



سياسة التعامل مع شكاوى المستفيدين

QP-100-18

جميع الحقوق محفوظة، جميع المعلومات الواردة في هذا المستند سرية وخاصة بجمعية عنيزة للتنمية والخدمات الإنسانية. أي جزء من هذه الوثيقة غير قابل للتعديل عليه، نسخه أو نقله إلكترونياً أو إعادة طبعه بأي شكل من الأشكال دون موافقة كتابية مسبقة من جمعية عنيزة للتنمية والخدمات الإنسانية

اعتماد الإصدار			
الدور	إعداد	مراجعة	اعتماد المحتوى
الاسم	ماريا السر	أشواق القرزعي	فهد الوهبي
المسمى الوظيفي	أخصائي علاقات المستفيدين	مدير علاقات المستفيدين	الأمين العام
التاريخ	2021.04.04		

نسخ الوثيقة	
الإدارة	إدارة علاقات المستفيدين
رقم النسخة	03
دورية المراجعة	سنوية

جدول المراجعة		
رقم المراجعة	ملخص المراجعة	تاريخ المراجعة القادمة
1	تحديث كامل للسياسة	2026/1/14
2	تحديث كامل للسياسة	2027/1/14

اعتماد التعديلات			
رقم التعديل	ملخص التعديل		رقم الصفحة
01	تحديث كامل للسياسة		8-4
الدور	إعداد	مراجعة	اعتماد المحتوى
الاسم	اشواق القرزعي	يوسف الرميح	فهد علي الوهبي
المسمى الوظيفي	رئيس قسم شؤون المستفيدين	مدير عام الفروع	أمين عام جمعية عنيزة
التاريخ	2024.04.04	2024.04.04	2024.04.04

اعتماد التعديلات					
رقم الصفحة	ملخص التعديل				رقم التعديل
10-1	تحديث كامل للسياسة				02
الدور	إعداد		مراجعة		اعتماد المحتوى
الاسم	ماريا السر	اشواق القرزعي	اشواق القرزعي	محمد الروقي	فهد علي الوهبي
المسمى الوظيفي	أخصائي علاقات المستفيدين	مدير إدارة علاقات المستفيدين	مدير إدارة علاقات المستفيدين	مدير الإدارة القانونية	أمين عام جمعية عنيزة
التاريخ	2026.01.14		2026.01.14		2026.01.14

1- الهدف:

1-1 الغرض من هذه السياسة هو تحديد الإطار العام والمبادئ الأساسية التي تعتمد عليها الجمعية في استقبال الشكاوى ومعالجتها؛ بما يضمن الشفافية، والمساءلة، وتحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا المستفيدين.

2- نطاق التطبيق:

1-2 تغطي هذه السياسة جميع الفروع والمراكز المقدمة للخدمات التابعة للجمعية:

- خدمات الرعاية النهارية في جميع فروع الجمعية.
- خدمات مركز قدرات لخدمات التربية الخاصة المساندة.
- خدمات مركز التأهيل للعلاج الطبيعي والرعاية المنزلية.
- خدمات السكن الداخلي والايواء الاجتماعي.
- خدمات مركز الخنينة للتمكين الوظيفي والاجتماعي.
- خدمات مركز الزامل للسمع والكلام.
- مدارس قدرات للبنين والبنات.
- أي مركز آخر يقدم أو سيقوم بتقديم خدمات للمستفيدين تابع للجمعية.

3- المسؤوليات:

3-1 الأمانة العامة والإدارة العليا للجمعية:

باعتبارها الجهة التي تعتمد السياسة وتضمن التزام جميع الإدارات والمراكز بها.

3-2 جهات داعمة في تطبيق السياسة:

- إدارة علاقات المستفيدين: بصفتها الجهة المشرفة على منظومة الشكاوى.
- مدراء العموم والإدارات: ضمان التزام إداراتهم بالمبادئ العامة للسياسة.

- لجان الشكاوى: بمستوياتها الثلاثة (المستوى الأول والثاني والثالث) لدورها الرقابي والمعالجات الحساسة والمتكررة.

