



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

سياسة إدارة الشكاوى والمقترحات

اعتمدت هذه الوثيقة في اجتماع مجلس الإدارة (05) لعام 2025م في 25 / 03 / 1447 هـ الموافق 17 / 09 / 2025



النسخة الأولى

01	رقم الإصدار	6	عدد الصفحات	17	سياسة :
	تاريخ التعديل		2025 / 09 / 17		تاريخ الإصدار
	مراجع السياسات واللوائح	جهة الحفظ	مجلس الإدارة		جهة الإصدار

بيان التعديلات

رقم التعديل	تاريخ التعديل	سبب التعديل	ملخص التعديل

بيان التوزيعات

م	الإدارة	المسؤول	عدد النسخ

سياسة إدارة الشكاوى والمقترحات

أولاً: المقدمة

انطلاقاً من التزام جمعية طهور لرعاية ومساندة مرضى السرطان في عنيزة بمبادئ الحوكمة الرشيدة والشفافية، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر، ومواءمة ممارساتها مع المعايير الدولية (ISO 10002) لإدارة الشكاوى، ومعياري (ISO 9001) لنظام إدارة الجودة، ومنهجيات التميز المؤسسي (EFQM)، وبما يتماشى مع الأهداف الإستراتيجية للجمعية وخططها التشغيلية، ومع مراعاة التشريعات السعودية ذات العلاقة؛ جاءت هذه السياسة لوضع إطار شامل لإدارة الشكاوى والمقترحات بكفاءة ومهنية، بما يعزز ثقة المستفيدين والعملاء ويحفز التطوير والابتكار المؤسسي.

ثانياً: التعريفات

يقصد بالمصطلحات التالية المعاني المبينة قرين كل منها:

- 1- الشكاوى: أي تعبير رسمي عن عدم رضا يقدمه المستفيد أو العميل بشأن خدمة، أو موظف، أو إجراء مرتبط بأنشطة الجمعية.
- 2- الملاحظة: تنبيه أو إشارة يقدمها المستفيد أو الموظف بشأن جانب يحتاج تحسيناً أو تصحيحاً، ولا ترقى إلى مستوى الشكاوى الرسمية، لكنها تُسجّل وتُحلّ كمدخل لتحسين الخدمات أو الإجراءات.
- 3- المقترح: أي فكرة أو توصية يقدمها المستفيد أو الموظف بهدف تحسين الخدمات أو تطوير العمليات أو تعزيز تجربة المستفيدين.
- 4- المستفيد: كل شخص أو جهة تتلقى خدمات الجمعية أو تتفاعل معها بشكل مباشر أو غير مباشر.
- 5- مسؤول الالتزام: الموظف المكلف بإدارة نظام الشكاوى والمقترحات، وتنسيق الاستقبال والمتابعة والتقارير، ويعد المخاطب الرسمي بهذا الشأن.

ثالثاً: الغرض

تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار مؤسسي شامل لإدارة الشكاوى والمقترحات في جمعية طهور بعنيزة، بما يضمن الشفافية والعدالة في التعامل مع المستفيدين، ويعزز الامتثال للمعايير الدولية والتشريعات الوطنية، ويربط آلية استقبال الشكاوى والمقترحات بأهداف الجمعية الإستراتيجية في التحسين المستمر وتطوير الخدمات.

رابعاً: الأهداف

وضعت هذه السياسة من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- 1- ترسيخ نظام عادل وشفاف لمعالجة الشكاوى والمقترحات وتحويلها إلى أدوات فاعلة لتحسين الأداء.
- 2- رفع جودة الخدمات والعمليات عبر تحليل الشكاوى والمقترحات وتوظيف نتائجها في التطوير المستمر.
- 3- تعزيز ثقة المستفيدين في الجمعية وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة.
- 4- حماية مقدمي الشكاوى والمقترحات من أي تبعات سلبية أو إجراءات انتقامية، طالما قدمت بحسن نية.
- 5- توفير بيانات ومؤشرات موثوقة تدعم القرار وتكشف فرص التحسين على المستويين التشغيلي والاستراتيجي.

خامسا: النطاق

- 1- تسري هذه السياسة على جميع الشكاوى والمقترحات الواردة إلى جمعية طهور بعنيزة عبر أي من القنوات الرسمية المعتمدة.
- 2- تنطبق أحكام هذه السياسة على كافة موظفي الجمعية المكلفين بتنفيذ ما ورد فيها من التزامات، والعمل وفق الإجراءات المعتمدة المرتبطة بها.

