



جمعية أنسنة بريدة
لتطوير المرافق والخدمات

آلية التعامل مع الشكاوي

لجمعية أنسنة بريدة لتطوير المرافق والخدمات



تمهيد

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقاتها 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 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.

أحكام عامة

- ١ . تلتزم الجمعية بالخصوصية في التعامل مع الشكاوى وحماية معلومات أصحاب الشكاوى.
- ٢ . تلتزم الجمعية بالشفافية في التعامل مع الشكاوى الواردة لها بطرق رسمية.
- ٣ . تتعهد الجمعية بالالتزام بقيمتها عند التعامل مع الشكاوى وأصحابها.
- ٤ . حرص الجمعية على التعاون مع الأطراف ذات العلاقة بهدف معالجة الشكاوى بما يحقق رضا أصحاب المصلحة من مستفيدين وداعمين.
- ٥ . تسعى الجمعية لتحفيز موظفيها على استقبال جميع الشكاوى والتعامل معها حسب اللائحة التعامل مع الشكاوى.

استقبال والرد على الشكاوى

يتم استقبال الشكاوى عبر أحد الوسائل التالية

<https://www.HBA.sa>

- موقع الجمعية

- صندوق الشكاوى بالجمعية

- البريد الإلكتروني BASANAHA@gmail.com

مدة معالجة الشكاوى والوقت المتوقع للرد:

يتم معالجة الشكاوى خلال (5) أيام عمل من خلال استقبال الشكاوى وفرزها ، ثم إحالتها لجهة الاختصاص لمعالجتها والرد عليها ثم رفعها للمجلس للاطلاع.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماده في اجتماع مجلس الإدارة لجمعية أنسنة بريدة لتطوير المرافق والخدمات بجلسته رقم (١٦) المنعقدة بتاريخ ٢٦/٥/١٤٤٥ هـ الموافق ١٠/١٢/٢٠٢٣ م

