



سياسة معالجة الشكاوي

مقدمة:

تحرص الجمعية على تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة وتحقيق رضا المستفيدين، وتهدف هذه السياسة إلى وضع إطار واضح لاستقبال ومعالجة الشكاوى الواردة من المستفيدين أو الزوار أو الشركاء أو المتطوعين.

1. أهداف السياسة:

- ضمان وجود آلية فعالة ومنصفة لاستقبال الشكاوى ومعالجتها.
- تمكين أصحاب العلاقة من التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم بحرية.
- تحسين جودة الخدمات والبرامج المقدمة من خلال التغذية الراجعة.

2. نطاق التطبيق:

- تسري هذه السياسة على جميع الشكاوى الواردة من:
- المستفيدين من خدمات الجمعية.
- الزوار أو المتطوعين.
- الجهات الشريكة أو الداعمة.



3. طرق تقديم الشكوى:

+ يمكن تقديم الشكاوى من خلال القنوات التالية:

+ نموذج الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني:

[<https://alaaqiqtamrah.sa/contact-us>]

+ البريد الإلكتروني: [alaqiq.tamrah@gmail.com]

+ زيارة مقر الجمعية وتعبئة نموذج شكوى ورقي.

+ الاتصال على الرقم: [0552280086]

4. إجراءات معالجة الشكوى:

+ استلام الشكوى: يتم تسجيل الشكوى في سجل خاص بالشكاوى خلال

يوم عمل واحد من استلامها.

+ التقييم الأولي: يتم تقييم الشكوى للتأكد من وضوحها واكتمال بياناتها.

+ المعالجة: تحويل الشكوى للجهة المختصة لمعالجتها خلال مدة لا

تتجاوز (10) أيام عمل.

+ الرد على الشاكي: يتم إبلاغ مقدم الشكوى بالإجراء المتخذ والنتائج عبر

وسيلة الاتصال المقدمة.

+ الإغلاق: يتم إغلاق الشكوى بعد التأكد من معالجتها بالشكل المناسب،

وتُحفظ في السجل مع كامل التفاصيل.

الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....
الموضوع:.....



المملكة العربية السعودية
جمعية العقيق للخدمات الإنسانية بتمرة
مصرح من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
تصريح رقم (5070)

5. السرية وحماية المبلغين:

+ تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية بيانات مقدمي الشكاوى، وعدم تعرضهم لأي ضرر أو تمييز نتيجة تقديم الشكاوى.

6. المراجعة والتحديث:

+ تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري (كل عام على الأقل)، لضمان فعاليتها ومواكبتها لأفضل الممارسات.

رئيس مجلس الإدارة

صالح ناشي خلف الدوسري