سادسا: المبادئ الحاكمة

- 1- الشفافية: وضوح القنوات والإجراءات لجميع الأطراف المعنية بخدمات الجمعية.
- 2- العدالة والحياد: معالجة الشكاوى والمقترحات بموضوعية ودون تحيز.
- 3- السرية: حماية بيانات مقدمي الشكاوى والمقترحات.
- 4- الاستجابة الفعالة: الالتزام بأطر زمنية محددة للمعالجة والرد.
- 5- التحسين المستمر: توظيف الشكاوى والمقترحات في تطوير الخدمات والعمليات.

سابعا: القنوات المعتمدة

توفر الجمعية قنوات متعددة لاستقبال الشكاوى والمقترحات، مثل:

- 1- النماذج الإلكترونية عبر الموقع الرسمي للجمعية عبر أيقونة صوت العميل
 - 2- البريد الإلكتروني المخصص.
 - 3- المقابلات الشخصية أو الهاتفية مع إدارة الجمعية أو الجهة المعنية باستقبال الشكاوى (مسؤول الالتزام).
- وتستخدم حسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية لتوجيه المستفيدين إلى القنوات الرسمية، كما تقوم الجمعية بتحديث قنواتها بشكل دوري لضمان سهولة الوصول إليها وملاءمتها لاحتياجات المستفيدين.

ثامنا: الأدوار والمسؤوليات

- 1- مجلس الإدارة: اعتماد السياسة ومراجعتها بشكل دوري أو عند الحاجة
- 2- الإدارة التنفيذية: ضمان التنفيذ الفعال للسياسة وتوفير الموارد اللازمة لتفعيلها
- 3- مسؤول الالتزام: إدارة نظام الشكاوى والمقترحات، التنسيق، المتابعة، وإصدار التقارير الدورية، ويعتبر حلقة وصل رئيسية (مخاطب رسمي للشكاوى).
- 4- إدارة التخطيط والجودة والتميز: متابعة توافق تطبيق السياسة مع معايير الجودة والتحسين المستمر، وتحليل البيانات لاستخلاص فرص التطوير.
- 5- جميع الموظفين: الالتزام بتطبيق الإجراءات ودعم جهود المعالجة.
- 6- المستفيدون: الالتزام باستخدام القنوات الرسمية وتقديم معلومات صحيحة لدعم معالجة الشكاوى أو المقترح

تاسعا: الالتزام بالمدد الزمنية

تلتزم جمعية طهور بعنيزة بمعالجة الشكاوى والمقترحات ضمن أطر زمنية محددة تضمن الكفاءة والشفافية، وذلك على النحو التالي:

1- تسجيل الشكوى أو المقترح: يتم خلال مدة لا تتجاوز (24) ساعة من استلامه وإصدار رقم متابعة رسمي للمستفيد.

2- إشعار المستفيد بالاستلام والرد الأولي: خلال (يومي عمل) من تاريخ التسجيل.

3- إتمام التحقيق والمعالجة: خلال فترة تتراوح بين (5 - 7) أيام عمل بحسب طبيعة الشكوى أو المقترح.

4- إصدار الرد النهائي أو إشعار بنتيجة المعالجة: خلال مدة أقصاها (10) أيام عمل، مع تمكين المستفيد من خيار التصعيد وفق الإجراءات المعتمدة في حال عدم الرضا عن النتيجة.

5- في الحالات المعقدة قد تمتد المدة بعد إشعار المستفيد كتابيا.

6- يتم إعلام المستفيدين بأي تأخير مبرر لضمان الشفافية.

عاشرا: التغذية الراجعة

تلتزم الجمعية بإدراج أسئلة أو بنود تطلب أو تسمح للمستفيدين بإدراج شكاواهم أو ملاحظاتهم أو مقترحاتهم ضمن استبانات صوت العميل واستطلاعات آراء العملاء وكافة أدوات جمع البيانات التي تستخدمها الجمعية، كما تلتزم الجمعية بتحليل هذه المدخلات واستخدامها كأداة أساسية لتحسين جودة الخدمات.

حادي عشر: مؤشرات الأداء

تعتمد الجمعية مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس فاعلية سياسة إدارة الشكاوى والمقترحات ومتابعة التحسين المستمر، ومن أبرزها:

1- نسبة الشكاوى التي أغلقت خلال المدد الزمنية المعتمدة.

2- مستوى رضا المستفيدين عن آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات.

3- نسبة المقترحات البناءة التي تم تنفيذها أو تحويلها إلى مشاريع تطويرية.

