

جمعية جسور العطاء للتنمية المجتمعية

Jusoor Al-Ataa Association for Community Development



سياسة الشكاوى والمقترحات

نستمع لأرائكم ونطوّر خدماتنا بشفافية ومسؤولية



المادة 1: التمهيد

تنظم هذه السياسة استقبال الشكاوى والمقترحات والتظلمات والتحقق منها ومعالجتها والرد عليها بعدالة وسرية، وتحمي مقدم الشكاوى أو البلاغ حسن النية من الانتقام.

المادة 2: أهداف السياسة

- توفير قنوات واضحة لتقديم الشكاوى والمقترحات.
- ضمان المعالجة بعدالة وحياد وفي وقت مناسب.
- حماية سرية مقدم الشكاوى والبيانات.
- معالجة أسباب القصور واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- الاستفادة من المقترحات في تطوير الخدمات.
- تحديد آلية التظلم والتصعيد.

المادة 3: نطاق التطبيق

- المستفيدون والمتقدمون للخدمات.
- أعضاء الجمعية والعاملون والمتطوعون.
- الداعمون والشركاء والموردون والمتعاقدون.
- أي شخص يتعامل مع الجمعية أو يتأثر بخدماتها.
- الشكاوى المتعلقة بالخدمات أو السلوك أو القرارات أو التأخير، والمقترحات التطويرية.

المادة 4: المبادئ

- سهولة الوصول.
- الحياد.
- السرية.
- العدالة وعدم التمييز.
- الاستجابة في الوقت المناسب.
- عدم الانتقام.
- توثيق الإجراءات والقرارات.
- معالجة السبب الجذري.

المادة 5: قنوات استقبال الشكاوى والمقترحات

- النموذج الإلكتروني أو القناة المعتمدة عبر الموقع: jusoor-alataa.sa.
- البريد الإلكتروني: info@jusoor-alataa.sa.
- أي قناة رسمية أخرى تعتمد عليها الجمعية.
- يجوز تسجيل الشكاوى المجهولة ودراستها متى تضمنت معلومات قابلة للتحقق.

المادة 6: بيانات التسجيل

- نوع الطلب وموضوعه.
- بيانات التواصل عند توفرها.
- وصف الواقعة أو المقترح.
- المرفقات أو الأدلة المتاحة.
- تاريخ الاستلام والرقم المرجعي.

المادة 7: التسجيل والفرز

- تسجل جميع الطلبات برقم مرجعي.
- تحدد درجة الأولوية والخطورة.

- تحال الشكاوى العاجلة فورًا للجهة المختصة.
- تحفظ السرية وتحدد صلاحيات الاطلاع.

المادة 8: المعالجة والتحقق

- تعيين جهة محايدة للمعالجة.
- جمع المعلومات والاستماع للأطراف عند الحاجة.
- توثيق النتيجة والإجراءات التصحيحية.
- اعتماد الرد أو القرار من صاحب الصلاحية.

المادة 9: الشكاوى العاجلة

- تعطى الأولوية للحالات التي تمس السلامة أو إساءة أو احتيالًا أو حقوقًا أساسية.
- تتخذ إجراءات الحماية الفورية عند الحاجة.
- تحفظ الأدلة وترفع للجهات المختصة إذا استوجب النظام.

المادة 10: التظلم والتصعيد

- يجوز طلب إعادة النظر وفق القنوات المعتمدة.
- ينظر التظلم من جهة أعلى أو محايدة بحسب الحالة.
- توثق النتيجة النهائية.

المادة 11: المقترحات

- تسجل المقترحات وتفرز حسب المجال.
- تحال للجهة المعنية للدراسة.
- توثق المقترحات التي تقرر الاستفادة منها.

المادة 12: السرية وحماية المبلغ

- تقيد صلاحيات الاطلاع على الملفات.
- لا يكشف مقدم البلاغ إلا عند الحاجة أو المتطلب النظامي.
- يحظر الانتقام من مقدم بلاغ حسن النية.
- يعد تعمد تقديم معلومات كاذبة أو مضللة مخالفة.

المادة 13: المسؤوليات

المسؤول التنفيذي

- الإشراف على تطبيق السياسة وضمان الحياد والتصعيد عند الحاجة.

مسؤول الشكاوى أو الجهة المكلفة

- التسجيل والمتابعة وحفظ السجلات وإعداد التقارير.

الإدارات المعنية

- التعاون في التحقق وتنفيذ الإجراءات التصحيحية.

المادة 14: المؤشرات

- عدد الشكاوى والمقترحات.
- نسبة الإغلاق.
- متوسط مدة المعالجة.
- أبرز الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية.

المادة 15: حفظ السجلات

- تحفظ سجلات الشكاوى والمقترحات وفق المدد والضوابط المحددة في سياسة إدارة الوثائق والأرشيف والمتطلبات النظامية.

المادة 16: المراجعة والتحديث

- تراجع السياسة دوريًا.
- تحدث عند وجود مستجدات أو ملاحظات جوهرية.
- تعتمد التعديلات من مجلس الإدارة وفق الصلاحيات النظامية واللائحة الأساسية.

اعتماد السياسة

تم اعتماد هذه السياسة من مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (ج / ج / 4 / 1448هـ)، المنعقد بتاريخ 2026 / 09 / 15 م، وتسري من تاريخ اعتمادها.

رئيس مجلس الإدارة
منصور عبدالله أحمد آل مبارك

الختم



التوقيع:

جمعية جسور العطاء للتنمية المجتمعية
Jusoor Al-Ataa Association for Community Development



البريد الإلكتروني: info@jusoor-alataa.sa

الموقع الإلكتروني: jusoor-alataa.sa