

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية والخدمات الاجتماعية

بمحافظة المهدي

مسجلة برقم (١٤٢)

بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

السياسة العامة للتعامل مع الشكاوى



الرقم: _____
التاريخ: _____
المرفقات: _____

تمهيد: تضع جمعية البر الخيرية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف مع المستفيدين والداعمين والمتطوعين ومزودي الخدمات، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود والشرارات المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتتركز جمعية البر الخيرية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

رؤيتنا:

الريادة في تنمية المحتاج

رسالتنا:

الالتزام بتمكين المحتاج عبر برامج تنموية ومستدامة تسهم في تحقيق الاكتفاء الذاتي له

قيمنا:

الخصوصية - الشفافية - الالتزام - التعاون - التحفيز

مسؤوليتنا

- تلتزم الجمعية بالخصوصية في التعامل مع الشكاوى وحماية معلومات أصحاب الشكاوى
- تلتزم الجمعية بالشفافية في التعامل مع الشكاوى الواردة لها بطرق رسمية
- تتعهد الجمعية بالالتزام في قيمها عند التعامل مع الشكاوى وأصحابها
- تحرص الجمعية على التعاون مع الأطراف ذات العلاقة بهدف معالجة الشكاوى بما يحقق رضا أصحاب المصلحة من مستفيدين وداعمين.
- تسعى الجمعية لتحفيز موظفيها على استقبال جميع الشكاوى والتعامل معها حسب لائحة التعامل مع الشكاوى



الرقم: _____
التاريخ: _____
المرفقات: _____

● آلية استقبال والرد على الشكاوى

يتم استقبال الشكاوي عبر موقع الجمعية

[/https://www.beralmahd.org.sa](https://www.beralmahd.org.sa)

- نموذج ورقي
- صندوق الشكاوي بالجمعية
- الايميل

● مدة معالجة الشكاوى والوقت المتوقع للرد

يتم معالجة الشكاوي خلال (٧) أيام

من خلال استقبال الشكاوى ثم عرضها على المدير ثم إحالتها لجهة الاختصاص ثم رفعها للمجلس

● تقييم جودة الخدمة في حل الشكاوى

عبر رابط تقييم جودة الخدمة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية والخدمات الاجتماعية

بمحافظة المهدي

مسجلة برقم (١٤٢)

بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



الرقم:

التاريخ:

المرفقات: