



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن
الكريم بمنطقة المدينة المنورة
فرع مركز الواسطة
تصريح: ٨ / ٣

٢٠٢٤

الجمهورية العربية السورية
وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد
منطقة المدينة المنورة
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
منطقة المدينة المنورة - فرع مركز الواسطة

الرفقات:

١٤

التاريخ:

الرقم:

سياسة آلية استقبال الشكاوي والمقترحات وكيفية معالجتها

للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمركز الواسطة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٣٢٣٦

طريق المدينة - ينبع السريع مخرج ٤٣
هاتف: ٠٤-٢٢٤٢٤٩٩ فاكس: ٠٤-٢٣٢٥٠٢٠
جوال: ٠٥٠٥٩٨١٥٠٠
حساب رقم: ٢٢٢٠٠٩-٢٣٠٦٠٨٠١٠ الراجحي
البريد الإلكتروني: q.wastah@gmail.com



الجمهورية الخيرية للحفظ القرآن
الكريم بمنطقة المدينة المنورة
فرع مركز الواسطة
تصريح: ٨ / ٣

المجلس الشورى الإسلامي
وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد
منطقة المدينة المنورة
الجمهورية الخيرية للحفظ القرآن الكريم
منطقة المدينة المنورة - فرع مركز الواسطة

الرقم: / / ١٤ / المرفقات

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

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

آلية قبول ورفض الشكاوي:

صممت هذه الآلية لتيسير تقديم الشكاوي من قبل المستفيد حيث يمكن تقديم الشكاوي 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 واختصاصات 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 تحقيقه .
- ٤- إرفاق أي مستندات أو بريد الكتروني وكل ما يتعلق بالشكاوى من اثباتات
- ٥- اطلاع الافراد المعنيين بوحدة علاقات العملاء على الشكاوي وتحديد مدى قبوليتها .
- ٦- في حال قبول الشكاوى يتم وضع اطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه تقوم بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة للرد عليه .
- ٧- في حال تم رفض الشكاوى يتم ابلاغ المستفيد بذلك مع إرفاق الأسباب .
- ٨- تعالج جميع الشكاوي 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 المتابعة .
 - ٣- التقييم الأولي الذي يشير الى ما اذا كانت هناك أسباب تبرر الشكاوى .
 - ٤- يتخذ الافراد المعنيين القرار النهائي ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكاوى ثم يتم ابلاغ صاحب الشكاوى .

طريق المدينة - ينبع السريع صرح ٤٣
هاتف: ٠٤-٢٢٤٢٤٩٩ فاكس: ٠٤-٢٢٤٥٠٣٠
جوال: ٠٥٠٥٩٨١٥٠٠
حساب رقم: ٢٣٠٦٠٨٠١٠٢٢٠٠٩ الراجحي
البريد الإلكتروني: q.wastah@gmail.com



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن
الكريم بمنطقة المدينة المنورة
فرع مركز الواسطة
تصريح: ٨/٣

بسم الله الرحمن الرحيم

الملك عبدالعزيز بن عبدالعزيز آل سعود
وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد
منطقة المدينة المنورة
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
منطقة المدينة المنورة - فرع مركز الواسطة

الرقم: _____ التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ المرفقات: _____

ثانيا : التعامل مع اقتراحات العملاء

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

الموظف

- يقوم الموظف بالمحافظة على سرية الاقتراحات المقدمة والمعلومات والوثائق المتعلقة بها أو المقترح .
- تقتضيها طبيعة عمله فقط .
- يحق للموظف الاطلاع على المعلومات التي تقتضيها 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 الشكاوي :

ويسرنا استقبال أي من الشكاوي أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر :

- نموذج الشكاوى .
- موقع الجمعية الالكتروني أو البريد الالكتروني .

طريق المدينة - ينبع السريع مخرج ٤٣
هاتف: ٠٤-٣٣٤٣٤٩٩ فاكس: ٠٤-٣٣٢٥٠٣٠
جوال: ٠٥٠٥٩٨١٥٠٠
حساب رقم: ١٠٢٢٢٠٠٩-١٠٨٠١٠٢٣٠٦٠٨٠١٠٢٢٢٠٠٩ الراجحي
البريد الالكتروني: q.wastah@gmail.com