4- بنود السياسة:

- 1-4 اقتناعاً من الإدارة العليا بالجمعية وجميع العاملين معها بتقديم خدمات ذات جودة تلائم احتياجات وتتجاوز توقعات المتعاملين مع الجمعية والأطراف المعنية، ولتعزيز ذلك وتلبية المتطلبات مواصفة 15010002:2018 والخاصة بشكاوى المتعاملين، فإن الجمعية تشجع المتعاملين معها بالتقدم بالشكاوى والاقتراحات وترحب بها كوسيلة قيمة ومدخلاً وممكناً المواصلة عمليات التحسين والتطوير المستمر للوصول إلى التميز المؤسسي بالجمعية وتلتزم الإدارة العليا بـ:
 - التعريف بنظام معالجة الشكاوى والسياسة المرتبطة به مع إتاحتها لكافة المعنيين والأطراف ذات العلاقة وتبسيط إجراءات العمل بنظام إدارة الشكاوى بالجمعية.
 - تلتزم الجمعية بحماية مقدم الشكاوى من أي إجراء انتقامي، سواء كان مباشراً أو غير مباشر، نتيجة تقديم الشكاوى بحسن نية، وفقاً لسياسة حماية المبلغين المعتمدة بالجمعية.
 - التعامل مع كافة الشكاوى والمقترحات الواردة إلى الجمعية من مختلف المتعاملين والأطراف المعنية مع الجمعية بموضوعية وسرية وموثوقية وإنصاف تام وعدم التحيز وتطبيق أعلى مستويات الحوكمة المؤسسية لتحقيق العدالة والشفافية والنزاهة والمسائلة في التعامل مع الشكاوى ضمن وقت زمني محدد.
 - تشديد الرقابة المستمرة مع إجراء التدقيق اللازم عليها بشكل دوري من خلال منظومة العمليات والإجراءات والمعايير المعتمدة لذلك بالجمعية.
 - تأمين كافة الموارد البشرية والتقنية والمالية اللازمة لإدارة كافة عمليات الشكاوى بالكفاءة والفعالية اللازمة لإرضاء المتعاملين.

- ترقية الكفاءات والمهارات الإدارية والتنظيمية للكوادر المختصة بإدارة الشكاوى وتقديم الدورات التدريبية التطويرية بما يتيح لهم العمل باحترافية عالية تبعا لمتطلبات ISO 10002:2018 مواصفة.
- التطوير والتحسين المستمر لنظام إدارة الشكاوى بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية
- العمل على تحقيق الأهداف الموضوعية لمعالجة الشكاوى مع مراعاة القوانين واللوائح المنظمة لعمليات معالجة الشكاوى ومتابعة التقارير ومؤشرات الشكاوى بطريقة منهجية ومستمرة ودورية مع الالتزام بمسائلة أي موظف يقوم بخرق القواعد الواردة بالسياسة.
- اتباع متابعة التعاليم والمبادئ التوجيهية المرتبطة والصادرة عن الجمعية وأي جهة تنظيمية ذات علاقة ولها تأثير على الجمعية.

2-4 Convinced by the senior management of the association and all its employees to provide quality services that meet the needs and exceed the expectations of stakeholders and related parties, regarding customer 2018 :15010002 and to enhance this and meet the requirements of Standard complaints, the association encourages its customers to submit complaints and suggestions, as a valuable means and an entry point to continue the processes of continuous improvement and development to reach Institutional excellence in the association and the senior management is committed to it

- Introducing the complaints handling system and the policy associated with it, making it available to all stakeholders and related parties, and simplifying the work procedures through the association's complaints management system

- The Association is committed to protecting the complainant from any form of retaliation, whether direct or indirect, arising from the good-faith submission of a complaint, under the Association's approved Whistleblower Protection Policy.
- Dealing with all complaints and proposals received by the association from various stakeholders and related parties with objectivity, confidentiality, reliability, complete fairness, impartiality, and applying the highest levels of corporate governance to achieve justice, transparency integrity, and accountability in dealing with complaints within a specific time
- Tightening continuous control with a periodic audit through the system of processes, procedures and standards approved for this in the association
Securing all human, technical and financial resources necessary to manage all complaints processes efficiently and effectively to satisfy customers
Upgrading the administrative and organizational competencies and skills of the cadres concerned with complaints management and providing developmental training courses to allow them to work with high professionalism in accordance with the requirements of ISO10002:2018
Continuous development and improvement of the complaints management system in line with international best practices
Work to achieve the goals set for handling complaints, taking into account the laws and regulations for complaints handling processes, following up on reports and complaints indicators in a systematic, continuous and periodic manner, with a commitment to hold any employee who violates the rules set forth in the policy accountable

Follow the teachings and guidelines associated with and issued by the association and any relevant regulatory body that has influence on the association

