

آلية التعامل مع الاستفسارات والشكاوى والاقتراحات

جدول الاعتماد

اسم الوثيقة	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
آلية التعامل مع الاستفسارات والشكاوى والاقتراحات.	٠١	١٤٤٦/٢/٢٢ هـ
إعداد	مراجعة	اعتماد
أخصائي الحوكمة	قسم الاستدامة المالية والاتصال المؤسسي.	المدير التنفيذي

المحتويات

- 3..... الهدف من الآلية:
- 3..... المراجع:
- 3..... أولاً: آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات.
- 3..... ثانياً: طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى.
- 4..... ثالثاً: إجراءات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات في داخل الجمعية.
- 4..... رابعاً: المدة المتوقعة لإغلاق الشكاوى.
- 5..... نموذج (1): سجل الاستفسارات والشكاوى والاقتراحات ومعالجتها.

الهدف من الآلية:

١. تنظيم عملية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل المستفيدين بكل عدالة وشفافية.
٢. تحسين وبناء وتطوير أنشطة وبرامج الجمعية من خلال الاستفادة من اقتراحات واستفسارات المستفيدين.
٣. تطبيق متطلبات حوكمة الجمعيات.

المراجع:

١. نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٨) بتاريخ ١٩/٢/١٤٣٧هـ، ولائحته التنفيذية.
٢. نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٩) وتاريخ ٩ / ٢ / ١٤٤٣هـ.
٣. أدلة حوكمة الجمعيات الأهلية، دليل معيار الشفافية والافصاح، الإصدار الرابع، الصادر من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

أولاً: آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

١. تقوم الجمعية بالعمل على ضمان سرية بيانات المشتكي أو المقترح من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك ووفقاً لنظام حماية البيانات الشخصية.
٢. تتخذ الجمعية كافة التدابير اللازمة لضمان سرية الشكاوى والاقتراحات المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها.
٣. أي شكوى تُعبر عن رأي المتعامل وللجمعية قبول أو رفض الشكاوى إذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم الحصول على رد المشتكي في الفترة المحددة ولا تقبل الشكاوى الكيدية.

ثانياً: طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى

يكون تقديم الشكاوى أو الاقتراحات من خلال الخطوات الآتية:

١. الدخول إلى الموقع الإلكتروني للجمعية: <https://www.shatiby.edu.sa>.
٢. اختيار من القائمة الرئيسة (اتصل بنا) ثم اختيار (راسلنا).
٣. يتم تعبئة البيانات وفق النموذج المعد لذلك.

ثالثاً: إجراءات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات في داخل الجمعية

يتبع الموظف المختص (أخصائي التسويق الرقمي) عند وجود أي شكوى أو مقترح الخطوات الآتية:

١. متابعة الشكاوى والاقتراحات المرفوعة في الموقع الإلكتروني عبر برنامج رافد.
٢. تصنيف الشكاوى ومن ثم إرسالها ومتابعتها مع القسم المعني من أجل معالجتها والعمل على حلها.
٣. عرض الشكاوى والاقتراحات مع الحل المقترح من القسم المعني على المدير التنفيذي.
٤. بعد اعتماد المدير التنفيذي للحل المقترح يقوم القسم المعني بإعلام الموظف المختص بالإجراءات التي سيتخذها لحل المشكلة أو العمل على المقترح.
٥. الرد على المقترح أو المشتكي باستلام المقترح أو الشكاوى في أسرع وقت ممكن.

رابعاً: المدة المتوقعة لإغلاق الشكاوى

الوقت المتوقع لمعالجة وإغلاق الشكاوى هي سبعة أيام عمل.

