

جمعية مكافحة السرطان
الخيرية بالأحساء (تفاؤل)
AL - AHSA CANCER FOUNDATION



سياسة آليه الشكاوى والمقترحات

الإصدار الثاني

٢٠٢٤ م

معلومات السياسة أو الآلية

البيان	العنصر
آلية الشكاوى والمقترحات في جمعية تفاؤل	العنوان
أمانة المجلس	المسؤول عنها
أ-م-ج ١٠	رمز السياسة
الأول	الإصدار
٢٠٢٤م	تاريخ الإصدار
فريق عمل السياسات	معد السياسة
منصة أثر	مصدر الوثيقة
مجلس الإدارة في اجتماعه رقم (٢٥)	اعتماد السياسة

م	السياسة	الصفحة
١	المقدمة	٤
٢	آلية التعامل مع الشكاوى	٤
٣	آلية التعامل مع المقترحات	٥
٤	نموذج تقديم شكوى ، اقتراح ، ملاحظة	٦

المقدمة :

اسهاما مع رؤية الجمعية القائمة على الجودة والشفافية، تم فتح (إدارة الشكاوى والمقترحات) استجابة لتطلعات المعنيين والتعامل مع مشكلاتهم ومتطلباتهم والتي تعتبر فرصة لتحسين جودة الخدمات المقدمة من الجمعية.

آلية التعامل مع الشكاوى :

- ١- تم تشكيل لجنة لمعالجة الشكاوى والمقترحات استجابة لتطلعات المعنيين.
- ٢- يتم تقديم الشكاوى من خلال القنوات المتاحة (موقع الجمعية الإلكتروني - تواصل معنا -) تطبيق تفاؤل، صندوق الشكاوى والمقترحات في مقر الجمعية، الحضور المباشر لمدير الجمعية) وذلك خلال أسبوع من تاريخه مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة:
 - أ_ الغرض من المراجعة (تقديم شكوى).
 - ب_ الإسم بالكامل.
 - ج _ رقم الجوال.
 - د_ عنوان الشكاوى أو الاقتراح .
 - هـ_ تفاصيل الشكاوى أو الاقتراح.
- ٣- إذا كانت الشكاوى حضورية يتم تعبئة البيانات وفق نموذج الإستمارة المعد.
- ٤- يتم تسجيل الشكاوى وإحالتها إلى الادارة المعنية.
- ٤- يقوم فريق اللجنة ببحث الشكاوى من خلال التواصل مع مقدم الشكاوى.
- ٥- يتم رفع المشكلة للإدارة التنفيذية وفي حال تعذر حلها يتم رفعها لمجلس الإدارة في إجتماعاتهم الربعية واتخاذ الإجراءات اللازمة.
- ٦- تقوم الإدارة المعنية بالاتصال هاتفيا مع مقدم الشكاوى وإبلاغه بما تم لحل الشكاوى.
- ٧- يتم إجراء مراجعة منتظمة لكافة الشكاوى وتحليلها ودراستها بشكل ربعي، وبيان فرص التحسين والتطوير المتصلة بها ومتابعتها مع وحدات العمل المعنية بتلك الفرص من قبل إدارة الجمعية.
- ٨- يتم الإعلان عن الشكاوى في موقع الجمعية.

آلية التعامل مع المقترحات :

- ١- يتم تقديم الاقتراح من خلال القنوات المتاحة (موقع الجمعية الإلكتروني - تواصل معنا -) تطبيق تفاؤل، صندوق الشكاوى والمقترحات في مقر الجمعية، الحضور المباشر لمدير الجمعية) وذلك خلال أسبوع من تاريخه وإحالته إلى الإدارة المعنية مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة:
 - أ_ الغرض من المراجعة (تقديم اقتراح).
 - ب_ الإسم بالكامل.
 - ج _ رقم الجوال.
 - د_ عنوان الإقتراح .
 - هـ_ تفاصيل الإقتراح.
- ٢- إذا كانت المقترح حضوري يتم تعبئة البيانات وفق نموذج الإستمارة المعد.
- ٣- يتم التواصل مع مقدم المقترح إذا تطلب الأمر للحصول على تفاصيل إضافية للمقترح .
- ٤- يتم دراسة إمكانية تطبيق المقترح، ومن ثم تنفيذه في حال كان مناسباً ويحقق أهداف الجمعية .
- ٥- يتم التواصل مع مقدم المقترح لشكره.
- ٦- يتم الإعلان عن المقترحات في موقع الجمعية .

نموذج تقديم (شكوى / اقتراح / ملاحظة)

نرحب دائما بالشكاوى والاقتراحات والملاحظات من كافة المعنيين وعليه يرجى ملئ النموذج بدقة ومصداقية، حيث سيتم التعامل مع الرسالة بمنتهى السرية والشفافية.

الاسم :	رقم الهاتف:	العمل :
شكوى ☐ ملاحظة ☐ اقتراح ☐		

طريقة التقديم: ☐ الهاتف ☐ الايميل ☐ زيارة للجمعية ☐

الموضوع: ☐

الجهة المعنية:

التفاصيل:

التاريخ: التوقيع:

بيانات خاصة بالإدارة

تم الإستلام بتاريخ: / / م اسم المستلم:

الجهة المعنية:

أحيل إلى: بتاريخ: / / التوقيع:

الإجراء المتخذ

المسؤول عن التنفيذ: تاريخ تنفيذ الإجراءات المقترحة: / / م

ملاحظات: (إبلاغ المتقدم بالنتيجة)

تم إغلاق الرسالة بتاريخ: / / م التوقيع:

الإعتماد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد:
تم اعتماد مجلس الإدارة آلية الشكاوى والمقترحات في اجتماعهم (٢٥) بتاريخ ١٠ / ٩ / ٢٠٢٤ م الدورة (٣) وقرروا العمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة


محمد بن عبد العزيز الغفالي