

تاريخ الإصدار 2023م

رقم الإصدار (1) .



السياسة العامة للتعامل مع الشكاوى جمعية البر الخيرية بالزلفي



الرقم:
التاريخ: ١٤ / / ١٤
المرفقات:

السياسة العامة للتعامل مع الشكاوى

تمهيد: تضع جمعية البر الخيرية بالزلفي السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف مع المستفيدين والداعمين والمتطوعين ومزودي الخدمات، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود والشراكات المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز جمعية البر الخيرية بأم الدوم على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

رؤيتنا:

الخيار الأمثل للداعمين والمستفيدين

رسالتنا:

جمعية خيرية تعمل على تأهيل المستفيدين وتمكينهم؛ سعياً للمساهمة في تحقيق التنمية المجتمعية ورؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال تقديم الخدمات التعليمية والتدريبية والتمويلية؛ عبر شراكات استراتيجية وتقنيات حديثة

قيمتنا:

- الإخلاص. الشفافية. الجودة. الخصوصية. روح الفريق.

مسؤوليتنا

- تلتزم الجمعية بالخصوصية في التعامل مع الشكاوى وحماية معلومات أصحاب الشكاوى
- تلتزم الجمعية بالشفافية في التعامل مع الشكاوى الواردة لها بطرق رسمية
- تتعهد الجمعية بالالتزام في قيمها عند التعامل مع الشكاوى وأصحابها
- تحرص الجمعية على التعاون مع الأطراف ذات العلاقة بهدف معالجة الشكاوى بما يحقق رضا أصحاب المصلحة من مستفيدين وداعمين.
- تسعى الجمعية لتحفيز موظفيها على استقبال جميع الشكاوى والتعامل معها حسب لائحة التعامل مع الشكاوى.



إجراءات تقديم شكوى

الرقم	الاجراء	المسؤول	النموذج	مدة الإنجاز
١	تستقبل الجمعية الشكاوى عن طريق الموقع الإلكتروني أو الاتصال الهاتفي أو الاتصال المباشر أو الواتس أب مع المستفيدين وفي جميع الحالات يجب استخدام وتعبئة نموذج الشكاوى المعتمد وتلتزم الجمعية بإبلاغ المستفيدين بالإجراءات والمسؤول عن استقبال الشكاوى. ويجب أن يتضمن استقبال الشكاوى توثيق البيانات التالية: • وصف الشكاوى وجميع البيانات ذات العلاقة. • المعالجة المطلوبة من صاحب الشكاوى • البرنامج أو المشروع أو القسم ذو العلاقة • التاريخ المتوقع لإغلاق الشكاوى • الإجراءات الفورية المتخذة	موظف الاستقبال	نموذج تقديم شكوى	مباشرة
2	يبلغ المستفيد من خلال وسيلة التواصل المسجلة بنموذج تفيد شكوى باستلام الشكاوى والبدء في إجراءات المعالجة.	المدير التنفيذي	سجل الشكاوى	مباشرة
3	تحليل الشكاوى والقيام بتصنيفها وتحديد اليه التعامل معها	حسب القسم	نموذج تقديم شكوى	يوم عمل
4	يقوم الموظف بتحويل الشكاوى إلى الإدارة المعنية بالشكاوى	حسب القسم	نموذج تقديم شكوى	يوم عمل
5	يبلغ الموظف مقدم الشكاوى بالإجراءات المتخذة حسب التغذية الراجعة من الإدارة المعنية	الاتصالات الإدارية	سجل الشكاوي	مباشرة
6	يتم عمل قياس رضا مقدم الشكاوى على الإجراءات المتبعة وطريقة التعامل وسرعة الاستجابة من الإدارة مع الشكاوى.	حسب القسم المختص	نموذج رضا أصحاب الشكاوي	مباشرة
7	يقوم الموظف بإغلاق الشكاوى الواردة وتحديث سجل الشكاوى	الاتصالات الإدارية	سجل الشكاوي	مباشرة



دليل الإجراءات

آلية استقبال والرد على الشكاوى

يتم استقبال الشكاوى عبر أحد الوسائل التالية :

- موقع الجمعية
- [/https://www.birzulfi.org.sa/contact/complaint](https://www.birzulfi.org.sa/contact/complaint)
- صندوق الشكاوى بالجمعية
- الايميل Birzulfi@birzulfi.org.sa
- جوال الجمعية واتس اب 0506234510
- مدة معالجة الشكاوى والوقت المتوقع للرد يتم معالجة الشكاوى خلال (7) أيام
- من خلال استقبال الشكاوى ثم عرضها على المدير، ثم إحالتها لجهة الاختصاص للرد عليها ومعالجتها ثم رفعها للمجلس للاطلاع.

آلية استقبال والتعامل مع الاقتراحات

- يتم استقبال الاقتراحات عبر أحد الوسائل التالية
- موقع الجمعية [/ https://www.birzulfi.org.sa/contact/suggestion](https://www.birzulfi.org.sa/contact/suggestion)
- صندوق الشكاوى بالجمعية
- الايميل Birzulfi@birzulfi.org.sa

رئيس مجلس الإدارة

حسين بن غنيم العواد

