



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام

لائحة معالجة شكاوى العملاء

بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

نظام الجودة ISO 10002:2018

الإصدار الأول

2019/09/01

أعدت هذه الوثيقة بواسطة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) وتعتبر المعلومات الواردة فيها سرية وملكيه خاصة لها ولا يمكن نسخها أو استخدامها لأي غرض آخر إلا بموافقتها الخطية.

حقوق الملكية

تخضع كل مواد المحتوى المنشورة لحقوق الملكية الفكرية بما في ذلك النصوص أو الرسوم أو الصور أو البرامج أو التصميم وغيرها. مسموح للمستخدمين باستعراض وتصفح صفحات الدليل والطباعة الورقية وذلك من أجل الاستخدام الشخصي. يمنع منعاً باتاً أي تعديل لأي من المحتويات. كما أن الرسومات والصور في هذه البوابة محمية بموجب حقوق النشر، ولا يجوز استنساخها أو استغلالها بأي طريقة كانت دون موافقة خطية مسبقة من إدارة الجمعية. ينبغي الإشارة المرجعية إلى جمعية انسان عند استخدام أي محتوى مذكور على بوابتها الإلكترونية.

اعتماد

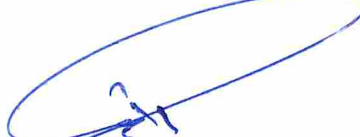
مدير عام الجمعية



صالح بن عبد الله اليوسف

مراجعة

مدير التخطيط والتطوير





عبد الله بن سعد الشهري

إعداد

مدير الجودة



عادل بن سعيد الحربي

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)		
2019.09.01	تاريخ الاصدار			
2020.03.01	تاريخ الاعتماد			

الرؤية

الريادة في تمكين المستفيد بمهنية عالية عبر منظومة مستدامة.

الرسالة

جمعية أهلية تعنى بأيتام منطقة الرياض وأمهاتهم لتمكينهم من حياة كريمة ببرامج نوعية وجودة عالية وأسلوب متميز تكسبها ثقة المجتمع.

القيم


كرامة المستفيد | التميز والجودة | النزاهة والشفافية | الولاء | العمل الجماعي | العدالة

المحاور


- (1) رفع معدل التحول إلى العمل الإنتاجي.
- (2) توطيد العلاقة مع الشركاء الاستراتيجيين.
- (3) تكوين مصادر دخل ذاتي ثابت ومتنامي.
- (4) تحسين الخدمات وتطبيق الإدارة الرشيقة.

الأهداف

- (1) نشر ثقافة الاعتماد على النفس.
- (2) تمكين المستفيدين من توليد مداخيل ذاتية.
- (3) تأهيل وتوظيف المستفيدين.
- (4) بناء الصندوق الاستثماري واستثمار أصوله.
- (5) توطيد العلاقة مع الشركاء الاستراتيجيين.
- (6) تطوير وسائل جمع التبرعات.
- (7) تحسين الوسائل الإدارية للخدمات المقدمة.
- (8) خفض المصاريف التشغيلية.
- (9) الوصول إلى مستوى الإدارة الرشيقة.

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)		
2019.09.01	تاريخ الاصدار			
2020.03.01	تاريخ الاعتماد			

الصفحة	المحتوى	الرقم
3	المحتويات	
4	مقدمة	
5	تعريف الشكوى	
5	تعريف وحدة الشكاوى	
5	سياسة وحدة شكاوى العملاء	
6	مبادئ وحدة شكاوى العملاء	
6	أهداف وحدة شكاوى العملاء	
7	مرجعية وحدة شكاوى العملاء	
7	الشكاوى المسموح باستقبالها	
7	الشكاوى الغير المسموح باستقبالها	
8	مهام وصلاحيات وحدة شكاوى العملاء	
9	الشروط الواجب توفرها في الشكوى	
9	طرق استقبال الشكوى	
9	آلية العمل والاجراءات	
10	تسلسل خطوات تقديم الشكوى	
11	مراحل معالجة الشكوى والرد عليها	
15	نظام التقارير	
15	نظام الترحيل	
15	نظام الحفظ والاتلاف	
16	السياسة الخاصة بالشفافية وحماية المعلومات	
17	الحالات التي لا يجوز فيها الكشف عن المعلومات	

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)	 رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA
2019.09.01	تاريخ الاصدار		
2020.03.01	تاريخ الاعتماد		

مقدمة



0.1. تمهيد

تتضمن هذه اللائحة مجموعة من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى التعامل مع كافة أنواع الشكاوى المقدمة من قبل أصحاب المصلحة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) ومساعدتهم في حل تلك الإشكالات بكل مهنية وعدالة وشفافية، كما تهدف الجمعية إلى الاستفادة من اقتراحات وأفكار وشكاوى العملاء من أجل تحسين وتطوير نوعية الخدمات المقدمة وضبط الأداء وتقديم الخدمات بما يتوافق مع الإجراءات السليمة واللوائح والنصوص القانونية التي تحكم عمل الجمعية.

كما توضح إجراءات الشكاوى وآلية تقديم الشكاوى والمراحل الرئيسية الواجب اتباعها في عملية معالجة الشكاوى في وحدة الشكاوى المخولة بتلقي الشكاوى ومعالجتها في الإدارة العامة والفرع، بالإضافة إلى إجراءات توثيق تلك الشكاوى والرد عليها ونماذج العمل الخاصة بكافة مراحل الشكاوى المقدمة من كافة متلقي الخدمة.

