

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية بالشفاء
ترخيص رقم (4134)

سياسة التعامل مع الشكاوى

الإصدار الثاني ٢٠٢٣ م



قرار اعتماد اللائحة



تم تحديث هذه اللائحة (الإصدار ٢٠٢٣)
بتاريخ : ١٩/٠٨/١٤٤٤هـ - ١١/٠٣/٢٠٢٣م
بموجب قرار محضر مجلس الإدارة الأول
للعام ٢٠٢٣م وعلى الإدارة التنفيذية
العمل بموجبها من تاريخه .

❁ أعضاء مجلس الإدارة ❁

رئيس مجلس الإدارة
الأستاذ / باسم مضيف السفياني

نائب رئيس مجلس الإدارة
الأستاذ / عبدالله سالم السفياني

أمين الصندوق
الأستاذ / ياسر صالح السفياني

عضو مجلس الإدارة
الأستاذ / مشاري دخيل الله الطلحي

عضو مجلس الإدارة
الأستاذ / عبدالرحمن جابر السفياني

عضو مجلس الإدارة
الأستاذ / رائد عياف السفياني

عضو مجلس الإدارة
الأستاذ / رائد عيضة العمرى

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد :

إن مما عنيت به حكومة خادم الحرمين الشريفين وفقه الله العناية بالجمعيات الخيرية ودعمها ممثلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ، ومن بين هذه الجمعيات (جمعية التنمية الأهلية بالشفة) المسجلة بتصريح رقم ٤١٣٤ وتاريخ ١٤٤٣/٠٩/١١ هـ .

وحرصاً على الريادة والتنظيم وأن يكون عمل هذه الجمعيات وفق لوائح وأنظمة تضبط عملها فقد حرصت إدارة جمعية العون الخيرية بالطائف على وضع لوائح وأنظمة لكافة نواحي العمل مستمدة تلك اللوائح والأنظمة من اللائحة العامة لتنظيم عمل الجمعيات الخيرية ومن لوائح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية للوصول إلى أفضل نظام يضمن الشفافية والمصداقية للتعامل المالي وجمع التبرعات .

وقد جاءت سياسة الجودة و التعامل مع الشكاوى والمقترحات لتمكين الجمعية من الجودة ولتكون عون لنا بعد الله تعالى في أداء رسالتنا ولتتيح الفرصة لكافة من يعملون في القطاع الخيري للاستفادة منها .
نسأل الله تعالى السداد والتوفيق وأن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم .
وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ،،،

التعريف :

جمعية التنمية الأهلية بالشفة هي جهة خيرية غير ربحية تهدف الى تنمية ودعم أهالي المنطقة

التسجيل والمرجعية :

تصريح رقم ٤١٣٤ من المركز الوطني للقطاع الغير ربحي

أهداف الجمعية:

- تعزيز الانتماء وتنمية الروابط بين الأهلي
- تلمس احتياجات المجتمع المحلي والتعبير عنها والمساهمة في تلبيتها بالشراكة مع الجهات المتخصصة
- تحسين واقع المجتمع المحلي في العمل والسلوك الشخصي والمشاركة المجتمعية

نطاق عمل الجمعية :

الشفا - الطائف

مقدمة :

تسعى جمعية التنمية الاهلية بالشفا إلى التميز المؤسسي والاستفادة من أفضل الممارسات والتجارب في مجال تنمية المسجلين لديها ، والمساهمة في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في مجال التنمية الاجتماعية، وإيماناً بأهمية تقديم خدمات الرعاية المميزة للأسر وتماشياً مع غرض وسياق وتوجه الجمعية؛ تلتزم بما يلي :

- تقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة من خال الإجراءات الفعالة وتحقيق متطلباتهم، وتجاوز توقعاتهم والعمل على رضاهم.
- العمل وفق قيم سامية تحفظ كرامة المستفيدين وتراعي مشاعرهم أثناء تقديم الخدمات لهم.
- الريادة والتميز في تقديم خدمات ذات جودة عالية عبر منظومة مستدامة وشراكات استراتيجية.

- تحقيق متطلبات الجودة والسعي لتطبيقها واقع الشفافية .
- تحديد أهداف للجودة قابلة للقياس ومتابعة تنفيذها من خال توفير الموارد اللازمة وتحديد المسؤوليات والصلاحيات داخل الجمعية
- امتثال لجميع القوانين واللوائح والسياسات ذات الصلة في المملكة العربية السعودية التي تحقق الشفافية والنزاهة .
- تأهيل وتطوير العاملين المستمر لزيادة الانتاجية وتحسين الأداء من خال توفير بيئة عمل محفزة وإبداعية والعمل بروح الفريق الواحد لتعزيز ولاء العاملين
- تشجيع العملاء على التواصل مع الجمعية، والاهتمام بمعالجة الشكاوى، بما يضمن تحقيق العدالة لجميع العملاء.

وتأكيداً لذلك فقد اتاحت الجمعية عدة قنوات للتواصل مع الجمعية وتقديم الطلبات او الشكاوى أو المقترحات على النحو التالي:

1. عبر موقع الجمعية الالكتروني: <https://shafatanmiah.org.sa> عبر ايقونة رأيك يهمننا.
2. عبر البريد الالكتروني: shafa.tanmiah@gmail.com
3. عبر حسابات الجمعية في وسائل التواصل : <https://twitter.com/shafa.tanmyah>
4. زيارة مقر الجمعية ورفع مباشرة إلى المدير التنفيذي .

وآلية التعامل مع الشكاوى كالتالي :

1. يتم دراسة الشكاوى والتحقق منها والرد خلال ثلاثة أيام عمل كحد أقصى من قبل اللجنة المختصة.
2. يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية النظامية حيال الشكاوى وفق الأنظمة والسياسات.
3. علاج المشكلة خلال الفترة المحددة وإشعار العميل بما تم حيال الشكاوى في المدة المحددة.

وآلية التعامل مع المقترحات كالتالي:

1. يتم دراسة المقترح وإمكانية تنفيذه من اللجنة المختصة.
2. في حال إمكانية تطبيق المقترح يتم عرضه على مجلس الإدارة لأخذ الموافقة عليه.
3. يتم التواصل مع صاحب الاقتراح وتقديم الشكر له ومنحه الدعم اللازم لذلك.

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية بالشفاء
ترخيص رقم (4134)

