



اللائحة والسياسات

سياسة الشكاوى

أهداف السياسة

- تحقيق أهداف الجمعية وتوجهاتها الاستراتيجية في خدمة المستفيدين.
- الاهتمام بشكوى أصحاب المصلحة والتعامل معها، لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر لعملياتنا.

مجال التطبيق:

- المستفيدين.
- شركاء الجمعية.
- الموردين.
- الموظفين.
- الجمعية العمومية.

السياسات ذات العلاقة:

- سياسة الجودة.
- سياسة التواصل مع أصحاب المصلحة.
- سياسة تقديم الخدمة للمستفيدين.

مصادر الشكاوى:

- عبر الاتصالات على جوال الجمعية.
- المقابلات الشخصية مع أصحاب المصلحة.
- المنصات الإعلامية للجمعية.

إجراء التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة:

1. الاستماع الجيد في حال الاتصال أو المقابلة.
2. السماع بشكل جيد وبنائباه واهتمام للعميل، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتتحول إلى شكاوى مكتوبة ورسمية.
3. اكتب بيانات العميل الرئيسية مثل الاسم والجوال ، وبريده الإلكتروني، وعنوانه، وأي معلومات أخرى تحتاجها.
4. اعط العميل الفرصة الكافية لطرح شكاواه ولا تقاطعه وانصت باهتمام وأظهر التعاطف معه
5. أسأل العميل (أي من أصحاب المصلحة) حول ماهية المشكلة؟ وأين حدثت؟ ومتى؟ وكيف؟ ودون الإجابة.
6. بعد الانتهاء من حديثه تأكد من أن البيانات صحيحة وأنت قد فهمت الشكاوى.
7. كن هادئاً وليكن ردك على الشكاوى باحترافية ومهنية وأدب مهما كانت عبارات الشكاوى.
8. أخبره انه سيتم رفع الشكاوى للإدارة وسيتم التواصل معه لحل المشكلة.

الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى

1. الرد الفوري على أي شكاوى حال وصولها، وإخطار المشتكي بالتعامل مع شكاواه والرد الأولي خلال 24 ساعة.
2. رفع الشكاوى لمدير الإدارة المختصة بالشكاوى لحلها فوراً مع إرسال صورة من الشكاوى لمسؤول الجودة والمدير التنفيذي.

إجراءات حل المشكلة:

أولاً: أعرف من سبب المشكلة حيث قد يكون سبب المشكلة:

1. إما من الجمعية ممثلة في أحد منسوبيها
2. أو أن تكون الشكاوى غير مبررة من المشتكي نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة).

ثانياً آلية حل المشاكل:

1. إذا اتضح ان سبب المشكلة هو الجمعية يجب الاعتذار بأسلوب لبق للعميل
2. إذا كان الخط من العميل، فيوضح له بطريقة يعرف فيها أنه هو المخطئ، ثم يتجاوز عن الموضوع إن لم يترتب على الشكاوى حقوق مادية أو معنوية.

3. إذا كان الخطأ مشترك يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية بحيث يفهم منه أنه أيضاً شريك في الخطأ.
4. يبلغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بخصوص الشكاوى
5. إذا لم يقتنع العميل فيقترح عليه أن يحرر شكوى مكتوبة.
6. إذا رفض العميل الحلول المقترحة أو بدأ في الجدل يتم إحالته إلى مسؤول العلاقات في الجمعية أو مسؤول الجودة في حال تواجد أي منهما.

متابعة الشكاوى وإغلاقها:

1. يتم إطلاع المشتكي باستمرار على آخر التطورات، ويوضح للعميل إذا كان سيتم مراجعة الخلفيات أو الحقائق، والموعد المتوقع للحصول على النتائج.
2. تكون الجمعية لجنة برئاسة مدير الجمعية لدراسة موضوع الشكاوى.
3. يتم دراسة الشكاوى والفصل فيها خلال يومين من تاريخ استلام خطاب الشكاوى.
4. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع الشكاوى المرفوعة.
5. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف الشكاوى يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
6. في حالة عدم رضا العميل عن القرار الصادر بشأن الشكاوى المرفوعة، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
7. عند اقفال الشكاوى تسجل في سجل الشكاوى للاستفادة لاحقاً لأغراض الجودة والتحسين.

ملاحظة (شكاوى المتطوعين):

فيما يتعلق بشكاوى المتطوعين يتم التعامل معها وفق إجراءات الشكاوى في سياسات التطوع وفق معيار إدانة المعمول به في إدارة التطوع.

م	تاريخ الإبلاغ	اسم المستفيد	نوع الشكوى	ملخص الشكوى	الإجراء الصحيح	تاريخ الانتهاء من الاجراء التصحيحي وإبلاغ العميل
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

التاريخ:
الرقم:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية مراس الصحية بمنطقة عسير
مسجلة برقم (5240)

اقرار مجلس الإدارة		
	رئيس مجلس الإدارة	عبدالله صالح محمد الشهري
	نائب رئيس مجلس الإدارة	احمد جابر يحيى عسيري
	عضو مجلس الإدارة	فارس محمد سالم المصعبي
	عضو مجلس الإدارة	ابراهيم محمد احمد النعمي
	عضو مجلس الإدارة	ابراهيم عبده حسن جبران
	عضو مجلس الإدارة	ماجد احمد محمد الدهري
	عضو مجلس الإدارة	عبدالله محمد عبدالله القرني

