختامية

المادة (6): اعتماد ونفاذ السياسة

تصبح هذه السياسة نافذة وواجبة التطبيق من تاريخ اعتمادها من الرئيس التنفيذي.

المادة (7): المراجعة الدورية للسياسة

يتم مراجعة وتحديث هذه السياسة بشكل سنوي أو كلما دعت الحاجة لذلك.