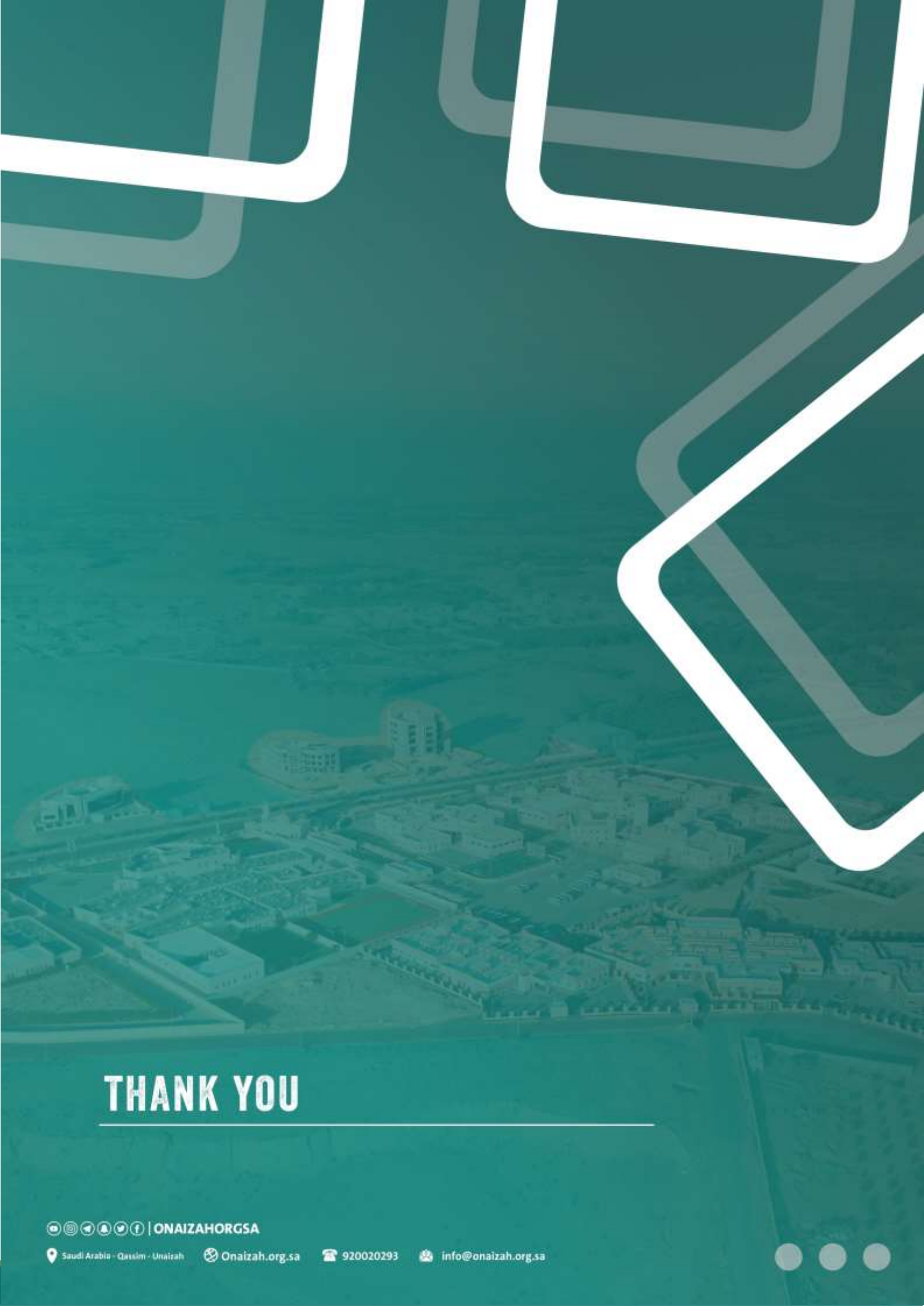
5- الوثائق المرتبطة:

اسم الوثيقة:	كود النموذج:	رقم الإصدار:
نموذج مسح معايير مواصفة الايزو 10002 للفروع	QP-100-18-01	01
إجراء التعامل مع شكاوى المستفيدين	QP-105-04	02
دليل الإفصاح وتضارب المصالح	QP-153-02	01

6- المصادر:

تعتمد هذه السياسة على مجموعة من الأنظمة واللوائح والمعايير التالية:

- 1-6 نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية – وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- 2-6 لائحة قواعد السلوك المهني في القطاع غير الربحي.
- 3-6 نظام حماية البيانات الشخصية – سدايا.
- 4-6 الأدلة التشغيلية واللوائح الداخلية للجمعية
- 5-6 دليل تشغيل بوابة تأهيل للشكاوى.
- 6-6 معايير الجودة والاعتماد المعتمدة لدى الجمعية
- 7-6 المعايير الدولية في إدارة الشكاوى ISO 10002.



THANK YOU

 | ONAIZAHORGSA

 Saudi Arabia - Qassim - Unaizah

 Onaizah.org.sa

 920020293

 info@onaizah.org.sa