تري الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) في تطوير وتطبيق نظام الشكاوى الحالي فرصة مهمة لتطوير قدرات الجمعية وتعزيز كفاءتها وإتاحة الفرصة للعملاء للتظلم ضمن إجراءات واضحة ومحددة تضمن وصول الشكاوى إلى الجهات ذات العلاقة ومن ثم معالجتها من خلال القرارات الإدارية وضمن الإجراءات القانونية السليمة، وبالتالي زيادة كفاءة الخدمات المقدمة ونوعيتها وتحقيق رضا أكبر لمتلقي الخدمة. لذلك يمكن إجمال أهمية هذه اللائحة في الجوانب التالية:

1. التأكيد على أهمية تفعيل الدور الرقابي من قبل الجمعية سواءً في يتعلق بأداء العاملين أو نوعية الخدمات المقدمة ومدى كفاءتها.
2. إتاحة الفرصة للعملاء لتقديم شكاوهم واعتبارهم جزءاً لا يتجزأ من عملية التطوير المستمر وبالتالي تحقيق رضا أكبر لمتلقي الخدمات.
3. بناء الثقة وتعزيز المصداقية بين الجمعية وملتقي الخدمة وبما يضمن وجود مفهوم التشاركية بين الجمعية والعملاء لتحسين الأداء والارتقاء بالخدمات المقدمة.
4. وضع إجراءات مكتوبة ومحددة تضمن آليات تقديم الشكاوى ومراحل معالجتها ضمن سياسات إدارية موثقة تضمن تشخيص المشكلات والعقبات وتحديد مكان الخلل والضعف وتقديم حلول فعالة للمشكلات القائمة.

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)	 
2019.09.01	تاريخ الاصدار		
2020.03.01	تاريخ الاعتماد		

تعريف الشكوى

الشكوى هي عبارة عن بيان أو رسالة أو تظلم يقدمه العملاء عبر قنوات الجمعية المعتمدة للتظلم والاحتجاج على الخدمة المقدمة من الجمعية أو إحدى الفروع التابعة لها، أو التحدث عن سلوك أو سوء معاملة من أحد موظفي الجمعية، والمطالبة بإحقاق العدل والإنصاف والحصول على الحقوق.

تعريف وحدة الشكاوى

هي وحدة إدارية تتبع إدارة الجودة يتم فيها استقبال الشكاوى التي تقع ضمن اختصاص إدارة الجودة بالجمعية، ومتابعتها بإيجاد الحلول اللازمة لها، بحيث تكون الردود على الشكاوى المقدمة مكتوبة، ويتم توثيقها.

وتعتبر وحدة الشكاوى هي حلقة الوصل بين الجمعية من جهة، ومقدم الشكوى من الجهة الأخرى، فهي قناة باتجاهين، وبالتالي فهي ليست جهة رقابية، وليست مفوضة بالبت في القضايا، وإنما هي وسيط بين المشتكي وبين إحدى الإدارات أو الفروع بالجمعية، حيث يتم توصيل الشكوى إلى جهة الاختصاص التي تتعلق بها الشكوى، وتتلقى الردود وتقدمها لصاحب الشكوى. فعملها إداري وليس قانوني ولا رقابي.

سياسة وحدة الشكاوى

تقوم سياسة وحدة الشكاوى على:

1. توفر إجراءات نزيهة للشكاوى، بحيث تكون واضحة ويسهل استعمالها من قبل أي شخص يرغب بتقديم شكوى.
2. الإعلان عن وجود وسائل وإجراءات للشكاوى من خلال وسائل الإعلام المرئية والمكتوبة ليتمكن الأفراد من التواصل مع الوحدة لتقديم الشكوى.
3. تدريب موظفين وحدة الشكاوى على إجراءات لائحة الشكاوى.
4. التأكد من أن كافة الشكاوى يتم التحقيق فيها بشكل منصف.
5. بيان السقف الزمني لأية شكوى يمكن متابعتها والتقدم بها.

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)	 
2019.09.01	تاريخ الاصدار		
2020.03.01	تاريخ الاعتماد		

مبادئ وحدة الشكاوى

تتعامل وحدة الشكاوى مع الشكاوى المقدمة لها ضمن المبادئ التالية:

1. السرية :

يتم التعامل مع كافة المعلومات الخاصة بالشكاوى بسرية تامة؛ أي أنه يتم تداول المعلومات مع من يحتاج إلى معرفتها، بحيث يتم اتباع متطلبات حماية المعلومات ذات العلاقة والتي تشتمل على ما يلي:

- تتخذ وحدة الشكاوى كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكي.
- يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكاوى وبيانات كل منها من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك.
- يتوجب على كل من يتعامل مع نظام الشكاوى التوقيع على وثيقة حماية السرية.

2. الشفافية :

تلتزم وحدة الشكاوى بالتعامل مع جميع الشكاوى بشفافية ونشر تقارير الشكاوى ضمن الإمكانيات المتاحة.

3. الحيادية والموضوعية :

تلتزم وحدة الشكاوى بالموضوعية في تطبيق اللائحة بالشكل الوارد فيها، وعدم الانحياز لرأي على رأي آخر بما يحقق العدالة لكافة العملاء.

4. عدم التمييز :

يجب معاملة جميع المستفيدين من خدمات وحدة الشكاوى بشكل متساوي وعادل ودون تمييز بينهم.

5. تقديم الخدمة بدون مقابل :

تقدم وحدة الشكاوى خدماتها للمستفيدين دون مقابل مادي.

6. الإنصات النشط :



يلتزم موظفو وحدة الشكاوى بالإنصات الجيد والتحلي بالصبر عند تقديمهم أي خدمة للعملاء.

