

## سياسة وآلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة الخامس  
بتاريخ 1443/11/19 هـ الموافق 2022/06/18 م

رئيس مجلس الإدارة

  
د. محمد بن أحمد حمزة غمير



## مقدمة

توجب سياسة وإجراءات الشكاوى للجمعية الخيرية لرعاية مرضى الروماتيزم - روماتيزم، على العاملين بالجمعية الالتزام بمعايير عالية من الأخلاق الشخصية تجاه أصحاب المصلحة (مرضى الروماتيزم)، وتضمن هذه السياسة أن يتم استقبال الشكاوى في أي وقت عبر مختلف القنوات التي تمتلكها الجمعية والتعامل معها بكل شفافية ومعالجة ذلك بشكل مناسب. وتلزم هذه السياسة كافة من يعمل لصالح الجمعية مراعاة قواعد الصدق والنزاهة عند استقبال الشكاوى والالتزام بكافة القوانين واللوائح المعمول بها بالجمعية.

## تعريف الآلية:

هي مجموعة الإجراءات المنهجية التي تستهدف التعامل مع شكاوى ومقترحات المستفيدين من حيث استقبال الشكاوى أو المقترحات ومن ثم فحصها والرد عليها على ضوء اللوائح والقوانين المنظمة للعمل داخل الجمعية.

## مفاهيم مرتبطة بالآلية:

**تعريف الشكاوى:** وسيلة لتحقيق احتياجات المستفيدين وسماع آرائهم، حيث يقوم مقدم الشكاوى بالتعبير عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات أو الإجراءات المقدمة، سلوك مسؤول تقديم الخدمة أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة غير المتوقعة، سواء كان ذلك شفويًا أو كتابيًا أو بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكاوى المعتمدة بالآلية.

**تعريف المقترح:** تقديم أفكار وآراء بهدف تطوير الأداء في الجمعية أو الخدمات التي تقدمها للمستفيدين لدراستها والرد عليها ووضعها محل التنفيذ في حالة الموافقة عليها من قبل الجهة المختصة داخل الجمعية.

## أهداف الآلية:

- تعزيز قنوات التواصل بين المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجمعية؛ لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.
- تفعيل الشفافية في التعامل مع شكاوى ومقترحات المستفيدين.

- تحديد إجراءات التعامل بشكل رسمي مع شكاوى ومقترحات المستفيدين، وإعلامهم بالنتائج.
- الاستفادة من شكاوى ومقترحات المستفيدين من داخل وخارج الجمعية في تطوير الممارسات العملية بالجمعية.
- الحصول على تغذية راجعة من كافة المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم.
- تحسين مستوى رضا مستخدمي الجمعية عن الخدمات المقدمة لهم.
- تشجيع المستفيدين على تقديم أي مقترح أو رأي يسهم في تحسين الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- نشر الوعي بين كافة المستفيدين بإجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترحات المقدمة منهم.

#### الفئات التي تستهدفها الآلية:

- تستهدف آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات مجموعة متنوعة من المستفيدين من داخل وخارج الجمعية وهم كما يلي:
- أولاً: مرضى الروماتيزم  
ثانياً: عملاء الجمعية المتعاقد معهم.  
ثالثاً: الداعمين للجمعية (رجال أعمال - جهات مانحة)

#### قنوات استقبال الشكاوى والمقترحات:

- استقبال الشكاوى والمقترحات بصورة شفوية بين إدارة الجمعية والطرف المقدم للمقترح أو الشكوى.
- استقبال الشكاوى والمقترحات إلكترونياً على موقع الجمعية أو عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية
- استقبال الشكاوى والمقترحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية.

#### إجراءات آلية الشكاوى والمقترحات:

تشكيل لجنة في ضوء معايير محددة، واعتمادها من إدارة الجمعية.  
إعداد النماذج والاستمارات الخاصة بأعمال اللجنة - اختصاصات وصلاحيات مسئولي اللجنة.

تحديد مهام أعضاء اللجنة والقواعد المنظمة لعمل اللجنة.  
إعداد النماذج والاستمارات الخاصة ذات الصلة بأعمال اللجنة، وتوفير نسخ منها بالأعداد المطلوبة.

تحديد إجراءات تلقي شكاوى ومقترحات المستفيدين وإجراءات الرد عليها والوقت المخصص لذلك، وإعلام الأطراف المعنية بها، وهي كما يلي:

أولاً: تقوم لجنة استقبال الشكاوى بالخطوات التالية:  
يتم الاطلاع على الاقتراحات والشكاوى في أول يوم عمل من كل أسبوع أو كلما دعت الحاجة لذلك.

يتم مراجعة الاقتراحات والشكاوى من قبل مسئول لجنة التعامل مع الشكاوى والمقترحات.  
إعداد تقرير أسبوعي عن أعمال لجنة التعامل مع الشكاوى والمقترحات، ورفعها لرئيس اللجنة.

إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكوى، ويتم تسجيل الشكوى في سجل الشكاوى وتفرغ البيانات الواردة بها، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكوى نفس رقم الشكوى التسلسلي.  
في حالة الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها للاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ .

