

سياسة الشكاوى والمقترحات



مؤسسة صلة العطاء الخيرية
Silat Al-Ataa Charitable Foundation

1447 هـ / 2025 م

(1) تمهيد:

انطلاقاً من التزام **مؤسسة صلة العطاء الأهلية** (ويشار إليها فيما يلي بـ **"المؤسسة"**) بمبادئ الشفافية والعدالة وتحسين الجودة المؤسسية، وحرصها على تعزيز الثقة مع المستفيدين والمتطوعين والشركاء، فقد وضعت هذه السياسة لتنظيم استقبال الشكاوى والمقترحات ومعالجتها بطريقة عادلة وسريّة وفعّالة، بما يضمن رفع مستوى رضا المستفيدين وتحسين الأداء المؤسسي.

تأتي هذه السياسة تنفيذاً لمتطلبات الحوكمة الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، وتماشياً مع أهداف المؤسسة في تعزيز ثقافة حفظ النعمة والعطاء المستدام، حيث توضح إجراءات الشكاوى وآلية تقديم الشكاوى والمراحل الرئيسية الواجب اتباعها في عملية معالجة الشكاوى، بالإضافة إلى إجراءات توثيق الشكاوى والرد عليها ونماذج العمل الخاصة بكافة مراحل الشكاوى المقدمة من متلقي الخدمة.

(2) التعريفات:

لأغراض هذه السياسة، يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة أمامها ما لم يقتض النص خلاف ذلك:

- 2.1. **"المؤسسة"**: مؤسسة صلة العطاء الأهلية.
- 2.2. **"المجلس"**: مجلس الأمناء لمؤسسة صلة العطاء الأهلية.
- 2.3. **"الشكوى"**: أي بيان أو رسالة أو تظلم يقدم عبر القنوات الرسمية المعتمدة للمؤسسة يتعلق بخدمة أو تصرف من أحد منسوبي المؤسسة أو المتطوعين أو الشركاء.
- 2.4. **"المقترح"**: أي فكرة أو توصية مقدمة لتحسين الأداء أو تطوير الخدمات أو رفع الكفاءة التشغيلية.
- 2.5. **"السياسة"**: هذه السياسة الخاصة بالشكاوى والمقترحات.

(3) نطاق السياسة:

تسري أحكام هذه السياسة على:

- 3.1. جميع منسوبي المؤسسة من أعضاء مجلس الأمناء والإدارة التنفيذية والموظفين.
- 3.2. المستفيدين من برامج وأنشطة وخدمات المؤسسة.
- 3.3. المتطوعين والشركاء.
- 3.4. الشركاء والجهات المتعاقدة.
- 3.5. أي شخص يتعامل مع المؤسسة ويرغب في تقديم شكوى أو مقترح يتعلق بالخدمات أو الأداء أو الإجراءات.

(4) أهداف السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى:

- 4.1. تعزيز مبدأ الشفافية والعدالة في تعامل المؤسسة مع جميع الأطراف.
- 4.2. تمكين المستفيدين والمتعاملين من التعبير عن آرائهم وشكاواهم بكل حرية.
- 4.3. معالجة الشكاوى بعدالة وشفافية وفي الوقت المناسب.
- 4.4. إتاحة قنوات واضحة لاستقبال الشكاوى والمقترحات.
- 4.5. توفير آلية واضحة وسريّة لمعالجة الشكاوى والمقترحات.
- 4.6. الاستفادة من المقترحات والشكاوى لتحسين الأداء والخدمات.
- 4.7. الالتزام بمتطلبات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي في حوكمة الشكاوى والمقترحات.

(5) مبادئ وحدة الشكاوى:

- تلتزم المؤسسة عند التعامل مع الشكاوى بالمبادئ التالية:
- 5.1. السرية: يتم التعامل مع كافة المعلومات الخاصة بالشكاوى بسرية تامة.
 - 5.2. الشفافية: يتم التعامل مع جميع الشكاوى بشفافية ونشر تقارير الشكاوى ضمن الإمكانيات المتاحة.
 - 5.3. الحيادية: يتم التعامل مع الشكاوى بموضوعية وعدم الانحياز لرأي على رأي آخر بما يحقق العدالة.
 - 5.4. عدم التمييز: يتم التعامل مع جميع المستفيدين بشكل متساوي وعادل دون تمييز بينهم.
 - 5.5. الإنصات النشط: يلتزم موظفو وحدة الشكاوى بالإنصات الجيد والتحلي بالصبر عند تقديمهم الخدمة.
 - 5.6. السرعة: معالجة الشكاوى في الوقت المناسب وفق الجداول الزمنية المحددة.

