

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



جمعية البر الخيرية بتندة

الشكاوي والاقتراحات والثناء



سياسة الشكاوى و المقترحات و الثناء

تولي جمعية البر الخيرية بتندحة أهمية بجميع الشكاوى والمقترحات أو الثناء التي يقدمها أصحاب العلاقة والمصلحة وتعتبرها فرصة لتحسين جودة الخدمات المقدمة استجابة لتطلعات مختلف فئات المتعاملين وانطلاقاً من قيم الدائرة في خدمة المستفيدين والاهتمام بالمتعاملين وانسجاماً مع رؤية الجمعية القائمة نحو التميز والفعالية في تقديم خدماتها، حيث تهدف هذه السياسة إلى توضيح قنوات تقديم الشكاوى والمقترحات والثناء وآلية التعامل معها والمدة الزمنية المتوقعة للانتهاء منها.

تعريفات عامة:

الشكوى : شكوى من المتعامل يعبر من خلالها عن عدم رضاه عن الإجراءات أو المعاملات أو أسلوب تقديمها.

المقترح : تقديم أفكار جديدة أو تطويرية ذات نتائج إيجابية تضيف قيمة معنوية، مادية أو تحسينية على الخدمات المقدمة من الجمعية.

الثناء : شكر أحد المتعاملين عن خدمة أو سلوك موظف بالجمعية.

القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى والمقترحات والثناء:

الاتصال الهاتفي للجمعية (الثابت والجوال) 0552237665 - 0172602228	
الواتساب : 0552237665	
الموقع الإلكتروني : https://albertendha.org.sa	
البريد الإلكتروني : albertendha@gmail.com	
حساب الجمعية على تويتر : https://twitter.com/albertendha	
خدمة المتبرعين	

آلية التعامل مع الشكاوى الإدارية:

1. يقوم المتعامل بتقديم الشكاوى من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل الشكاوى في النظام وإحالتها إلى لجنة الشكاوى والمقترحات.
3. يتلقى المتعامل تأكيداً باستلام الشكاوى.
4. تقوم لجنة الشكاوى والمقترحات ببحث الشكاوى من خلال التواصل مع مقدم الشكاوى والموظف أو الإدارة المشكو في حقها إذا تطلب الأمر.
5. يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة حال ثبوت صحة الشكاوى وذلك وفق الآلية المعمول بها في الجمعية.
6. تقوم الجمعية بالاتصال هاتفياً مع المتعامل وإبلاغه بما تم لحل الشكاوى.
7. يتم إجراء مراجعة منتظمة لكافة الشكاوى وتحليلها ودراستها، وبيان فرص التحسين والتطوير المتصلة بها ومتابعتها مع الإدارة المعنية بتلك الفرص من قبل إدارة التخطيط الإستراتيجي والتطوير، على أن ترفع تقارير دورية بها إلى إدارة الجمعية.

المدة الزمنية المتوقعة للتصرف في الشكاوى:

1. شكاوى اعتيادية: 3 أيام عمل.
 2. شكاوى معقدة: 5 أيام عمل.
- * قد تزيد المدة عن الأوقات المحددة بحسب ظروف الشكاوى.

آلية التعامل مع المقترحات:

1. يقوم المتعامل بتقديم المقترح من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل المقترح في النظام المخصص.
3. يتلقى المتعامل تأكيداً باستلام المقترح.
4. يتم التواصل مع المتعامل إذا تطلب الأمر للحصول على تفاصيل إضافية للمقترح.
5. يتم إحالة المقترح إلى الإدارة المعنية لدراسة إمكانية تطبيقه، وإعداد تقرير للإدارة العليا بشأن الآليات والمدة الزمنية لتطبيقه وتنفيذه، وذلك وفق معايير وضوابط محددة تتضمن تقييم تلك المقترحات، وذلك بواسطة إدارة التخطيط الاستراتيجي والتطوير المؤسسي.



يتم استلام المقترح في نفس الوقت، ويتم تحديد مدة التصرف فيه وفق خطة العمل التي يحددها الفريق المكلف.

آلية التعامل مع الشناء:

1. يقوم المتعامل بتقديم الشناء من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
 2. يتم تسجيل الشناء في النظام المخصص.
 3. يتم إبلاغ الموظف وإدارته بالشناء.
 4. يتم تكريم الموظفين وفق الآلية المعتمدة لدى الجمعية.
- يتم استلام الشناء في نفس الوقت، ويتم إبلاغ المعنيين به خلال 3 أيام عمل.