وفي حال عدم الرد خلال المدة المحددة وتم إغلاق الشكاوى دون رد، فيتم التواصل عبر البريد الإلكتروني للجمعية:

[.info@shatiby.edu.sa](mailto:info@shatiby.edu.sa)

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

نموذج (1): سجل الاستفسارات والشكاوى والاقتراحات ومعالجتها

#	الاسم	الاستفسار/ الشكاوى / المقترح	نوعه	الرد	وسيلة التواصل	تاريخ التقديم والرد

سجل الاستفسارات والشكاوى والاقتراحات ومعالجتها

#	الاسم	الاستفسار/ الشكاوى / المقترح	نوعه	الرد	وسيلة التواصل	تاريخ التقديم والرد
١	مريم علي أحمد بوللو	هل الدراسة عن بعد متاحة في المعهد؟	استفسار	نعم . جميع برامجنا حاليا تقدم عن بعد	507285370	الجمعة، ٠٣ ربيع الأول ١٤٤٦هـ، ٠٦ سبتمبر ٢٠٢٤ م ١٠:١١
٢	سلطان عبدالله احمد قروان	اقتراح عمل دورات تأهيل المعلمين لتعليم التجويد	اقتراح	يوجد لدينا دورات لتأهيل المعلمين لتعليم التجويد ...	٥٣١٤٣١٠٥٨	الاحد، ٢١ صفر ١٤٤٦هـ، ٢٥ اغسطس ٢٠٢٤ م ٠٥:٠٥
٣	جميله محمد	فرص تطوعية	عام	تفضلي بالاطلاع على الفرص المتاحة من خلال الرابط https://www.shatiby.edu.sa/chances/	550618492	الثلاثاء، ٠٩ صفر ١٤٤٦هـ، ١٣ اغسطس ٢٠٢٤ م ٠٨:٢٧
٤	د. عثمان الجبارات	نشر بحث	خدمات أكاديمية	يتم تحويله إلى قسم الدراسات والبحوث	578838840	الثلاثاء، ٠٣ محرم ١٤٤٦هـ، ٠٩ يوليو ٢٠٢٤ م ١٠:٣١
٥	عطاء الله ابن سعد ابن عيسى	السؤال عن طريقة التسجيل والالتحاق بصفوف المتعلمين المعهد	عام	سؤاله عن القسم الذي يرغب الالتحاق به ثم إرسال رابط التسجيل وفق القسم المطلوب	552087420	الجمعة، ٠٣ شوال ١٤٤٥هـ، ١٢ ابريل ٢٠٢٤ م ٠١:٣٥
٦	صلاح الدين مريمش	طلب اهداء	عام	أرسال رابط المتجر تبويب الاهداءات	592721540	الاربعاء، ١٢ رجب ١٤٤٥هـ، ٢٤ يناير ٢٠٢٤ م ١٢:٠٩
٧	يامن سليمان المجدلي	برنامج لتصحیح ومراجعة الحفظ و اجازة	عام	تكليف قسم الإقراء بمتابعة الطلب	506642788	الاحد، ٢٥ صفر ١٤٤٥هـ، ١٠ سبتمبر ٢٠٢٣ م ٠٨:٣٢

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

الاثنين، ٠٥ صفر ١٤٤٥هـ، ٢١ اغسطس ٢٠٢٣ م ٠٩:٠٨	543382925	أرسال طريقة اصدار الشهادة بشكل الكتروني	تقديم شكوي	عدم وصول الشهادة	سارة محمود يس	٨
الاحد، ٠٤ صفر ١٤٤٥هـ، ٢٠ اغسطس ٢٠٢٣ م ٠١:١٥	504286580	تكليف قسم التعليم والتدريب النسائي بمتابعة الطلب	عام	طلب انضمام دارسة	صيته حمد الحربي	٩
الثلاثاء، ١٠ جمادى الآخرة ١٤٤٤هـ، ٠٣ يناير ٢٠٢٣ م ٠٦:٥١	564875110	تكليف قسم مبيعات الكتب بمتابعة الشكوى والتواصل مع العميل	شكوى	طلبي لم يصل من اسبوعان	عبد الرحمن حمد القبلان	١٠