

دليل سياسات وإجراءات إدارة شكاوى المستفيدين جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز ثريان

أولاً: أهداف السياسة:

١. تعزيز الشفافية: توفير قنوات واضحة للمستفيدين لتقديم شكاويهم واقتراحاتهم.
٢. رفع كفاءة الخدمات: استخدام الشكاوى كأداة لتحسين العمليات والخدمات المقدمة.
٣. ضمان حقوق المستفيدين: التأكد من أن جميع المستفيدين لديهم فرصة لتقديم ملاحظاتهم ومعالجتها بشكل عادل وفعال.
٤. الالتزام بالقوانين والأنظمة: الامتثال للأنظمة والتشريعات في المملكة مثل نظام حماية المستفيدين بالمملكة.

ثانياً: مبادئ سياسة معالجة الشكاوى

١. عدم التمييز: التعامل مع جميع الشكاوى بغض النظر عن هوية المستفيد.
٢. السرية: ضمان الحفاظ على سرية معلومات المستفيد والشكاوى المقدمة.
٣. الشفافية: إبلاغ المستفيدين بالإجراءات المتبعة ومدة الاستجابة.
٤. الحل العادل: ضمان أن يتم حل الشكاوى بشكل عادل وغير متحيز.
٥. التحسين المستمر: استخدام الشكاوى كأداة لتحسين الخدمات والسياسات.

ثالثاً: قنوات تقديم الشكاوى

- نموذج إلكتروني على موقع الجمعية.
- استمارات شكاوى متاحة في مقر الجمعية.
- خط هاتف مخصص للشكاوى متاح خلال ساعات العمل.

رابعاً: المدة الزمنية للاستجابة

- يتم الرد على الشكاوى خلال ٣ أيام عمل، وحلها خلال ٧ أيام كحد أقصى.

خامساً: إجراءات المعالجة

- تسجيل الشكاوى في نظام إدارة الشكاوى.
- إحالة الشكاوى إلى القسم المختص داخل الجمعية.
- مراجعة الشكاوى واتخاذ الإجراء المناسب.

○ إبلاغ المستفيد بالإجراءات المتخذة.

سادساً: السرية

○ يتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرية تامة.

○ يتم تخزين البيانات وفقاً لأنظمة حماية البيانات المحلية.

سابعاً: المراجعة والتطوير:

○ يتم مراجعة السياسة كل عام لضمان توافقها مع التشريعات وأفضل الممارسات.

○ استخدام الشكاوى لتحسين جودة الخدمات.

ثامناً: النماذج المرتبطة بالسياسة

١. نموذج تسجيل الشكاوى:

○ يحتوي على تفاصيل الشكاوى، المستفيد، والإجراءات المتخذة.

٢. سجل متابعة الشكاوى:

○ أداة إلكترونية تُسجل الشكاوى وتتابع حالتها حتى الإغلاق.

٣. استبيان رضا المستفيدين:

○ يُرسل بعد معالجة الشكاوى لقياس رضا المستفيد وتحسين النظام.

** تم الاعتماد بقرار مجلس الإدارة بتاريخ ٩ / ١ / ٢٠٢٤ م