



جمعية البر الخيرية بالحكامة بجازان  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (457)

## سياسة

# التعامل مع الشكاوى والاستفسارات

الإصدار الأول  
2023م

## السياسة:

تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها فيما يتعلق بالشكاوى والاستفسارات ونشرها داخليا وخارجيا، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.

وتعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الواردة من المستفيدين أو الشركاء وأفراد المجتمع، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية وتقوم بإباحتها وإبلاغ ذات العلاقة للعمل بها.

## الإجراءات:

١. تقوم الجمعية ممثلة بقسم التواصل والشراكات باستلام الشكاوى والاستفسارات من خلال قنوات التواصل المعتمدة (البريد الإلكتروني، المكالمات الهاتفية، الرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي).

٢. يقوم قسم التواصل والشراكات بتوجيه الشكاوى والاستفسار داخليا للإدارات ذات الاختصاص.

٣. تقوم الإدارة المعنية بدراسة الشكاوى والاستفسار وإبداء الرأي.

٤. يقوم قسم التواصل والشراكات بإعداد الرد النهائي والتواصل مع الجهة/الشخص المقدم للشكاوى أو الاستفسار من خلال قنوات التواصل المستخدمة سابقا.

٥. يقوم المسؤول بأغلاق الشكاوى وتوثيقها في نموذج سجل الشكاوى المعتمد.