7. السرعة ومراعاة عامل الوقت :

نظراً لأهمية الوقت لا بد من مراعاة السرعة في متابعة الشكاوى والحصول على حلول للشكاوى بالسرعة الممكنة، ومنح وحدة الشكاوى صلاحيات تقديم توصيات ومقترحات للحل.

أهداف وحدة الشكاوى

1. إتاحة الفرصة للعملاء بتقديم تظلماتهم بما يتوافق مع الاجراءات السليمة في إطار قيم الشفافية والنزاهة والعدالة.
2. العمل على حل الشكاوى المقدمة من العملاء في الجمعية وفق الإمكانيات المتاحة.
3. رصد الأخطاء المهنية وإبداء الملاحظات حول البرامج المقدمة من الجمعية من خلال تحليل النتائج المتعلقة بالشكاوى وأنواعها.

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)	 
2019.09.01	تاريخ الاصدار		
2020.03.01	تاريخ الاعتماد		

مرجعية وحدة الشكاوى


تتبع وحدة الشكاوى في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) لإدارة الجودة.

الشكاوى المسموح باستقبالها

1. الشكاوى المتعلقة بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)
2. الشكاوى التي تتعلق بعدم تقديم الخدمات للمستفيدين من خدمات الجمعية، أو التأخر في إنجاز الخدمة، أو عدم تقديم الخدمة على الوجه الأمثل.
3. الشكاوى المقدمة من مؤسسات المجتمع المدني أو المؤسسات الحكومية أو الشخصيات الاعتبارية والمتعلقة بأداء الجمعية والفروع التابعة لها.
4. الشكاوى التي تتعلق بتصرفات وسلوك أحد الموظفين أو استغلال المنصب العام، والتعسف في استعمال ما يمنحه ذلك المنصب من سلطة ضد المستفيدين، أو عدم نزاهة الإجراءات أو عدم قانونيتها.
5. الشكاوى المتعلقة بالتمييز وعدم المساواة بسبب الجنس أو اللون أو الدين أو الإعاقة.
6. الشكاوى الناجمة عن عدم إتاحة الفرصة للعملاء والمستفيدين للحصول على المعلومات.
7. الشكاوى التي اتخذ فيها قراراً أو تم رفضها من قبل إحدى الإدارات في حالة ظهور بيانات جديدة جوهرية تغير في مجرى الشكاوى.
8. شكاوى العاملين التابعين للجمعية حول التوظيف والترقية ونحوه من إجراءات داخلية بما يكفله نظام الجمعية.



الشكاوى الغير مسموح باستقبالها

1. الشكاوى المنظورة أمام القضاء والمحاكم أو هيئات التحكيم.
2. الشكاوى التي سبق وأن صدر في موضوعها حكم قضائي قطعي.
3. الشكاوى التي مضى عليها أكثر من ستة أشهر.
4. الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين الأشخاص.
5. الشكاوى التي عرضت على وحدة الشكاوى سابقاً والمتعلقة بنفس الأطراف والموضوع والسبب وقررت وحدة الشكاوى رفضها ولم تظهر تغيرات جديدة بشأنها.
6. الشكاوى المتعلقة بالتزامات الأفراد.
7. شكاوى المساعدات الإنسانية والهيئات الخارجية مع توجيه المشتكي إلى الجهات ذات العلاقة ما لم تكن جمعية إنسان لرعاية الأيتام طرفاً في ذلك.
8. لا تقبل وحدة الشكاوى أي شكاوى ترفع بحق أحد موظفي الجمعية إذا قصر في التزاماته الفردية خارج نطاق أدائه لوظيفته، كأن يتأخر في تسديد أجرة منزله الذي يقطن فيه.

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)	 
2019.09.01	تاريخ الاصدار		
2020.03.01	تاريخ الاعتماد		

مهام وصلاحيات وحدة الشكاوى

1. استقبال الشكاوى والتأكد من أنها تدخل ضمن اختصاصات ومسئوليات وحدة الشكاوى التابعة لإدارة الجودة في الجمعية من حيث المحتوى، وإعلام المشتكي بقبول أو رفض شكواه مع بيان القرارات والأسباب.
2. التحقق من تفاصيل الشكاوى والتأكد من اكتمال الوثائق المرفقة بها.
3. التحقق من المعلومات المقدمة في الشكاوى.
4. تسجيل الشكاوى وفقاً لنظام الشكاوى ونظام التصنيف المعمول به.
5. المباشرة بمخاطبة الجهات ذات العلاقة في الجمعية للاستفسار وطلب الرد والتعليق على الشكاوى من خلال مراسلة المسؤول المباشر وإعلامه بمضمون الشكاوى.
6. المتابعة والاستفسار في حالة عدم حل الشكاوى أو تأخر الإدارة المخاطبة في الرد، وذلك بمخاطبة نفس الإدارة أو الفرع للاستفسار عن وضع الشكاوى.
7. تحضير الردود على الشكاوى وتوثيقها.
8. إبلاغ المشتكي من خلال الاتصال به أو عبر رسائل SMS بالرد أو الحل الذي تم التوصل إليه بخصوص شكواه.
9. تمنح وحدة الشكاوى في الجمعية صلاحية الاطلاع على جميع المراسلات الخاصة بالتعامل مع الشكاوى ومتابعتها والرد عليها.
10. القيام بعمليات توعية للجمهور من حيث: التعريف بوحدة الشكاوى وصلاحياتها وآلية المتابعة وطبيعة الإجراءات المتخذة وتسلسلها، والقضايا التي تنظر فيها وتلك التي تخرج عن الاختصاص.
11. تعريف المشتكي بحقه في الاعتراض والاستئناف، وتعريفه بالجهات التي يمكنه اللجوء إليها في حال شعوره بعدم عدالة الحل الذي توصلت إليه وحدة الشكاوى.
12. تتلخص مهام وحدة الشكاوى في استقبال الشكاوى والتأكد من دخولها ضمن صلاحية الوحدة فضلاً عن القيام بعمليات المتابعة وصولاً إلى الرد على الشكاوى المقدمة، بالإضافة إلى الأعمال الإدارية من تصنيف وفهرسة الشكاوى ورفع التقارير للجهات ذات العلاقة.
13. إعداد التقارير الدورية وتقديمها للمدير العام للجمعية.

