

منهجية شكاوى المستفيدين والمستفيدات

رقم الاصدار:		
إعداد	التاريخ	التوقيع
وحدة الجودة	1444 / 6 / 23 هـ 2023 / 1/16 م	
إعتماد	التاريخ	التوقيع
رئيس جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه عضة بن علي العوفي	1444 / 7 / 24 هـ 2023 / 2/15 م	



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



فهرس المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
1	المقدمة	4
2	الأهمية	4
3	التعريفات	5
4	المجال	5
5	الأدوار والمسؤوليات	6
6	خطوات التعامل مع شكاوى المستفيدين	7
7	التقييم والمراجعة	8
8	النماذج	9-8

١- مقدمة:

تحرص جمعية تحفيظ القرآن بوادي ليه على توفير بيئة عمل جاذبة لجميع المستفيدين/ات من خدماتها، تحقق فيها مبادئ العدالة والشفافية بينهم، وتحفظ للجميع حقوقهم، وتضمن لهم وجود آلية واضحة ومعلنة للتعامل مع جميع شكاوهم بدءاً من تقديم الشكوى وحتى إقبالها، وبما يساهم في تحقيق رضاهم، وهذه المنهجية مرتبطة بعملية مساندة من عمليات الجمعية بسمى عملية (التعامل مع الشكاوى) والواردة في دليل العمليات.

٢- الأهمية:

تكمن أهمية هذه المنهجية في:

- ١- تحقيق العدالة بين جميع المستفيدين/ات من خدمات الجمعية.
- ٢- الشفافية في التعامل مع شكاوى المستفيدين/ات.
- ٣- السماع لشكاوى المستفيدين/ات وتقبلهم.
- ٤- الاحتفاظ بالمستفيدين/ات في الجمعية.
- ٥- تحقيق رضا المستفيدين/ات.

٣. التعريفات:

العبرة	المقصود بها
الجمعية	جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه.
الشكاوى	هو تظلم احد المستفيدين من خطأ وقع عليه بسبب أنظمة الجمعية أو من أحد منسوبيها
المستفيد	كل من يحصل على خدمات الجمعية من غير الموارد البشرية.
اللجنة	لجنة دراسة الشكاوى.
السجل	سجل الشكاوى.
الموظف المختص	موظف/ة مسؤول عن الشكاوى.
الصندوق	صندوق الشكاوى.
وسائل التواصل	هو الوسائل التي تحددها الجمعية لاستقبال الشكاوى مثل البريد الإلكتروني - رقم جوال - مواقع الجمعية على برامج التواصل.

٤. المجال:

تطبق هذه المنهجية على جميع شكاوى المستفيدين داخل نطاق جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه.

٥. الأدوار والمسؤوليات:

م	المهمة	المسؤول	الدور المطلوب
1	استقبال الشكاوى	الموظف/ة المختص/ة	تسجيل و تصنيف الشكاوى ومعرفة أطراف الشكاوى وعرضها على اللجنة .
2	فتح الصندوق ومتابعة وسائل التواصل الخاصة بالشكاوى	الموظف/ة المختص/ة	تصنيف الشكاوى ومعرفة أطراف الشكاوى وعرضها على اللجنة
3	دراسة الشكاوى	اللجنة المختصة	دراسة الشكاوى ومخاطبة الإدارات التي تخصها الشكاوى ومحاولة إيجاد الحلول المقترحة
4	رفع تقرير للمدير العام	رئيس اللجنة	رفع تقرير بالحلول الممكنة والتوصيات المقترحة للمدير العام
5	اتخاذ القرار	المدير العام	اتخاذ القرار المناسب
6	تسجيل القرار وإغلاق الشكاوى	الموظف المختص	تسجيل القرار المتخذ في سجل الشكاوى وإبلاغ الشاكي به وإغلاق الشكاوى

٦. خطوات التعامل مع شكاوى المستفيدين/ات:

- ١- تكليف لجنة دراسة الشكاوى.
- ٢- نشر منهجية الشكاوى وتعريف جميع المستفيدين/ات بها.
- ٣- تجهيز وتوفير الوسائل التي يستخدمها العاملون لتقديم شكاواهم وتشمل:
 - أ- صندوق للشكاوى (استمارة شكاوى، نموذج تظلم).
 - ب- بريد الكتروني خاص بالشكاوى.
 - ت- رقم هاتف خاص بالشكاوى.
 - ث- أيقونة في مواقع التواصل التابعة للجمعية خاصة بالشكاوى.
- ٤- يقوم الموظف/ة المختص يومياً بالاطلاع على الوسائل المعتمدة للشكاوى (صندوق – رسائل – اتصالات) لمعرفة وجود شكاوى وإعلام رئيس اللجنة.
- ٥- يقوم الموظف/ة المختص بتسجيل ما يرد من شكاوى في سجل خاص للشكاوى يتضمن:
 - اسم مقدم الشكاوى.
 - ملخص الشكاوى.
 - وسيلة تقديم الشكاوى.
 - دعوة اللجنة للاجتماع بنفس اليوم أو اليوم الذي يليه.
- ٦- تقوم اللجنة باستلام الشكاوى عن طريق الصندوق أو أي طريقة معتمدة.
- ٧- تقوم اللجنة بدراسة الشكاوى، وتحويلها إلى الإدارة المعنية بالشكاوى، والطلب منها الرد خلال وقت محدد.
- ٨- ترفع الجهة الإفادة إلى لجنة الشكاوى.



- ٩- تقوم اللجنة بدراسة الرد وتضع توصياتها.
- ١٠- تقوم اللجنة برفع تقرير شامل للمدير العام خلال يومين من الاجتماع.
- ١١- اعتماد الإفادة من المدير العام في نفس اليوم الذي ورد إليه التحويل.
- ١٢- يقوم الموظف/ة المختص بتسجيل القرار في السجل.
- ١٣- التواصل مع صاحب الشكوى.
- ١٤- إغلاق الشكوى.
- ١٥- حفظ المعاملة بملف الشكوى.

٧. التقييم والمتابعة:

يتم مراجعة هذه المنهجية بداية كل عام ميلادي.

٨. النماذج:

- ١- نموذج شكوى.
- ٢- نموذج التعامل مع الشكوى.
- ٣- نموذج محضر اجتماع لجنة الشكاوى.

اسم مقدم/ة الشكوى	رقم بطاقة الهوية/ الإقامة	
يوم تقديم الشكوى	تاريخ الشكوى	
نص الشكوى		
التوقيع		

نموذج التعامل مع شكوى

*اسم مقدم/ة الشكوى.....اليوم.....التاريخ / / ١٤

رقم الشكوى

*وسيلة تقديم الشكوى:

١- صندوق الشكاوى ٢- اتصال هاتفي ٣- بريد إلكتروني ٤- مواقع الجمعية

*الشكوى مقدمة ضد

١- أنظمة الجمعية ٢- أحد أفراد الجمعية

*موضوع الشكوى

*محتوى الشكوى

دعوة للاجتماع في يوم تاريخ

التوقيع

اسم الموظف المختص

.....

نموذج محضر اجتماع لجنة الشكاوى

اليوم التاريخ / / ١٤ الوقت

عنوان الشكاوى

مقدم/ة الشكاوى

رأي اللجنة في الشكاوى:

التوصيات:

الأعضاء الحاضرون:

١- الاسم التوقيع

٢- الاسم التوقيع

٣- الاسم التوقيع

٤- الاسم التوقيع

رأي المدير العام:

المدير

رئيس اللجنة

العام

الاسم

التوقيع

الاسم

التوقيع





بناء المؤسسي
جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليته



جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليته



/tahfizliya