4- عدد الشكاوى الكيدية أو المتكررة التي تم رصدها ومعالجتها وفق الإجراءات.

ثاني عشر: التقارير والمراجعة

1- إصدار التقارير: تلتزم الجمعية بإعداد تقارير دورية (سنوية وربع سنوية) ترصد حجم الشكاوى والمقترحات وأنواعها، وتحلل اتجاهاتها، وتستخلص منها فرص التحسين والتطوير، بالإضافة إلى تقرير سنوي شامل يرفع إلى مجلس الإدارة.

2- مراجعة السياسة: تتم مراجعة هذه السياسة كل ثلاث سنوات على الأكثر أو كلما دعت الحاجة، لضمان استمرار توافقها مع المتغيرات التشريعية، ومتطلبات المعايير الدولية وأفضل الممارسات المؤسسية.

ثالث عشر: الأحكام العامة

1- لا يترتب على مقدم الشكوى أو المقترح أي ضرر أو تبعات سلبية طالما تم التقديم بحسن نية، وتضمن الجمعية حمايته من أي إجراءات انتقامية مباشرة أو غير مباشرة.

2- تعد هذه السياسة ملزمة لجميع موظفي الجمعية، ويعتبر أي إخلال بها مخالفة إدارية تستوجب المساءلة وفقا للوائح الداخلية المعمول بها.

- 3- تحتفظ الجمعية بحق رفض الشكاوى أو المقترحات الكيدية أو المتكررة دون مبرر، على أن يتم توثيق أسباب الرفض وإبلاغ مقدم الطلب بها وفق ما تقتضيه مبادئ العدالة والشفافية.
- 4- وفي حال تضمنت الشكاوى ادعاءات كيدية أو مسيئة تمس سمعة الجمعية أو تتطوي على تشهير أو اتهامات جسيمة، تحتفظ الجمعية بحقها في اتخاذ ما تراه مناسباً من إجراءات، بما في ذلك تحويل الموضوع إلى الجهات القانونية المختصة، مع إشعار المشتكي بالإجراء المتخذ وفقاً للأنظمة المرعية.
- 5- تنشر هذه السياسة عبر الموقع الرسمي للجمعية وقنواتها المعتمدة، بهدف تعزيز وعي المستفيدين بحقوقهم وواجباتهم، وتيسير وصولهم إلى قنوات الاتصال الرسمية.
- 6- في حال وجود أي تعارض بين ما ورد في هذه السياسة وأي أنظمة أو لوائح سعودية نافذة، تطبق الأنظمة الوطنية المعتمدة وتعد المرجع الأول والأساس للتفسير والتنفيذ.
- 7- تصبح هذه السياسة نافذة اعتباراً من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة، وتعمم على جميع الإدارات والوحدات التنظيمية ذات العلاقة، وتوثق ضمن منظومة السياسات المعتمدة لدى الجمعية.
- 8- عند الحاجة لتفسير نصوص هذه السياسة، يعد قرار مجلس الإدارة هو المرجع النهائي؛ لضبط أي لبس أو نزاع.
- 9- لا يجوز لأي طرف أن يتجاوز ما ورد في هذه السياسة أو إلغاؤه إلا بقرار رسمي من مجلس الإدارة.

رابع عشر: آلية النشر والتوعية بالسياسة

تلتزم الجمعية بنشر هذه السياسة داخليا وخارجيا عبر القنوات الرسمية، بما في ذلك الموقع الإلكتروني، والنشرات الداخلية، والاجتماعات التعريفية، كما تعمل الجمعية على توعية الموظفين والمستفيدين بمضامين السياسة من خلال ورش عمل تعريفية، وإدراج موجز للسياسة ضمن كتيبات المستفيدين والنماذج الرسمية، بما يضمن فهم المسؤوليات وتحقيق التطبيق العملي الفعال..

خامس عشر: مرجعية السياسة

تعد هذه السياسة جزءاً من منظومة السياسات الإدارية المعتمدة في الجمعية، وترتبط بالسياسات الأخرى ذات الصلة مثل سياسة الجودة وسياسة الحوكمة. وفي حال وجود أي تداخل أو التباس في التفسير، يرجع إلى مجلس الإدارة بوصفه الجهة المرجعية النهائية.

سادس عشر: الاعتماد

اعتمد مجلس الإدارة هذه الوثيقة في الاجتماع رقم (05) لعام 2025 الذي عقد في يوم الأربعاء 25 / 03 / 1447هـ الموافق 17 / 09 / 2025م.

رئيس مجلس الإدارة



أنس بن محمد السليم