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)		
2019.09.01	تاريخ الاصدار			
2020.03.01	تاريخ الاعتماد			

الشروط الواجب توفرها فى الشكاوى

يمكن استقبال الشكاوى المتعلقة بتلقي الخدمات أو بمخالفات قانونية أو خروج عن السياسات المعتمدة من قبل جهة ما في الجمعية أو المتعلقة بسلوك سيء يقوم به أحد موظفيها أثناء العمل، إضافة إلى إمكانية استقبال طلبات الاستيضاح عن مبررات أي قرار.

وهناك شروط عامة يجب توفرها في الشكاوى لقبولها ومتابعتها وهي:

1. أن تتعلق الشكاوى بعمل الجمعية أو بعمل أحد موظفيها أو أحد الفروع التابعة لها أو أي أمر يدخل ضمن صلاحيتها واختصاصها.
2. تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى.
3. أن يكون المتقدم بالشكاوى صاحب الشكاوى نفسه أو من ينوب عنه بموجب تفويض يمكن من قبول الشكاوى.
4. أن تقدم الشكاوى عبر أحد وسائل التواصل المعتمدة لدى الجمعية.

طرق استقبال الشكاوى

تقوم الوحدة باستقبال الشكاوى بإحدى الطرق التالية:

المشاركة التفاعلية بالنظام	كيفية التواصل	قنوات التواصل
يقوم مدير الجودة بتوزيع الشكاوى حسب التصنيف	شكاوى العملاء	مقر الإدارة العامة او الفروع
اخصائية استقبال الشكاوى بالإدارة العامة	اتصال هاتفي	0114966666
مسؤول التواصل الاجتماعي	مواقع التواصل الاجتماعي	Twitter @ensanorg
		Snapchat ensanorg
اخصائية استقبال الشكاوى بالإدارة العامة	WhatsApp	0503850244
اخصائية استقبال الشكاوى بالإدارة العامة	البريد الإلكتروني	info@ensan.org.sa

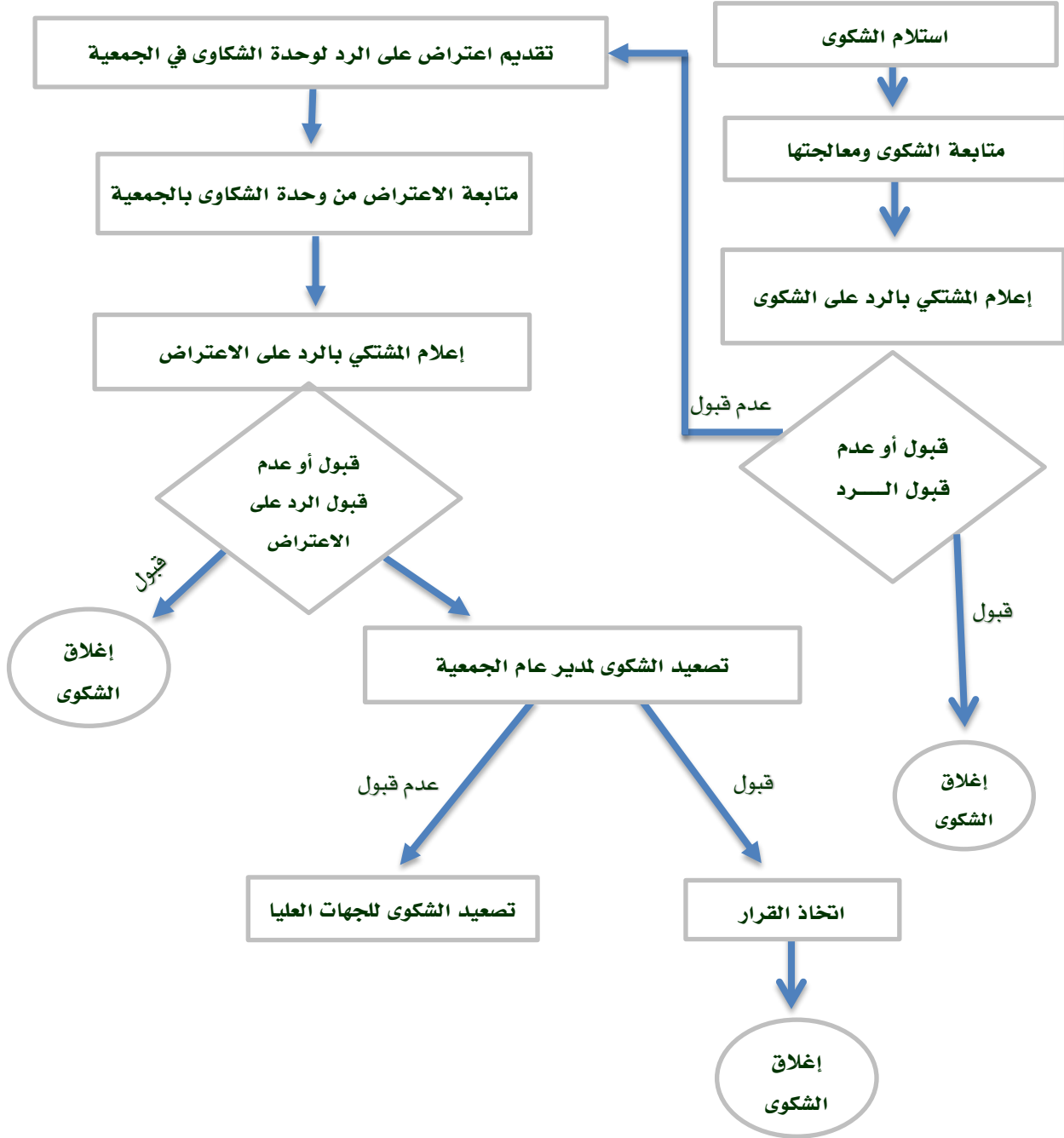
يشترط في تقديم الشكاوى ذكر اسم المشتكي ورقم الهوية والجوال، أو أي وسيلة للتواصل معه، بالإضافة إلى معززات الشكاوى والتأكد من المعلومات المقدمة.


