



سجل الشكاوى والاستفسارات

تصل الشكاوى والاستفسارات للجمعية بأكثر من طريقة ومنها :

- المقابلة المباشرة مع احد القياديين في الجمعية .
 - التواصل مع احد أعضاء الجمعية العمومية
 - التواصل مع احد أعضاء مجلس الإدارة
 - التواصل مع احد الموظفين
 - المراسلة عبر الوتس اب الخاص بالجمعية (وهو الأكثر استخدامًا)
 - المراسلة عبر الموقع الالكتروني .
- ويتم الرد عليها كذلك بأحد الطرق التالية :
- الرد أثناء المقابلة .
 - الاتصال المباشر به .
 - المراسلة عبر قنوات تواصلنا .
 - المراسلة عبر الإيميل .
 - المراسلة عبر رافد إذا كان المتصل أحد أعضاء الجمعية .



قائمة الشكاوى والاستفسارات

رقم الشكاوى	وصف الشكاوى والاستفسارات	الموظف المسؤول	التكرار	الحلول المقترحة
شكاوى (١)	عدم الرد السريع في الوتس اب	سكرتير العلاقات	٣ عملاء	الرد خلال ٨ الساعات الأولى من العمل
شكاوى (٢)	نرغب بتفاصيل أكثر حول التقارير عن المشاريع المقدمة	مدير المشاريع	مستفيدين	دراسة التقارير وتحديد التفاصيل المطلوبة بدقة
شكاوى (٣)	نريد عروض أكثر حول الكتب في المعرض	٣ مستفيدين	موظفو المعرض	تحديث قائمة الكتب في المعرض عبر الموقع الالكتروني
شكاوى (٤)	إضافات الحسابات البنكية للجمعية في الصفحة الأولى للوقع	مدير تنمية الموارد	مرة واحدة	تحديث البيانات الخاصة بالبنك في الموقع وإبرازها في الصفحة الأولى



مبادئ التعامل مع الشكاوى :

نتعامل مع الشكاوى المقدمة لها ضمن المبادئ التالية:-

- ١- السرية: يتم التعامل مع كافة المعلومات الخاصة بالشكوى بسرية تامة، أي أنه يتم تداول المعلومات مع من يحتاج إلى معرفتها، بحيث يتم اتباع متطلبات حماية المعلومات ذات العلاقة والتي تشمل على ما يلي
اتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلمة بها وبتفاصيل المشتكي
• يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكوى وبيانات كل منها من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تفتضى طبيعة عملهم ذلك
• يتوجب على كل من يتعامل مع نظام الشكاوى التوقيع على وثيقة حماية السرية
- ٢- الشفافية: نلتزم بالتعامل مع جميع الشكاوى بشفافية ونشر تقارير الشكاوى ضمن الإمكانيات المتاحة.
- ٣- الحيادية والموضوعية: نلتزم بالموضوعية في تطبيق اللائحة بالشكل الوارد فيها، وعدم الانحياز لرأي على رأي آخر بما يحقق العدالة لكافة العملاء
- ٤- عدم التمييز: يجب معاملة جميع المستفيدين من خدمات الشكاوى بشكل متساوي وعادل ودون تمييز بينهم
- ٥- تقديم الخدمة بدون مقابل: نقدم الخدمة للمستفيدين دون مقابل مادي
- ٦- الانصات النشط: نلتزم بالإنصات الجيد والتحلي بالصبر عند تقديمهم أي خدمة للعملاء.
- ٧- السرعة ومراعاة عامل الوقت: نظرا لأهمية الوقت لا بد من مراعاة السرعة في متابعة الشكاوى والحصول على حلول للشكاوى بالسرعة الممكنة،



آلية العمل والاجراءات

توفر آليات العمل الخاصة بالشكاوى وإجراءات تقديم الشكاوى والحصول على الردود المتعلقة بشكاوى العملاء وذلك من خلال قنوات التواصل المعتمدة للجمعية

كما توفر آليات العمل إمكانية الاعتراض على الردود الخاصة بالشكاوى من خلال تقديم اعتراض إلى الجمعية ، وفي حال عدم رضا صاحب الشكاوى عن الردود فإنه يمكن تحويل الشكاوى إلى المدير العام لتشكيل لجنة محايدة لمتابعة الشكاوى

تسلسل خطوات تقديم الشكاوى

١- استلام الشكاوى ٢- متابعة الشكاوى ٣- اعلام المشتكي بالرد على الشكاوى

٤- قبول أو عدم قبول الرد

قبول -اغلاق الشكاوى •عدم قبول -تقديم اعتراض على الرد لوحدة الشكاوى

-متابعة الاعتراض من وحدة الشكاوى بالجمعية -اعلام المشتكي بالرد

٥ - قبول او عدم قبول الرد على الاعتراض •قبول -اغلاق الشكاوى

٦ - تصعيد الشكاوى لمدير عام الجمعية •قبول -اتخاذ القرار -اغلاق الشكاوى •عدم قبول

-تصعيد الشكاوى للجهات العليا



المركز الوطني لتنمية القطاع الغير الربحي
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
في الصحافة
سجل رقم ٣٠٧١

تتضمن آلية العمل لمتابعة المراحل التالية

المرحلة الأولى: استلام الشكوى

المرحلة الثانية: متابعة الشكوى ومعالجتها

المرحلة الثالثة : حل الشكوى وإغلاقها

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الصحافة

٠١١٢٣٥٢٩١٣ 📞 ٠٥٦٥٦٤٨٨٩٩ 📧 ٠٥٤٠٦٩٩٩٩٩ 📞

البريد الإلكتروني : j.d.sahafa@gmail.com

الصندوق البريدي : ٣٢٤١ - الرمز البريدي : ١٣٣٢١