

سياسة و إجراءات الشكاوى جمعية التنمية الأهلية بمحافظة بضرية

ترخيص رقم (٤٢٥٠)

صفحة الاعتماد

اسم الوثيقة: سياسة وإجراءات الشكاوى

جهة الاعتماد: مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بمحافظة ضرية

رقم الإصدار: الأول

تاريخ الاعتماد: ١ / ٠١ / ٢٠٢٦ م

رئيس مجلس الإدارة

عامر بن نايف المانع

التوقيع:

الفهرس

- المقدمة
- المرجعية النظامية
- أهداف السياسة
- نطاق التطبيق
- التعريفات
- المبادئ العامة
- قنوات استقبال الشكاوى
- إجراءات معالجة الشكاوى
- مسؤوليات الأطراف
- سرية الشكاوى
- مؤشرات الأداء
- النماذج والسجلات
- المراجعة والاعتماد

أولاً: المقدمة

تحرص جمعية التنمية الأهلية بمحافظة ضرية على تقديم خدماتها وفق أعلى معايير الجودة والشفافية، وتؤمن بأن استقبال الشكاوى والملاحظات والمقترحات يعد وسيلة مهمة لتحسين الأداء ورفع رضا المستفيدين، لذلك أعدت هذه السياسة لتنظيم آلية استقبال الشكاوى ومعالجتها وفق إجراءات واضحة وعادلة.

ثانياً: المرجعية النظامية

تعتمد هذه السياسة على:
نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية.
اللائحة التنفيذية للنظام.
النظام الأساسي للجمعية.
اللوائح والسياسات الداخلية.
قرارات مجلس الإدارة.

ثالثاً: أهداف السياسة

تهدف هذه السياسة إلى:
تنظيم إجراءات استقبال الشكاوى.
ضمان سرعة معالجة الشكاوى.
تعزيز الشفافية والعدالة.
رفع مستوى رضا المستفيدين.
تحسين جودة الخدمات.
الاستفادة من الشكاوى في تطوير الأداء.

رابعاً: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع الشكاوى المقدمة من:

المستفيدين.

الموظفين.

المتطوعين.

الشركاء.

أفراد المجتمع.

أي جهة تتعامل مع الجمعية.

خامساً: التعريفات

الشكوى: كل تظلم أو ملاحظة يقدمها أحد المستفيدين أو أصحاب العلاقة بشأن الخدمات أو الإجراءات أو التعامل.

مقدم الشكوى: الشخص الذي يتقدم بالشكوى.

معالجة الشكوى: جميع الإجراءات التي تتخذها الجمعية لدراسة الشكوى والرد عليها واتخاذ الإجراء المناسب.

سادساً: المبادئ العامة

تلتزم الجمعية بما يلي:

العدالة والحياد.

السرية التامة.

سرعة الاستجابة.

الشفافية.

احترام مقدم الشكاوى.

التحسين المستمر.

سابعاً: قنوات استقبال الشكاوى

يمكن تقديم الشكاوى من خلال:

الحضور لمقر الجمعية.

البريد الإلكتروني.

الموقع الإلكتروني.

الهاتف.

وسائل التواصل الرسمية.

صندوق الشكاوى (إن وجد).

ثامناً: إجراءات معالجة الشكاوى

تتم معالجة الشكاوى وفق الخطوات التالية:

استقبال الشكاوى.

تسجيلها في سجل الشكاوى.

مراجعة البيانات والتأكد من اكتمالها.

إحالة الشكاوى إلى الجهة المختصة.

دراسة الشكوى والتحقق من أسبابها.

اتخاذ الإجراء المناسب.

إشعار مقدم الشكوى بنتيجة المعالجة.

إغلاق الشكوى وتوثيقها.

المدة الزمنية للمعالجة:

تسجيل الشكوى: خلال يوم عمل.

دراسة الشكوى: خلال ثلاثة أيام عمل.

الرد النهائي: خلال خمسة أيام عمل، ويجوز تمديدتها عند الحاجة مع إشعار مقدم الشكوى.

تاسعاً: مسؤوليات الأطراف

مجلس الإدارة

اعتماد السياسة.

متابعة التقارير الدورية للشكاوى.

المدير التنفيذي

الإشراف على تطبيق السياسة.

متابعة معالجة الشكاوى.

اعتماد الإجراءات التصحيحية.

الموظفون

استقبال الشكاوى وفق الإجراءات.

التعاون في معالجتها.

المحافظة على السرية.

عاشراً: سرية الشكاوى

تلتزم الجمعية بالمحافظة على سرية بيانات مقدمي الشكاوى وعدم الإفصاح عنها إلا في الحدود التي تقتضيها الأنظمة والتعليمات، وبما يحقق العدالة وحماية حقوق جميع الأطراف.

الحادي عشر: مؤشرات الأداء

عدد الشكاوى المستلمة.

نسبة الشكاوى التي تمت معالجتها.

متوسط مدة معالجة الشكاوى.

نسبة رضا مقدمي الشكاوى.

عدد الإجراءات التصحيحية المنفذة.

الثاني عشر: النماذج والسجلات

نموذج تقديم شكوى.

سجل الشكاوى.

نموذج متابعة الشكوى.

تقرير إحصائي للشكاوى.

الثالث عشر: المراجعة والاعتماد

تراجع هذه السياسة مرة واحدة سنوياً أو عند الحاجة، ويعتمد أي تعديل عليها من مجلس إدارة الجمعية.

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بمحافظة ضرية هذه السياسة، ويعمل بها اعتباراً من تاريخ اعتمادها، وتعد ملزمة لجميع منسوبي الجمعية