آلية العمل والإجراءات

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 وحدة الشكاوى في الجمعية، وفي حال عدم رضا صاحب الشكاوى عن الردود فإنه يمكن لوحدة الشكاوى تحويل الشكاوى إلى المدير العام لتشكيل لجنة محايدة لمتابعة الشكاوى.

تسلسل خطوات تقديم الشكوى




الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)		
2019.09.01	تاريخ الاصدار			
2020.03.01	تاريخ الاعتماد			

آلية ومراحل معالجة الشكاوى والرد عليها

تتضمن آلية العمل لمتابعة الشكاوى المراحل التالية:

المرحلة الأولى: استلام الشكاوى

1. يتم استقبال الشكاوى مكتوبة من العملاء من قبل موظف الشكاوى في الجمعية في وحدة الشكاوى في مقر الجمعية أو أحد فروعها أو عن طريق الوسائل المعتمدة للتواصل. ويتم تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى للمباشرة في عملية المتابعة حسب التفاصيل التالي:
 - تستقبل الوحدة الشكاوى وتقوم بإدخالها على نظام الشكاوى.
 - إعطاء الشكاوى رقم متسلسل ضمن نظام التصنيف المقرر من وحدة الشكاوى.
 - تصنيف الشكاوى بتحديد مضمونها ونوعها وتبعاً للجهة التي تعلق بها.
 - تأكد موظف وحدة الشكاوى من استيفاء كافة التفاصيل الفنية والإجرائية.
 - يحق لموظف وحدة الشكاوى الاستفسار والاستيضاح من المشتكي عن أية معلومات إضافية يراها ضرورية.
 - إرسال رسالة نصية قصيرة SMS للمشتكي بقبول شكواه واعتمادها في غضون ثلاثة أيام عمل من قبل وحدة الشكاوى وبأنها أصبحت في طور المتابعة، أو إبلاغه باعتذار الوحدة عن متابعتها. في حال الاعتذار يتم إبلاغ المشتكي بذلك مع ذكر الأسباب والمبررات ومن خلال إحدى قنوات التواصل المعتمدة.
 - لا تقبل وحدة الشكاوى أية وثائق أو مستندات أصلية بل نسخاً مصورة.
2. يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة من خلال البريد العادي أو البريد الإلكتروني أو الصفحة الإلكترونية أو وسائط التواصل الاجتماعي من خلال الإجراءات التالية:
 - في حال كانت جميع الوثائق المطلوبة ووسائل التواصل مع المشتكي مرفقة، فإنه يتم متابعة الشكاوى حسب الأصول والإجراءات المذكورة أعلاه.
 - في حال كون المعلومات في الشكاوى غير مكتملة، فإنه يتم التواصل مع المشتكي ومطالبته بإرسال المعلومات والوثائق المطلوبة لاستكمال الطلب ومتابعة الشكاوى حسب الأصول والإجراءات المذكورة أعلاه. وفي حال لم يستجب المشتكي، يقوم موظف الوحدة بالتحقق ومتابعة الشكاوى حسب الأصول وتوثيق الردود ومن ثم إغلاق ملف الشكاوى.
 - في حال عدم توفر وسائل التواصل مع المشتكي فإنه يتم متابعة الشكاوى حسب الأصول والاحتفاظ بالردود وإغلاق ملف الشكاوى.

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)	 رؤية 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA
2019.09.01	تاريخ الاصدار		
2020.03.01	تاريخ الاعتماد		

المرحلة الثانية: متابعة الشكاوى ومعالجتها

يقتصر دور وحدة الشكاوى على مخاطبة الجهات الخاصة لرفع التظلم وفق اللوائح والأنظمة، فهي ليست جهة رقابية أو قضائية أو مخولة بالبت في القضايا. وتحصر وحدة الشكاوى أيضاً على الاتصال بالجهات ذات العلاقة في الجمعية وفروعها ما أمكن، كما وتحصر أن تكون مخاطباتها ومراسلاتها مع أي جهة من جهات الاختصاص من خلال خطابات رسمية ومعتمدة.

- متابعة الشكاوى المتعلقة بالسلوكيات:

يتم توجيه جميع الشكاوى المتعلقة بسلوكيات موظفي الجمعية إلى مدير الجودة في الجمعية والذي يرفعها بدوره لمدير عام الجمعية للتحقيق فيها واتخاذ الاجراءات اللازمة.

