



السياسة العامة للتعامل مع الشكاوى جمعية المساجد بالزلفي

السياسة العامة للتعامل مع الشكاوى

تمهيد: تضع جمعية المساجد الخيرية بالزلفي السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف مع المستفيدين والداعمين والمتطوعين ومزودي الخدمات، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود والشراكات 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. وتركز جمعية المساجد بالزلفي 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:

خدمة بيوت الله وجعلها ذات جودة مستدامة ورائدة تلبي بمكانتها

رسالتنا:

نقل المعرفة والخبرة من خلال كفاءات بشرية متميزة في بناء المساجد والجوامع والعمل على صيانتها والعناية بمرافقها الخدمية

قيمنا:

- الجودة - المصداقية - الالتزام - الشفافية - المشاركة - التكامل

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.

إجراءات تقديم شكوى

الرقم	الإجراء	المسؤول	النموذج	مدة الإنجاز
١	تستقبل الجمعية الشكاوى عن طريق الموقع الإلكتروني أو الاتصال الهاتفي أو الاتصال المباشر أو الواتس أب مع المستفيدين وفي جميع الحالات يجب استخدام وتعبئة نموذج الشكاوى المعتمد وتلتزم الجمعية بإبلاغ المستفيدين بالإجراءات والمسؤول عن استقبال الشكاوى. ويجب أن يتضمن استقبال الشكاوى توثيق البيانات التالية: «وصف الشكاوى وجميع البيانات ذات العلاقة» «المعالجة المطلوبة من صاحب الشكاوى» «البرنامج أو المشروع أو القسم ذو العلاقة» «التاريخ المتوقع لإغلاق الشكاوى» «الإجراءات الفورية المتخذة»	موظف الاستقبال	نموذج تقديم شكوى	مباشرة
٢	يبلغ المستفيد من خلال وسيلة التواصل المسجلة بنموذج تقيد شكوى باستلام الشكاوى والبدء في إجراءات المعالجة.	الرئيس التنفيذي	سجل الشكاوى	مباشرة
٣	تحليل الشكاوى والقيام بتصنيفها وتحديد اليه التعامل معها	حسب القسم	نموذج تقديم شكوى	يوم عمل
٤	يقوم الموظف بتحويل الشكاوى إلى الإدارة المعنية بالشكاوى	حسب القسم	نموذج تقديم شكوى	يوم عمل
٥	يبلغ الموظف مقدم الشكاوى بالإجراءات المتخذة حسب التغذية الراجعة من الإدارة المعنية	الاتصالات الإدارية	سجل الشكاوى	مباشرة
٦	يتم عمل قياس رضا مقدم الشكاوى على الإجراءات المتبعة وطريقة التعامل وسرعة الاستجابة من الإدارة مع الشكاوى.	حسب القسم المختص	نموذج رضا أصحاب الشكاوى	مباشرة
٧	يقوم الموظف بإغلاق الشكاوى الواردة وتحديث سجل الشكاوى	الاتصالات الإدارية	سجل الشكاوى	مباشرة

قنوات التواصل

آلية استقبال والرد على الشكاوى

يتم استقبال الشكاوى عبر أحد الوسائل التالية :

- موقع الجمعية masajidzulfi.org.sa
- صندوق الشكاوى بالجمعية
- الايميل almasajid5358@gmail.com
- جوال الجمعية واتس اب ٠٥٠٥٣٨٣٨٣٣
- مدة معالجة الشكاوى والوقت المتوقعة للرد يتم معالجة الشكاوى خلال (7) أيام
- من خلال استقبال الشكاوى ثم عرضها على المدير، ثم إحالتها لجهة الاختصاص للرد عليها ومعالجتها ثم رفعها للمجلس للاطلاع.

آلية استقبال والتعامل مع الاقتراحات

- يتم استقبال الاقتراحات عبر أحد الوسائل التالية
- موقع الجمعية masajidzulfi.org.sa
- صندوق الاقتراحات بالجمعية
- الايميل almasajid5358@gmail.com

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع الأول في دورته الأولى هذه السياسة بتاريخ: ١٤٤٥/١١/١٨ هـ

الموافق: ٢٠٢٤/٠٥/٢٦ م