ثانياً: تقوم لجنة التعامل مع الشكاوى والمقترحات بالإجراءات التالية:

#### التعامل مع الشكاوى:

- دراسة الشكوى من قبل مسئول فحص الشكاوى والمقترحات لتحديد الجهة المعنية بالشكوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- تصنيف الشكاوى والمقترحات في النموذج المعد لهذا الغرض.
- إرسال نسخة من الشكوى إلى جهة الاختصاص المعنية بالشكوى، وهذه الجهات كما يلي:  
(أ) شكاوي المستفيدين ترفع لمدير إدارة المستفيدين بالجمعية

- (ب) شكاوى عملاء الجمعية ترفع للإدارة القانونية بالجمعية.  
(ج) شكاوى الداعمين للجمعية ترفع للإدارة التنفيذية.
- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكاوى وفي حاله عدم الرد أو الرد غير المناسب ترفع الشكاوى للمدير العام التنفيذي.
  - عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم الإجابة على مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.
- في حال رضا مقدم الشكاوى عن الحل يتم إغلاق الشكاوى وفي حال عدم رضا مقدم الشكاوى عن الحل يتم تحديث الشكاوى في النظام وتسجيلها ضمن الشكاوى التي تتطلب معالجة (شكاوى تتطلب معالجة) ليتم مناقشتها باجتماع اللجنة للبت فيها.
- تجتمع اللجنة مرة كل شهر أو كلما اقتضت الحاجة لذلك؛ للنظر في الشكاوى أو الاقتراحات الواردة، واليات التعامل معها والبت في الشكاوى التي تتطلب معالجة خاصة، والتي يمكن تحديدها في الشكاوى التالية:

1. الشكاوى التي يتطلب حلها تداخل أكثر من جهة من داخل أو خارج الجمعية.
2. الشكاوى المقدمة في أحد أعضاء لجنة الشكاوى والمقترحات.
3. الشكاوى التي يقدمها أحد أعضاء لجنة الشكاوى والمقترحات.
4. في حال أن الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.

#### التعامل مع المقترحات:

- دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهات المعنية للدراسة وتطبيق المقترح (في حالة قابلية المقترح للتطبيق)، ثم يرفع من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ.
- في حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بأن الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الجمعية.

ثالثا: تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية :  
يتم إعلام أصحاب الشكاوى بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية:

1. الاتصال الشخصي بمقدم الشكاوى.

2. عن طريق البريد الإلكتروني في حالة إمداد اللجنة ببيده الإلكتروني.
3. عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات المباشرة.
- تنفيذ أنشطة اللجنة، وإجراء المتابعة المستمرة من قبل رئيس اللجنة.
- استطلاع آراء المستفيدين دورياً؛ للوقوف على نتائج التحقق من كفاءة خدمات الدعم والرعاية المقدمة لكل منهم، ومدى الاستفادة من مقترحاتهم.
- تحديد طبيعة المشكلات التي يعاني منها المستفيدين، والأسباب والعوامل التي أدت إليها، ووضع تصور عملي لحلها، وعرضها ضمن تقارير اللجنة.
- كتابة التقارير الدورية عن إجراءات تفعيل الآلية في ضوء نتائج المتابعة وقياس رضا المستفيدين وعرضها على الإدارة التنفيذية بالجمعية.
- رفع نسخة من تقارير اللجنة المعتمدة للجهات ذات الصلة؛ لانتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في ضوء طبيعة المشكلات التي يعاني منها المستفيدين، والأسباب والعوامل التي أدت إليها.
- متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

#### مهام لجنة التعامل مع الشكاوى والمقترحات:

تنقسم مهام اللجنة إلى ما يلي:

أولاً: مهام اللجنة فيما يختص باستقبال شكاوى ومقترحات المستفيدين والتعامل معها:

1. استقبال الشكاوى أو المقترح (المعاملة).
2. توثيق المعاملة برقم وتاريخ في السجل الخاص.
3. توجيه المعاملة إلى جهة الاختصاص؛ للبت فيها.
4. العمل على متابعة المعاملة والتنسيق مع الجهات المعنية.
5. إعلام صاحب المعاملة بالرد خلال عشرة أيام عمل.

ثانياً: مهام اللجنة فيما يختص باستقبال شكاوى ومقترحات المستفيدين:

إنشاء سجلات لشكاوى المستفيدين (ورقي وإلكتروني) وتختص: بتدوين شكاوى المستفيدين

ومتابعة إجراءات حلها.

عمل إحصائية بشكاوى ومقترحات المستفيدين.



إعداد تقرير بما تم اتخاذه من إجراءات لحلها إلى الجهات المعنية بالجمعية، للاسترشاد بها في وضع نظم وسياسات تحسين الأداء والخدمات التي تقدمها.

إعداد آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات بالجمعية، واعتمادها من الإدارة التنفيذية.

المشاركة في اختيار أعضاء لجنة الشكاوى والمقترحات.

نشر الوعي بآلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات بالجمعية بين المستفيدين من داخل وخارج الجمعية.

إعداد النماذج الخاصة بتفعيل آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات بالجمعية.

تصميم استبانة قياس رضا المستفيدين عن أنشطة لجنة الشكاوى والمقترحات، وتفعيلها.

التحليل الإحصائي لنتائج قياس رضا المستفيدين، وإعداد التقارير الخاصة بالنتائج.

المتابعة الدورية لأداء لجنة الشكاوى والمقترحات، وإعداد التقارير الخاصة بنتائج المتابعة.

مناقشة التقارير ذات الصلة بتفعيل آلية الشكاوى والمقترحات (نتائج المتابعة الدورية - نتائج قياس رضا المستفيدين).

اقترح أوجه التحسين والتطوير ذات الصلة بآلية الشكاوى والمقترحات في ضوء التقارير الدورية عن نتائج التفعيل.

الاجتماعات الدورية بأعضاء لجنة الشكاوى والمقترحات؛ لعرض نتائج المتابعة الدورية والوقوف على أهم المشكلات التي قد تعوق أداء مهامهم المختلفة.

هذه السياسة تخضع للمراجعة الدورية بهدف التحسين والتطوير بناءً على موافقة الإدارة التنفيذية بالجمعية.