- متابعة الشكاوى المتعلقة بتلقي الخدمات:

تباشر وحدة الشكاوى وفور اعتماد الشكاوى بإجراء الاتصالات بالجهات ذات العلاقة في الإدارة العامة أو الفروع للاستفسار عن الشكاوى، حيث تقوم بإطلاع الجهة المخاطبة صاحبة العلاقة على ملخص حول مضمون الشكاوى. ويمكن أن تتضمن متابعة موظف وحدة الشكاوى الإجراءات التالية:

- التواصل مع الباحثين الميدانيين للتحقيق في الشكاوى.
- مطالبة الباحثين الميدانيين بعمل زيارة ميدانية للحصول على معلومات تهم الشكاوى، أو إعادة تقييم وضع أحد المستفيدين من المساعدة المقدمة إليه أو تحديث بياناته.
- التواصل مع مديري الإدارات أو الفروع في الجمعية.
- تقوم إدارة الجودة بمتابعة جميع الشكاوى والتأكد من أن موظف الشكاوى يقوم بمتابعة جميع شكاوى العملاء والمستفيدين وإيجاد الحلول لها ضمن الإطار الزمني المخصص لذلك.
- تستلم وحدة الشكاوى رد الجهات المخاطبة والتي تتضمن حلاً للشكاوى بتصحيح الإجراء الخاطئ الذي جرى اتخاذه أو تفسيره وتبريره ضمن سقف زمني محدد.
- في حالة عدم استلام أي رد، يقوم موظف وحدة الشكاوى بإعادة مخاطبة نفس الجهة لتذكيرها بالشكاوى والاستفسار عن وضعها.
- يقوم موظف الشكاوى بتبليغ المشتكي بتفاصيل الرد حول الشكاوى التي تقدم بها من خلال وسائل التواصل المعتمدة.
- في سياق عملية المتابعة، يحق لوحدة الشكاوى القيام بما يلي:
 - الاتصال بالإدارات أو الفروع التي تعلق بها الشكاوى لإبلاغها بأن الرد الذي استلمته بخصوص شكاوى ما غير مقنع وغير مبرر، وبأنها ستبلغ المشتكي بالرد كما وصلها إلا في حال غيرت الإدارة الرد، يتم تبليغ المشتكي بالرد الجديد.
 - تحول الشكاوى للإدارة ذات الاختصاص لعمل التدخل اللازم لمعالجتها.
 - الاتصال بأكثر من جهة داخل الجمعية نفسها للاستيضاح حول تفاصيل شكاوى معينة.
 - يمكن للجهة المشتكى عليها الاجتماع مع المشتكي مع إعلام وحدة الشكاوى بذلك.



الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)
2019.09.01	تاريخ الاصدار	
2020.03.01	تاريخ الاعتماد	



- الاتصال بمكتب المدير العام لإبلاغه بعدم تلقيها أي رد بخصوص شكوى تم رفعها ولم يتم تلقي أي رد وبأنها ستبلغ المشتكي بعدم وجود رد.
- 6. في حال تعلق الشكوى بأطراف خارج اختصاص وحدة الشكاوى، تقوم الوحدة بقبول الجزء المتعلق بالجمعية والذي يقع ضمن دائرة اختصاصها، ويقوم موظف الشكاوى بإرشاد المشتكي للتوجه إلى الجمعية المعنية أو الجهات المختصة لمتابعة الشق الآخر من شكواه المتعلقة بها.

المرحلة الثالثة: حل الشكوى وإغلاقها

تقوم وحدة الشكاوى بإغلاق الشكوى التي تتابعها بعد إعداد «تقرير الإغلاق» الذي يبين فيه رقم الشكوى وتاريخ تقديمها، واسم المشتكي، والمتابعات التي تمت، والرد وتاريخه، وتاريخ الإغلاق وسببه ومبرراته. وتوضح وحدة الشكاوى للمشتكي، كما يظهر في نموذج الرد، بأن له حق الاعتراض والطعن في الإجراءات والقرارات خلال (15) يوم من تلقي الرد. ويقدم الاعتراض إلى وحدة الشكاوى في الجمعية للنظر والاستئناف في الشكوى من جديد.

وتشتمل خطوات إغلاق الشكوى ما يلي:


- إعداد تقرير الإغلاق.
- تلقي الرد المكتوب وإبلاغه للمشتكي عن طريق وسائل التواصل المعتمدة.
- عدم تلقي الرد (الرد السلبي) وإبلاغ المشتكي من خلال وسائل التواصل المعتمدة بعدم وجود رد.
- طلب المشتكي نفسه إغلاق الشكوى ووقف متابعتها شريطة توثيق ذلك في نفس الوسيلة المعتمدة التي تم تلقي الشكوى بها.
- تقوم وحدة الشكاوى بتصنيف الشكاوى قبل إغلاق ملف الشكاوى إلى التصنيفات التالية: شكاوى صحيحة وشكاوى غير صحيحة وشكاوى كيدية.
- في حال كون الشكوى صحيحة، تحال الشكوى إلى الإدارة أو الفرع المعني لمتابعتها وإنصاف المشتكي. ويتم إبلاغ المشتكي باسم الجهة التي سوف تتابع شكواه للتواصل معها.
- على موظف وحدة الشكاوى أن يحرص على تسجيل وتوثيق كافة الخطوات والإحالات، المراسلات، الاستفسارات، الحلول والردود في سجل خاص ومحوسب. كما يجب ألا تتجاوز الردود السقوف الزمنية المعتمدة مع إعطاء هامش زمني لطبيعة الشكوى.
- تعيد وحدة الشكاوى فتح ملف أي شكوى في حال ظهور معطيات ومستجدات تستدعي إعادة فتح الشكوى بناءً على طلب المشتكي وتقديمه بهذا الطلب، حيث يتم اعتبارها شكوى جديدة، وتعتبر الشكوى القديمة مرجعاً يستند إليه في التحقق من الشكوى الجديدة.

