

**لجنة الشكاوى والمقترحات**

 **تم إعتماد سياسة لجنة الشكاوى و المقترحات بمحضر الاجتماع رقم (65) بتاريخ 03/08/1442هـ الموافق 16/03/2021م**

أعضاء اللجنة

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| م | أعضاء اللجنة | المنصب | الصفة |
| 1 | **صالح بن علي العمر** | **رئيس اللجنة** | **رئيس مجلس الإدارة** |
| 2 | **عبد العزيز بن عبد الله الشلاش** | **عضو** | **عضو مجلس الإدارة** |
| 3 | **إبراهيم بن عبدالعزيز الدبيان** | **عضو** | **نائب المدير التنفيذي** |

|  |  |
| --- | --- |
| مدة اللجنةمن 23/ 04/ 1442هـ | حتى نهاية دورة المجلس في 23 / 04 / 1446هـ |

**الهدف العام للجنة:** التطوير والتحسين المستمر لخدمات وأنشطة الجمعية تلبية لاحتياجات وتطلعات المستفيدين والجهات المعنية ورضا المستفيدين.

**الارتباط التنظيمي:** مجلس الإدارة

**جدول الاجتماعات:** ربع سنوي (مرة كل ثلاث أشهر).

**مهام واختصاصات لجنة الشكاوى والمقترحات:**

1. استقبال الشكوى أو المقترح (من المستفيد مباشرة).
2. تلقي الشكاوى والمقترحات عبر الموقع الاليكتروني والصندوق الموجود بمقر الجمعية.
3. تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة من قبل المستفيدين ويتم استبعاد الشكاوى المجهولة والمكتوبة بأسلوب غير لائق والتي لم يذكر فيها اسم صاحبها حيث تحفظ ولا يتم فحصها والبت فيها.
4. فحص محتوى الشكاوى والمقترحات على اللجنة ومناقشتها واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى الجهه المختصة للبت فيها.
5. إعلام صاحب المعاملة بالرد خلال عشرة أيام عمل.

**مهام اللجنة فيما يختص باستقبال شكاوى ومقترحات المستفيدين:**

* 1. إنشاء سجلات لشكاوى المستفيدين (ورقي وإلكتروني) وتختص: بتدوين شكاوى المستفيدين ومتابعة إجراءات حلها .
	2. عمل إحصائية بشكاوى ومقترحات المستفيدين بنهاية كل سنة. 02
	3. إعداد تقرير بما تم اتخاذه من إجراءات لحلها إلى الجهات المعنية، للاسترشاد بها في وضع الجمعية لنظم وسياسات تحسين الأداء والخدمات التي تقدمها.

**خطوات تقديم الشكوى:**

يتم إيصال الشكوى للجمعية بالطرق التالية:

* الفاكس
* الهاتف
* الحضور شخصياً
* البريد

**لتعبئة استمارة الشكوى يرجى إتباع الخطوات التالية:**

1. تقديم الشكوى وذلك بتعبئة وطباعة الاستمارة من الموقع الإلكتروني للجمعية d-alkhubaib.org.sa
2. إكمال المعلومات الخاصة بك والمتعلقة بالشكوى من حيث:
	* + كتابة الشكوى بوضوح.
		+ تدوين أرقام الاتصال بك والبريد ومكان الإقامة
		+ إرفاق صورة من بطاقة الأحوال (للسعوديين) وصورة من الإقامة أو الجواز (لغير السعوديين) إن وجدت.
		+ إرفاق أي أوراق تدعم شكواك.
3. إرسال الاستمارة الخاصة بالشكوى بعد طباعتها والمستندات الداعمة لشكواك بالفاكس أو البريد على العناوين التالية:

المقر الرئيسي للجمعية

**بريدة – حي المرقب، طريق الملك عبدالعزيز(الخبيب)**

**ص.ب 142 بريدة 51411**

**هاتف:****966163248980+**

**فاكس:****966163245414+**

**البريد الإلكتروني: daawah.b@gmail.com**