



دليل سياسات وإجراءات إدارة شكاوى المستفيدين لحاضنة الجمعيات لتنمية المنظمات غير الربحية

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 الشكوى في نظام إدارة الشكاوى.
- إحالة الشكوى إلى القسم المختص داخل الجمعية.
- مراجعة الشكوى 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 الشكوى، المستفيد، والإجراءات المتخذة.

٢. سجل متابعة الشكاوى:

- أداة إلكترونية تُسجل الشكاوى وتتابع حالتها حتى الإغلاق.

٣. استبيان رضا المستفيدين:

- يُرسل بعد معالجة الشكوى لقياس رضا المستفيد وتحسين النظام.

تمت الموافقة على هذه الإجراءات في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥) بتاريخ ٢٠٢٥/١١/٢٠م