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)	  رؤية 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA
2019.09.01	تاريخ الاصدار		
2020.03.01	تاريخ الاعتماد		

المرحلة الأولى: استلام الشكوى			
الفترة الزمنية	الوسيلة	الجهة المستهدفة	الخطوة
ثلاثة أيام عمل	إرسال رسالة نصية بقبول الشكوى	يقوم موظف وحدة الشكاوى بإرسال رسالة نصية للمشتكي خلال	قبول طلب الشكوى
	رسالة نصية تبين سبب رفض الشكوى	ثلاثة أيام عمل بقبول الشكوى.	رفض طلب الشكوى

المرحلة الثانية: متابعة الشكوى ومعالجتها			
الفترة الزمنية	الوسيلة	الجهة المستهدفة	الخطوة
ثلاثة أيام عمل	إرسال رسالة نصية لبرنامج الشكاوى.	يقوم موظف وحدة الشكاوى بإرسال رسالة نصية للمشتكي خلال	قبول طلب الشكوى
خمسة أيام عمل للقيام بزيارة ميدانية	القيام بزيارة ميدانية لتحديث البيانات.	ثلاثة أيام عمل بعد قبول الشكوى.	رفض طلب الشكوى

المرحلة الثالثة: حل الشكوى وإغلاقها			
الفترة الزمنية	الوسيلة	الجهة المستهدفة	الخطوة
أيام العمل من استخدام الرد من الجهة المعنية في الجمعية والانتهاء من عملية التحقق.	إرسال رسالة نصية بالرد على الشكوى.	يقوم موظف وحدة الشكاوى بإرسال رسالة نصية للمشتكي خلال	قبول طلب الشكوى
مباشرة بعد إرسال الرد إلى المشتكي. شهر من استلام الرد.	يغلق الملف بعد إرسال الرد وعلى المشتكي طلب اعتراض مقدم لوحدة الشكاوى.	ثلاثة أيام عمل بقبول الشكوى.	رفض طلب الشكوى

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)	 رؤية 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA
2019.09.01	تاريخ الاصدار		
2020.03.01	تاريخ الاعتماد		

نظام التقارير

1. تعتبر مهمة إعداد التقارير الربع سنوية والسنوية من أهم الأعمال التي تقوم بها الوحدة ، لا سيما التقرير التفصيلي السنوي ، لأنه يوضح حجم الشكاوى ويقدم مؤشرات حول بعض مواطن الخلل والضعف في الأداء ويكون أداة مهمة للجمعية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وإعداد الخطط المختلفة وتحديد الاحتياجات وتعزيز النزاهة والشفافية والعدالة.
2. يقوم مدير الجودة بتقديم التقارير الدورية إلى مدير عام الجمعية.
3. إتاحة الفرصة للعملاء للاطلاع على التقارير من خلال نشرها بالوسائل المتاحة.

نظام الترحيل


1. تحرص وحدة الشكاوى على إغلاق كافة الشكاوى التي تصلها في نهاية كل عام ميلادي.
2. تحدد وحدة الشكاوى نمط نظام ترحيل الشكاوى وكيفيته وآلية المتابعة (توضيح الآلية لتكون عبارة عن إجراء متبع للجميع في العمل وموحد لكافة موظفي الشكاوى)

نظام الحفظ والإتلاف

1. يتم حفظ الشكاوى بطرق محوسبة.
2. تحدد المدة التي يحتفظ بها بالشكاوى بناءً على تعليمات تصدر عن إدارة الجودة.
3. تشكل وحدة الشكاوى لجنة الإتلاف للتخلص من الأرشيف الورقي مع انتهاء مدة الحفظ القانونية.

إرشادات عملية للتعامل مع الشكاوى المقدمة شخصياً :

1. يتم ذلك من خلال الاتصال والتواصل ومقابلة المستفيدين والتعامل معهم.
1. التزام الهدوء والاحترام طوال المحادثة.
2. استمع وامنح الشخص فرصة للتكلم عن الشكوى.
3. لا تناقش الحقائق في المرحلة الأولى وخاصةً إذا كان الشخص غاضباً.
4. أظهر اهتمامك بما تم قوله.
5. احصل على تفاصيل بخصوص الشكوى قبل أي تفاصيل شخصية.
6. اطلب التوضيح عند الضرورة.
7. أظهر بأنك فهمت الشكوى من خلال أن تعبر له عما سجلته من ملاحظات.
8. اعرف مشاعر الشخص حتى وإن شعرت بأنه يتصرف بغير عقلانية يمكنك القيام بذلك دون إبداء أي ملاحظة على الشكوى نفسها ، أو قبول الخطأ نيابةً عن الجمعية.



الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)		
2019.09.01	تاريخ الاصدار			
2020.03.01	تاريخ الاعتماد			

السياسة الخاصة بالشفافية وحماية المعلومات

على الرغم من أن ممارسة حق الحصول على المعلومات الموجودة لدى الجمعيات الخيرية يعد من أبرز مبادئ الشفافية والنزاهة والتي تستهدف تعزيز جوانب العدالة في الجمعية وتشجيع الانفتاح على العملاء والمستفيدين وحققهم في الحصول على المعلومات المختلفة، إلا أن السرية وحماية المعلومات العامة ذات الطبيعة الاستثنائية تعد إحدى التوجهات الضرورية للجمعية والتي تستهدف حماية المعلومات ومنع الاطلاع عليها من قبل أي شخص من غير ذوي المصلحة والعلاقة.

