

# آلية التعامل مع الشكاوى في جمعية زاد لحفظ النعمة

## مقدمة :

من خلال رؤية ورسالة الجمعية نسعد دائما بالأراء والمقترحات والشكاوى المتعلقة بالخدمات المقدمة من جمعية زاد لحفظ النعمة .

تعمل سياسة التعامل مع الشكاوى على وضع آلية محددة مسبقا تنظم التعامل مع الشكاوى وتسجيلها ومن ثم إحالتها للأطراف المختصة للرد عليها ، كما تتضمن الآلية توضيح لما يمكن للشاكي توقعه من إجراءات بعد تقديم الشكاوى .

## الهدف:

الهدف من آلية التعامل مع الشكاوى أن يكون لدى جمعية سدير للأسر المنتجة نماء نظام إداري في التعامل مع شكاوي الأعضاء والعاملين والمواطنين يضمن :

**سرية الشكاوى.**

**عدم تضرر الشاكي بسبب شكواه.**

**سرعة البت في الشكاوى .**

## التعريفات:

“الشكاوى” هو بيان بعدم الرضا موجه بصورة رسمية من عضو الجمعية أو أحد المستفيدين يتعلق بخدمات الجمعية و/أو أي قرار من قراراتها .

## أولا : قنوات ووسائل تقديم الشكاوى :

يسر جمعية سدير للأسر المنتجة نماء مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم/ ١٢٤٨ استقبال الشكاوى والاستفسارات أو الملاحظات عبر القنوات التالية :

١. البريد الإلكتروني للجمعية : [info@zaadmaj.org.sa](mailto:info@zaadmaj.org.sa)

٢. عبر البريد على عنوان الجمعية التالي : الجمعية ، مقابل الهلال الأحمر بجانب جمعية سواعد

٣. عبر الواتس اب على الرقم التالي : ٥٥٢١٣١٣٩٩ .

٤. لا تقبل الشكاوى الشفوية أو غير الموثقة عبر الطرق المذكورة .

## ثانيا : المعلومات التي يجب أن تتضمنها الشكاوى

١. إسم الشاكي.
٢. موضوع الشكاوى وتاريخ المخالفة أو الإطار الزمني للشكاوى .
٣. المستندات الدالة و المؤيدة للشكاوى (إن وجدت) .
٤. وسيلة التواصل مع الشاكي ( رقم الهاتف أو عنوان البريد الالكتروني أو عنوانه المقيم فيه )

## ثانيا : الآلية المتبعة عند استقبال الشكاوى :

- ١- تقوم إدارة الجمعية باستقبال الشكاوى من خلال وسائل وقنوات تقديم الشكاوى
- ٢- تصنف الشكاوى وتفيد بدفتر مخصص ( دفتر قيد الشكاوى ) ويتم إعطاءها رقما متسلسلا وفقا لتاريخ ورودها للجمعية .
- ٣- يقوم الموظف المختص باستقبال الشكاوى بعرضها فورا على الجهة المعنية وفق نوع الشكاوى لمعالجتها والتصرف فيها والعمل على حلها .
- ٤- تقوم الجهة أو القسم المحال اليه الشكاوى بفحصها وتقسيمها إلى خمس مجموعات لتقديمها إلي الجهة المسئولة عن كل مجموعة لإبداء الرأي فيه ومعالجة موضوع الشكاوى .

## ثالثا : أنواع الشكاوى وتقسيماتها

### أ- الشكاوى الكيدية

يتم عرضها على مجلس الإدارة ويتم الرد عليها من قبل مجلس الإدارة .

### ب- الشكاوى الإدارية المقدمة من موظفي الجمعية و أقسام الجمعية

يتم عرضها على إدارة الجمعية ( المدير التنفيذي ) ويتم الرد عليها من قبل المدير التنفيذي .

### ج- الشكاوى العامة عبر الانترنت او وسائل التواصل أو الصحف .

يتم عرض موضوع الشكاوى على اللجنة العلمية لإبداء الرأي ي وإصدار بيان توضيحي ، عبر وسائل التواصل الاجتماعي (الخاصة بالجمعية أو التي تم نشر الشكاوى بواسطتها ، او عبر أي وسيلة تقررها اللجنة الإعلامية ) ويتضمن ( البيان التوضيحي ) الشكاوى ومدى صحتها والإجراءات وموقف الجمعية والإجراءات التي تم اتخاذها حيال الشكاوى .

## خامسا : الشكاوى مجهولة المصدر

تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقما متسلسلا وفقا لتاريخ ورودها للجمعية و يتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل الجمعية .

## سادسا : التزامات جمعية سدير للأسر المنتج نماء أثناء دراستها للشكوى

١. الحيادية الاستقلالية أثناء البت في الشكاوى والتزام الشفافية عند اتخاذها لقراراتها في هذا الشأن.
٢. الاستعانة بأي شخص من داخل الجمعية أو من خارجها للمشاركة في دراسة الشكوى من أجل المساعدة في اتخاذ القرار المناسب.
٣. الإلزام بأحكام القانون و مراعاة أهداف الجمعية بما يوفر المعاملة المتساوية للجميع دون تمييز أو محاباة.
٤. المحافظة على سرية البيانات بيانات الشكاوى والشاكين .

## سابعا : الرد على الشكوى

١. فور استلام الجمعية للشكوى تقوم الجهة أو القسم المحال اليه الشكوى بإرسال رسالة للشاكي ( عبر وسيلة تقديم الشكوى او أي وسيلة مناسبة ) تتضمن التالي :  
( تم استلام الشكوى وجرى النظر في الشكوى من قبل المختصين وسيتم الرد عليكم في أقرب فرصة )
٢. بعد فحص الشكوى يصدر قرار حول الشكوى سواء بقبولها او رفضها او حفظها وفقا للأنظمة والتعليمات المتبعة والسارية في لجمعية .
٣. يتلقى الشاكي رداً شخصياً على شكواه من قبل (المدير المختص) أو ( مجلس إدارة الجمعية عند الاقتضاء ) بنتيجة فحص الشكوى وما تم فيها .
٤. يتلقى الشاكي رداً عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني ، عندما تكون الشكوى قد تم تلقيها عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني في حال تم تلقي الشكوى عبر البريد الإلكتروني .

## نموذج شكوى

التاريخ : الساعة / ..... / يوم / ..... / تاريخ / .....

من : الاسم / ..... / رقم الجوال / ..... / رقم الهوية / .....  
العنوان / ..... (الشاكي)

إلى : جمعية سدير للأسر المنتجة نماء

١- موضوع الشكوى :

.....  
.....  
.....  
.....

٢- الأدلة والإثباتات : ( عند عدم كفاية الفراغ المخصص ترفق أي وثائق مع الشكوى )

.....  
.....

٣- الشخص أو الجهة المعنية ( داخل الجمعية ) بالشكوى

.....  
.....

٤- الإجراء المطلوب اتخاذه

.....  
.....

٥. الإقرارات :

وأقرنا الموقع أدناه أن جميع المعلومات التي أدليت بها أعلاه صحيحة ومطابقة للواقع، وأتحمل  
المسؤولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات، .

(الشاكي)

..... : الاسم

..... : التوقيع