



# سياسة التعامل مع الشكاوى

2027-2025



## الغرض من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار واضح وشفاف لاستقبال الشكاوى واللاحظات من المستفيدين والعاملين والمتطوعين وأفراد المجتمع، ومعالجتها بشكل عادل وسريع، وبما يسهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز الثقة المتبادلة بين الجمعية ومجتمعها المستفيد.

## نطاق التطبيق:

تنطبق هذه السياسة على جميع الشكاوى المقدمة للجمعية من أي من الفئات التالية:

- المستفيدين من البرامج والخدمات.

- الموظفون والمتطوعون.

- الداعمون والشركاء.

- أفراد المجتمع في نطاق عمل الجمعية.

وتطبق على جميع فروع الجمعية ومراكزها وبرامجها.

## المبادئ الأساسية:

- العدالة والإنصاف: معالجة الشكاوى بموضوعية دون تحيز لأي طرف.

- الشفافية: توضيح إجراءات استقبال ومعالجة الشكاوى لجميع الأطراف.

- السرية: حفظ خصوصية المشتكى وعدم الإفصاح عن بياناته إلا للضرورة.

- السرعة: التعامل مع الشكاوى ضمن أطر زمنية محددة وواضحة.

- التحسين المستمر: استخدام نتائج الشكاوى لتحسين الخدمات والعمليات الإدارية.

## قنوات استقبال الشكاوى:

- النموذج الإلكتروني الرسمي على موقع الجمعية أو منصاتها الرقمية.

- البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية.

- صندوق الشكاوى الورقي في مقر الجمعية والدور القرآنية.

- الهاتف المخصص لاستقبال الملاحظات.

- الاستقبال المباشر لدى مسؤول الشكاوى أو موظف الاستقبال.

## مراحل معالجة الشكاوى

### استقبال الشكوى:

- تُسجل الشكوى في سجل الشكاوى الإلكتروني أو الورقي برقم مرجعي فريد.

- يتم التأكد من اكتمال البيانات المطلوبة (الاسم، وسيلة التواصل، موضوع الشكوى).

- تُرسل رسالة تأكيد باستلام الشكوى خلال (48 ساعة عمل).

## دراسة الشكوى:

- تحال الشكوى إلى لجنة الشكاوى أو الجهة المختصة خلال (3 أيام عمل).
- يتم تحليل الشكوى وتحديد الجهة ذات العلاقة.
- في حال الحاجة إلى معلومات إضافية، يتم التواصل مع المشتكى.

## الرد والمعالجة:

- يتم اتخاذ القرار المناسب خلال مدة لا تتجاوز (10 أيام عمل).
- يُرسل الرد للمشتكي عبر القناة التي قدم منها الشكوى.
- في حال كانت الشكوى تتطلب إجراءات تصحيحية، يتم توثيقها ومتابعة تنفيذها.

## الإغلاق والتوثيق:

- بعد المعالجة، تغلق رسمياً مع توثيق جميع الخطوات.
- تُرفع تقارير دورية للإدارة التنفيذية تتضمن عدد الشكاوى وأنواعها ومستوى رضا المشتكين.

## مسؤوليات التنفيذ:

- مجلس الإدارة: اعتماد السياسة ومراجعتها سنوياً.
- المدير التنفيذي: الإشراف العام على نظام الشكاوى وضمان عدالته.
- لجنة الشكاوى: دراسة الشكاوى واتخاذ القرارات المناسبة.
- إدارة الجودة والتطوير: تحليل الشكاوى واستخلاص الدروس للتحسين.
- الموظفون والمتطوعون: استقبال الشكاوى باحترام وسرية وإحالتها للجهة المختصة.

## سرية المعلومات:

- تُحفظ بيانات الشكوى والمشتكى في نظام مؤمن ولا يُسمح بالاطلاع عليها إلا للمخولين.
- يُحظر اتخاذ أي إجراء انتقامي ضد أي شخص يقدم شكوى بحسن نية.
- تحفظ النسخ الإلكترونية والورقية في ملفات سرية لمدة لا تقل عن (3 سنوات).

## التقارير والتحسين:

- تُعد تقارير نصف سنوية وسنوية تتضمن تحليلًا لأنواع الشكاوى ونسب حلّها.
- تُستخدم النتائج لتحديد فرص التحسين في جودة الخدمات.
- تُعرض التقارير على مجلس الإدارة ضمن تقرير الأداء السنوي.

## المراجعة والتحديث:

- تُراجع هذه السياسة سنوياً أو عند الحاجة لتطوير نظام التعامل مع الشكاوى بما يتناسب مع متغيرات البيئة التنظيمية، ويعتمد التحديث من مجلس الإدارة