



جمعية البر الخيرية بأم الدوم
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية
و التنمية الاجتماعية برقم 413



سياسة التعامل مع الشكاوى

الطبعة الأولى

٢٠٢١





السياسة العامة للتعامل مع الشكاوى

تمهيد: تضع جمعية البر الخيرية بأم الدوم السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف مع المستفيدين والداعمين والمتطوعين ومزودي الخدمات، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود والشراكات المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز جمعية البر الخيرية بأم الدوم على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

رؤيتنا:

الريادة في تنمية المحتاج

رسالتنا:

الالتزام بتمكين المحتاج عبر برامج تنموية ومستدامة تسهم في تحقيق الاكتفاء الذاتي له

قيمنا:

الخصوصية - الشفافية - الالتزام - التعاون - التحفيز

مسؤوليتنا

- تلتزم الجمعية بالخصوصية في التعامل مع الشكاوى وحماية معلومات أصحاب الشكاوى
- تلتزم الجمعية بالشفافية في التعامل مع الشكاوى الواردة لها بطرق رسمية
- تتعهد الجمعية بالالتزام في قيمها عند التعامل مع الشكاوى وأصحابها
- تحرص الجمعية على التعاون مع الأطراف ذات العلاقة بهدف معالجة الشكاوى بما يحقق رضا أصحاب المصلحة من مستفيدين وداعمين.
- تسعى الجمعية لتحفيز موظفيها على استقبال جميع الشكاوى والتعامل معها حسب لائحة التعامل مع الشكاوى





جمعية البر الخيرية بأم الدوم
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم 413



دليل الإجراءات





● آلية استقبال والرد على الشكاوى

- يتم استقبال الشكاوى عبر أحد الوسائل التالية
- موقع الجمعية

[/https://www.portal.jmihdom.sa/contact](https://www.portal.jmihdom.sa/contact)

- صندوق الشكاوى بالجمعية
- الايميل

info@jmihdom.sa

● مدة معالجة الشكاوى والوقت المتوقع للرد

يتم معالجة الشكاوى خلال (٧) أيام

من خلال استقبال الشكاوى ثم عرضها على المدير، ثم إحالتها لجهة الاختصاص للرد عليها ومعالجتها ثم رفعها للمجلس للاطلاع.

● تقييم جودة الخدمة في حل الشكاوى

عبر رابط تقييم جودة الخدمة

<https://jmihdom.sa/evaluate-our-service>





● آلية استقبال والتعامل مع الإقتراحات

- يتم استقبال الاقتراحات عبر أحد الوسائل التالية
- موقع الجمعية

<https://www.portal.jmihtom.sa/contact>

- صندوق الشكاوى بالجمعية
- الايميل

info@jmihtom.sa