تصنيف الشكاوى والاقتراحات والثناء

تم تصنيف نماذج الشكاوى والاقتراحات والثناء سواء الورقية أو الإلكترونية من خلال موقع الجمعية الإلكتروني أو عبر قنوات التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني بحسب التصنيف التالي:

التصنيف	الوصف
شكوى	موظفي الجمعية
	الإجراءات الإدارية
	جودة المنتجات المقدمة
	المبلغ / التكلفة
	طرف ثالث
	وقت التنفيذ
	أخرى
مقترح	موظفي الجمعية
	الإجراءات الإدارية
	منتجات الجمعية (المشاريع)
	المبلغ / التكلفة
	الوقت
	أخرى
الثناء	موظفي الجمعية
	الإجراءات الإدارية
	التكلفة / المبالغ
	وقت التنفيذ
	التواصل
	أخرى
التصنيف	الوصف

كيدية	شكوى مستبعدة
شخصية	
عدم الاختصاص	
غير محددة	
أخرى	
غير محدد	مقترح مستبعد
غير قابل للقياس	
غير قابل للتحقق	
غير واقعي	
عدم الاختصاص	
أخرى	

التقرير الخاص بتحليل نتائج الشكاوى والاقتراحات والثناء للعام 2021

المقدمة:

تعرض جمعية البر الخيرية بتندحة على تقديم خدمات ذو مستويات مرتفعة لأصحاب العلاقة من حيث الرضا العام عن الخدمات المقدمة في الجمعية. وضمن هذا التوجه تم تفعيل آلية لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

إنجازات لجنة الاقتراحات والشكاوى خلال العام 2021

استحداث قسم اتصالات خاص للتواصل المباشر مع أصحاب العلاقة لتقييم جودة الخدمات المقدمة واستطلاع آراء العملاء باختلافها .

الخطط التطويرية :

جدول الخطط المقترح تنفيذها بما يخص الشكاوى والاقتراحات:

نوع	التفاصيل	الهدف	الإجراءات المتخذة
مقترح	تفعيل خدمة الرد الآلي عبر الواتساب والمتجر الإلكتروني	توفير الوقت والجهد والأخطاء	الرفع بالاعتماد للإدارة

تقرير إحصائي حول تقييم الشكاوى والاقتراحات والثناء للعام 2021

يتم استلام نماذج الاقتراحات والشكاوى والثناء بأحد القنوات المخصصة والجدول التالي يبين أعداد النماذج المستلمة.

القناة المستخدمة	التصنيف	عدد النماذج	نسبة النماذج المغلقة	عدد النماذج العالقة	نسبة النماذج العالقة
الاستقبال	شكاوى	3	%100	0	%0
	اقتراح	1	%100	0	%0

%0	0	%100	7	ثناء	الواتساب
%0	0	%100	5	شكوى	
%0	0	%100	8	اقتراح	
%0	0	%100	5	ثناء	
%0	0	%100	4	شكوى	تويتر
%0	0	%100	2	اقتراح	
%0	0	%100	4	ثناء	
%0	0	%100	6	شكوى	الموقع الإلكتروني
%0	0	%100	7	اقتراح	
%0	0	%100	8	ثناء	
%0	0	%100	20	شكوى	المتجر الإلكتروني
%0	0	%100	2	اقتراح	
%0	0	%100	10	ثناء	
%0	0	%100	5	شكوى	خدمة المتبرعين
%0	0	%100	3	اقتراح	
%0	0	%100	25	ثناء	

إعداد

سعد سالم آل صقير



المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية البر الخيرية بتندحة

مسجلة برقم (٥٠٨)

الرقم :

التاريخ :

الموضوع :

المرفقات :

نموذج الاقتراحات والشكاوى والثناء

<input type="checkbox"/> ثناء	<input type="checkbox"/> شكوى	<input type="checkbox"/> اقتراح
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

				الاسم		
الجوال :		<input type="checkbox"/> أنثى	<input type="checkbox"/> ذكر			
الأسر المستفيدة <input type="checkbox"/>	متبرع <input type="checkbox"/>	العاملين <input type="checkbox"/>		التصنيف		
<input type="checkbox"/> منصة التبرع	<input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني	<input type="checkbox"/> بريد إلكتروني	<input type="checkbox"/> معروض	<input type="checkbox"/> تويتر	<input type="checkbox"/> واتساب	الوسيلة
الوصف :						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
الإجراء المتخذ :						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						

الاعتماد:

تم الاطلاع على مضمون هذه اللائحة من قبل مجلس الإدارة وإقرارها بموجب قرار مجلس الإدارة رقم (2/1439 هـ) واعتمادها والعمل بها اعتباراً من تاريخ (1/1/1440 هـ).

الاسم	المنصب	التوقيع
إبراهيم محمد عبد الله آل عائض	رئيس مجلس الإدارة	
أحمد عون عبد الله آل التوم	نائب رئيس مجلس الإدارة	
عبد الله سعد عبد الله آل مردفه	أمين الصندوق	
سعيد علي سفر آل حيدر	عضو مجلس	
مرزوق حسين ثواب الشهراني	عضو مجلس	