



سياسة الشكاوى والمقترنات



مؤسسة حلل العطاء الاهلية
Silat Al-Ataa Charitable Foundation

٢٠٢٥ / ١٤٤٧

1) تعريف:

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

تأتي هذه السياسة تنفيذاً لمتطلبات الحكومة 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 ونعاذج 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 الأمانة لمؤسسة صلة العطاء الأهلية.

2.3. **الشكاوى**: أي بيان أو رسالة أو تظلم يقدم عبر القنوات الرسمية المعتمدة للمؤسسة يتعلق بخدمة أو تصرف من أحد منسوبها 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 والمقترنات.

3) نطاق السياسة:

تسري أحكام هذه السياسة على:

3.1. جميع منسوبها المؤسسة من أعضاء مجلس الأمانة 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 شكاوى 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 والمعاملين من التعبير عن آرائهم وشكاواهم بكل حرية.

4.3. معالجة الشكاوى بعدالة وشفافية وفي الوقت المناسب.

4.4. إتاحة قنوات واضحة لاستقبال الشكاوى والمقترنات.

4.5. توفير آلية واضحة وسريعة لمعالجة الشكاوى والمقترنات.

4.6. الاستفادة من المقترنات والشكاوى لتحسين الأداء والخدمات.

4.7. الالتزام بمتطلبات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي في حوكمة الشكاوى والمقترنات.

5) مبادئ وحدة الشكاوى:

تلزם 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 لأى على رأى آخر بما يحقق العدالة.
- 5.4. عدم التمييز: يتم التعامل مع جميع المستفيدين بشكل متساوى وعادل دون تمييز بينهم.
- 5.5. الإنطان النشط: يتلزم موظفو وحدة الشكاوى بالإنطان الجيد والتحلي بالصبر عند تقديمهم الخدمة.
- 5.6. السرعة: معالجة الشكاوى في الوقت المناسب وفق الجداول الزمنية المحددة.

6) آلية استقبال الشكاوى والمقترنات:

6.1. تستقبل المؤسسة الشكاوى والمقترنات 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 والمقترنات المتوفر في مقر المؤسسة.

6.1.4. الاتصال المباشر على رقم الجوال 0532135006

6.2. يجب أن تتضمن الشكاوى أو المقترن المعلومات الأساسية التالية:

6.2.1. الاسم الكامل ومعلومات التواصل.

6.2.2. موضوع الشكاوى أو المقترن.

6.2.3. تفاصيل الحدث أو الملاحظة (إن وجدت).

7) إجراءات معالجة الشكاوى:

7.1. التسجيل: يتم تسجيل جميع الشكاوى والمقترنات في سجل إلكتروني موحد خاص بالمؤسسة.

7.2. الإخبار: يتم إخبار مقدم الشكاوى باستلام شكاوه خلال (3) أيام عمل من تاريخ استلامها.

7.3. التقييم: تحال 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 كتابياً أو إلكترونياً.

7.6. التظلم: في حال عدم الرضا عن الرد، يحق لمقدم الشكاوى التظلم إلى رئيس مجلس الأمانة خلال (15) يوماً من استلام الرد، ويتم البت في التظلم خلال (10) أيام عمل إضافية.

8) معالجة المقترنات:

8.1. تُسجل المقترنات في سجل منفصل وتحال إلى الإدارة التنفيذية لدراستها خلال (10) أيام عمل.

8.2. تُقيّم المقترنات بناءً على جدواها وتأثيرها في تحسين الأداء أو الخدمات.

8.3. يبلغ مقدم المقترن بنتيجة الدراسة، مع توثيق المقترن المنفذة في تقارير الأداء السنوية.

9) سرية المعلومات:

9.1. تُعامل جميع الشكاوى والمقترنات بسرية تامة.

9.2. يُحظر على العاملين أو المتطوعين إفشاء أي معلومات تتعلق بمقدمي الشكاوى أو المقترنات.

9.3. يُسمح بالاطلاع على الشكاوى من قبل الأشخاص المخولين (وحدة الشكاوى، الإدارة التنفيذية، أو المجلس).

10) المسؤوليات:

- 10.1. مجلس الأمانة: اعتماد السياسة ومتابعة تنفيذها وضمان عدالة المعالجة ومراجعة التقارير الدورية.
- 10.2. الإدارة التنفيذية: استقبال الشكاوى والمقترنات 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 شكاوى أو ملاحظة يتم رصدها أثناء تنفيذ الأنشطة.

11) تقارير ومتابعة الشكاوى:

- 11.1. تعدد وحدة الشكاوى تقارير ربع سنوية وسنوية تتضمن عدد الشكاوى والمقترنات وأذواعها ونسب معالجتها والإجراءات المتخذة.
- 11.2. تُستخدم البيانات الواردة لتحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات.
- 11.3. يتم الاحتفاظ بسجلات الشكاوى لمدة لا تقل عن ثلاثة 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 الأمانة

التاريخ: 27-11-2025



التوقيع:

الختام:

