



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن  
الكرم بمليقة المدينة المنورة  
فرع مركز الواسطة  
لتصديق: ٨/٣

الملك عبد العزيز آل سعود  
وزارة التراث والثقافة والأوقاف والآثار والإرث  
محافظة المدينة المنورة  
المجمع الخيري لتحفيظ القرآن الكريم  
محافظة المدينة المنورة - فرع مركز الواسطة

الرقم: / / ١٤٦ الملفات

# سياسة آلية استقبال الشكاوى والمقررات وكيفية معالجتها

## للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمركز الواسطة

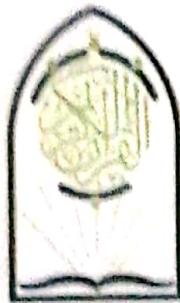
مسجلة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٢٢٣٦

طريق المدينة - بنبع السريع مخرج ٤٢  
هاتف: ٠٤-٢٢٤٣٤٩٩ - ٠٤-٢٢٤٥٠٢٠ - فاكس: ٠٤-٢٢٤٥٠٢٠

جوال: ٥٠٥٩٨١٥٠٠

حساب رقم: ٢٣٠١٠٨٠١٠٢٢٠٩  
البريد الكتروني: q.wastah@gmail.com





الجمعية الخيرية لادعية القرآن  
الكرم بمنطقة المدينة المنورة  
فرع مركز الواسطة  
لتصريح: ٨/٣

٢٠١٧

للبنك الغربي بالسعودية  
وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد  
منطقة المدينة المنورة  
المجمعية الخيرية لحفظ القرآن الكريم  
منطقة المدينة المنورة - فرع مركز الواسطة

الرقم:

التاريخ: ١١٤٦ الميلاد

**آلية استقبال الشكاوى عبر موقع الجمعية او نموذج الشاوي على موقع الجمعية .**

تعمل وحدة علاقات العمالء على تنظيم الشكاوى والاستفسارات وتسجيلها والرد عليها عبر موقع الجمعية بعد عرضها على اللجنة في حال رغبت بتقديم شكوى .

### **آلية قبول ورفض الشكاوى:**

صممت هذه الآلية لتيسير تقديم الشكاوى من قبل المستفيد حيث يمكن تقديم الشكاوى لأسباب تتعلق بأفعال أو قرارات أو استفسارات داخل نطاق عمل الجمعية يجب أن تكون كالتالي :

- ١- يمكن لأي شخص تقديم شكوى بشرط ان يكون ضمن مجال عمل واحتياجات الجمعية .
- ٢- عند تقديم الشكاوى يرجى من صاحبها تعريف نفسه وتحديد موضوع الشكاوى بوضوح .
- ٣- يتم رفع الشكاوى خلال أسبوعين من حدوثها وتحديد موضوع الشكاوى بوضوح وبيان ما يتوقع تتحققه .
- ٤- إرفاق أي مستندات أو بريد الكتروني وكل ما يتعلق بالشكاوى من ثباتات .
- ٥- اطلاع الأفراد المعنيين بوحدة علاقات العمالء على الشكاوى وتحديد مدى قبوليتها .
- ٦- في حال قبول الشكاوى يتم وضع إطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه تقوم بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة للرد عليه .
- ٧- في حال تم رفض الشكاوى يتم إبلاغ المستفيد بذلك مع إرفاق الأسباب .
- ٨- تعالج جميع الشكاوى بسرية تامة الا اذا قرر مقدم الشكاوى التنازل عن سرية الشكاوى تعالج علناً وتتاح المعلومات ذات الصلة .
- ٩- تختلف معالجة الشكاوى باختلاف :
  - ١- نوع الشكاوى مدى تعقيدها .
  - ٢- إجراءات المتبعة .
  - ٣- التقىيم الأولي الذي يشير الى ما اذا كانت هناك أسباب تبرر الشكاوى .
  - ٤- يتخذ الأفراد المعنيين القرار النهائي ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكاوى ثم يتم إبلاغ صاحب الشكاوى .



الرقم: \_\_\_\_\_ التاريخ: / / ١٤٢٦ الملفقات: \_\_\_\_\_

### **أولاً : التعامل مع شكاوى العملاء :**

- المستفيد دائماً على حق حتى يثبت العكس .
- يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكوى وبيانات كل منها من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها الا من قبل الموظفين المختصين والمخلولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك .
- يتخذ الأفراد المعنيين كافة التدابير والاحتياطات الازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وتفاصيل المشتكي (الورقية والالكترونية والصوتية المسجلة )
- أي شكوى تعبر عن رأي المتعامل وللجهة قبول أو رفض الشكوى اذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم حصول على رد المشتكي في الفترة المحددة ، ولا تقبل الشكاوى الوظيفية أو الكيدية .

### **أسباب شكاوى العملاء :**

هناك أسباب عديدة لشكاوى العملاء بعضها يرجع إلى المنظمة والبعض الآخر يرجع إلى مقدم الخدمة والبعض الثالث يرجع إلى العميل نفسه .

- النوع الأول ما يتعلق بالإجراءات المتتبعة في المنظمة .
- النوع الثاني الأخطاء الشخصية التي يقع فيها مقدم الخدمة .
- النوع الثالث عدم معرفة العميل بمدى الفائدة المتحققة من الخدمة بعد الحصول عليها او الجهد المبذول في سبيل انهائها .

### **آلية المتتبعة عند استقبال شكاوى :**

- تقوم الجمعية باستقبال الشكاوى من خلال الموقع الالكتروني او عن طريق البريد الالكتروني المحدد .
- يقوم القسم المعنى بالشكوى بتصنيف الشكوى وتسجيلها ضمن نظام محاسب ومن ثم يتم ارسالها ومتابعتها مع الجهة من أجل معالجتها والعمل على حلها .
- تقوم الجهة بإعلام الشخص المخول بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة .



التاريخ: / / ١٤٢٦هـ المرفقات: الرقم:

### ثانياً : التعامل مع اقتراحات العملاء

- تقوم الجمعية باتخاذ كافة التدابير والاحتياطات الازمة لضمان سرية الاقتراحات المقدمة وكذلك و الوثائق والمعلومات المتعلقة بها ( الورقية والالكترونية و المسجلة ) .
- يتم تسجيل المقترح باسم الشخص المقدم .
- يتلزم كل من يتعامل مع نظام الاقتراحات بالالتزام بالسرية .
- ضمان سرية معلومات وبيانات المقترح والجهة المعنية بعدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخلوين الذين تقضي طبيعة عملهم ذلك .
- ضمان عدم تأثر تقديم الخدمات وجودتها للمقترح نتيجة لتقديم اقتراح .
- ضمان عدم تأثر وضع الموظف المقترح نتيجة اقتراحته .

### الموظف

- يقوم الموظف بالمحافظة على سرية الاقتراحات المقدمة والمعلومات والوثائق المتعلقة بها أو المقترح .
- تقضي طبيعة عمله فقط بـ تحق للموظف الاطلاع على المعلومات التي تقضي طبيعة عمله فقط .

### المستفيد

يلتزم المستفيد بإدخال بيانات الاقتراح بصورة صحيحة وتفادي أي مغالطات أو معلومات كيدية ضد الجهة أو ضد الموظفين ، ويقوم بتقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها .

### ثالثاً : قنوات تقديم الشكاوى :

- ويسرنا استقبال أي من الشكاوى أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر :
- نموذج الشكاوى .
  - موقع الجمعية الالكتروني أو البريد الالكتروني .