(6) آلية استقبال الشكاوى والمقترحات:

- 6.1. تستقبل المؤسسة الشكاوى والمقترحات من خلال القنوات التالية:
 - 6.1.1. البريد الإلكتروني الرسمي: info@silatalata.org.
 - 6.1.2. النموذج الإلكتروني عبر الموقع الرسمي: <https://silatalata.sa>.
 - 6.1.3. صندوق الشكاوى والمقترحات المتوفر في مقر المؤسسة.
 - 6.1.4. الاتصال المباشر على رقم الجوال 0532135006.
- 6.2. يجب أن تتضمن الشكاوى أو المقترح المعلومات الأساسية التالية:
 - 6.2.1. الاسم الكامل ومعلومات التواصل.
 - 6.2.2. موضوع الشكاوى أو المقترح.
 - 6.2.3. تفاصيل الحدث أو الملاحظة (إن وجدت).

(7) إجراءات معالجة الشكاوى:

- 7.1. التسجيل: يتم تسجيل جميع الشكاوى والمقترحات في سجل إلكتروني موحد خاص بالمؤسسة.
- 7.2. الإخطار: يتم إخطار مقدم الشكاوى باستلام شكواه خلال (3) أيام عمل من تاريخ استلامها.
- 7.3. التقييم: تُحال الشكاوى إلى وحدة الشكاوى أو الجهة المختصة لتحليلها والتحقق من صحتها خلال (5) أيام عمل.
- 7.4. المعالجة: تتخذ الإجراءات التصحيحية المناسبة خلال (10) أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى مع توثيق الإجراءات.
- 7.5. الرد: يتم إبلاغ مقدم الشكاوى بنتيجة المعالجة والإجراءات المتخذة كتابيًا أو إلكترونيًا.
- 7.6. التظلم: في حال عدم الرضا عن الرد، يحق لمقدم الشكاوى التظلم إلى رئيس مجلس الأمناء خلال (15) يومًا من استلام الرد، ويتم البت في التظلم خلال (10) أيام عمل إضافية.

(8) معالجة المقترحات:

- 8.1. تُسجل المقترحات في سجل منفصل وتُحال إلى الإدارة التنفيذية لدراستها خلال (10) أيام عمل.
- 8.2. تُقيّم المقترحات بناءً على جدواها وتأثيرها في تحسين الأداء أو الخدمات.
- 8.3. يُبلغ مقدم المقترح بنتيجة الدراسة، مع توثيق المقترحات المنفذة في تقارير الأداء السنوية.

(9) سرية المعلومات:

- 9.1. تُعامل جميع الشكاوى والمقترحات بسرية تامة.
- 9.2. يُحظر على العاملين أو المتطوعين إفشاء أي معلومات تتعلق بمقدمي الشكاوى أو المقترحات.
- 9.3. يُسمح بالاطلاع على الشكاوى من قبل الأشخاص المخولين (وحدة الشكاوى، الإدارة التنفيذية، أو المجلس).

(10) المسؤليات:

- 10.1. **مجلس الأمناء:** اعتماد السياسة ومتابعة تنفيذها وضمان عدالة المعالجة ومراجعة التقارير الدورية.
- 10.2. **الإدارة التنفيذية:** استقبال الشكاوى والمقترحات وتحليلها ومعالجتها واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- 10.3. **وحدة الشكاوى:** تسجيل وتوثيق الشكاوى المتعلقة بالعاملين والمتطوعين، ومتابعتها، وإعداد التقارير الدورية.
- 10.4. **العاملون والمتطوعون:** الالتزام بالإبلاغ الفوري عن أي شكوى أو ملاحظة يتم رصدها أثناء تنفيذ الأنشطة.

(11) تقارير ومتابعة الشكاوى:

- 11.1. تعد وحدة الشكاوى تقارير ربع سنوية وسنوية تتضمن عدد الشكاوى والمقترحات وأنواعها ونسب معالجتها والإجراءات المتخذة.
- 11.2. تُستخدم البيانات الواردة لتحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات.
- 11.3. يتم الاحتفاظ بسجلات الشكاوى لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات.

(12) تعديل السياسة:

يجوز للمجلس تعديل هذه السياسة بناءً على توصية من اللجنة المختصة أو متطلبات الجهات الرقابية.

(13) سريان السياسة:

تسري هذه السياسة من تاريخ الموافقة والمصادقة عليها واعتمادها من المجلس، وإبلاغ جميع الأفراد المعنيين بها.

يعتمد

رئيس مجلس الأمناء

التاريخ: 27-11-2025

التوقيع:
الختم:



♦ مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ♦

برقم الترخيص: 1100533600 - المملكة العربية السعودية