إن إفشاء الأسرار يعني الإفضاء بوقائع لها طابع الصفة السرية من شخص مؤتمن عليها بحكم وظيفته أو مهنته خلافاً للقانون أو اللوائح أو القرارات الإدارية. حيث أن هذه السياسة لا تعني بأي حال من الأحوال حرمان العملاء والمستفيدين من حق الحصول على المعلومات والبيانات عندما يكون كشفها مشروعاً في أنظمة الجمعية. لذلك يمكن الإشارة فيما يخص السياسة الخاصة بالشفافية وحماية المعلومات إلى الجوانب التالية:

1. حق الاطلاع على المعلومات مكفول لكل العملاء والمستفيدين بما يتوافق مع أنظمة الجمعية.
 2. يحظر على أي موظف تسريب أية معلومات أو إطلاع الآخرين على البيانات الداخلية للجمعية بشكل مباشر أو غير مباشر بغرض تحقيق منفعة مادية أو معنوية، بحيث يتحمل المسؤولية القانونية كل من يقوم بتسريب أية معلومات أو وثائق أو بيانات أو تفاصيل تتعلق بطبيعة سير عمل الجمعية أو القرارات الإدارية أو المعلومات الخاصة بالعملاء أو غيرهم ويوقعه ذلك تحت طائلة المسؤولية القانونية.
 3. المعلومات هي كل ما يشير إلى أي نوع من أنواع البيانات والوثائق بمختلف أشكالها سواءً الموجودة في أي من السجلات والوثائق المكتوبة أو المحفوظة إلكترونياً، أو الرسومات، أو الخرائط، أو الجداول، أو الصور، أو الأفلام، أو المايكرو فيلم، أو التسجيلات الصوتية، أو أشرطة الفيديو، أو الرسوم البيانية، أو أية بيانات إحصائية، أو أية أشكال أخرى ترى الجمعية أنها تدخل في نطاق حماية المعلومة والتي لا يجوز نشرها أو تداولها.
 4. يسري منع كشف المعلومات سواءً لأية جهة حكومية أو أهلية أو خاصة ليست ذات علاقة أو أفراد سواءً كانوا مقربين أو أصدقاء أو زملاء عمل أو غيره، على اعتبار أن كشف هذه المعلومات يجب أن يكون متاحاً لأشخاص مشروع اطلاعهم عليها بحيث تكون الجمعية قد أجازت كشفها لهم.
 5. يسري الالتزام بعدم إفشاء أسرار الوظيفة على الموظف أياً كانت وظيفته بالجمعية.
 6. يلزم الموظفين وطواقم العمل استخدام الوثائق والمعلومات فقط بهدف تنفيذ خدمات الجمعية وأعمالها المطلوبة.
 7. تقوم سياسة الجمعية على الفصل بين سلطات ومسؤوليات الموظفين الذين يقومون بتنفيذ الأعمال المختلفة ضمن أوصاف وظيفية واضحة تمنع تداخل الصلاحيات والمهام، وبما يعني فصل العمليات الإدارية وبما يتوافق مع الهيكلية التنظيمية قدر الإمكان.
 8. يجب على الموظفين أن يحرصوا دائماً على تجنب كشف المعلومات السرية غير المسموح بنشرها. سواءً من خلال الأحاديث في أماكن العمل والأماكن العامة كالمطاعم والمصاعد والمواصلات العامة.
- بالإضافة إلى ذلك، يجب على الموظفين أن يتجنبوا المخاطرة بكشف المعلومات بشكل غير متعمد، وعلى سبيل المثال أن يمتنعوا عن ترك المعلومات السرية على مكاتبهم أو على مرأى من الآخرين وكذلك عليهم الامتناع عن استخدام مكبر الصوت على الهاتف عند مناقشة معلومات سرية.

الإصدار الأول	رقم الاصدار	لائحة معالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)	 
2019.09.01	تاريخ الاصدار		
2020.03.01	تاريخ الاعتماد		

9. عند إنهاء خدمة أحد الموظفين عليه إعادة الوثائق وأية مواد أخرى ليتم حفظها وتوثيقها حسب الإجراءات المتبعة.

الحالات التي لا يجوز فيها الكشف عن المعلومات

يجب على الموظف المختص رفض الكشف عن أية معلومة إذا لم يكن مصرحاً بذلك نظاماً أو من خلال اللوائح والقرارات الإدارية الخاصة بالجمعية بخلاف المعلومات التي تعتبر معلومات معروفة.

يجب على الموظف المختص رفض الكشف عن أية معلومة إذا كانت تتعلق بالشؤون الداخلية للجمعية وموظفيها والأوامر الداخلية والمناقشات والمقترحات الأولية.

يجوز للموظف المختص رفض كشف المعلومة إذا كانت تتعلق بالمستفيدين أو أيّاً من الحالات التي تقدمت للجمعية لطلب الخدمات أو المساعدة وغيره.

يجوز للموظف المختص رفض الكشف عن أية معلومة يمكن أن يؤدي كشفها إلى المساس أو إلحاق الضرر بسلامة الجمعية أو العملاء أو العاملين بها.

يجب على الموظف المختص رفض الكشف عن أية معلومة تخص طرفاً ثالثاً وتتعلق بحياته الخاصة إلا في حالات:

1. إذا وافق الشخص صاحب العلاقة على هذا الكشف.
2. إذا كانت هذه المعلومة منشورة بشكل علني.
3. إذا طلب هذا الكشف بموجب حكم قضائي أو بموجب موافقة من قبل النائب العام.
4. إذا كان مقدم الطلب وصياً على الطرف الثالث.
5. إذا كان مقدم الطلب من أقارب الطرف الثالث وقدم الطلب بعد وفاته.