

# بر شرورة

جمعية البر الخيرية بشرورة  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي تحت رقم 80



## سياسة التعامل مع الشكاوى ورضا العملاء

النسخة (1) اعتماد مجلس الإدارة رقم 371 بتاريخ 11/04/1445هـ الموافق 26/10/2023م



## التعريف :

هي مجموعة من القواعد والإجراءات التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها جمعية البر الخيرية بشرورة للمستفيدين والمتعاملين معها، وتحقيق رضاهم وثقتهم وفقاً للوائح والسياسات الموجودة في موقع الجمعية.

## أولاً/ طرق تقديم الشكوى أو المقترح:

- النموذج الموجود في موقع الجمعية، حيث يتطلب تعبئة بيانات المتصل ونوع الشكوى أو المقترح والتفاصيل المتعلقة بها.
- قنوات التواصل الخاصة بالجمعية، مثل البريد الإلكتروني أو حسابات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، إنستغرام، يوتيوب)، حيث يجب ذكر اسم المتصل ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني ونوع الشكوى أو المقترح والتفاصيل المتعلقة بها
- هاتف أو جوال الجمعية، حيث يجب التحدث مع المسؤول المختص أو ترك رسالة صوتية تحتوي على اسم المتصل ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني ونوع الشكوى أو المقترح والتفاصيل المتعلقة بها
- بعد تقديم الشكوى أو المقترح، سيتم التأكد من استلامها وإبلاغ المتصل بذلك، ثم سيتم إحالتها إلى الجهة المختصة لدراستها والرد عليها في مدة لا تزيد عن 5 يوم عمل. إذا لم يكن المتصل راضياً عن الرد أو لم يستلم رداً في

المدة المحددة، فيمكنه تصعيد شكواه إلى مدير عام الجمعية أو رئيس مجلس الإدارة.

### ثانياً/ آلية التعامل مع الشكاوى:

١- يتم تقديم الشكاوى من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.

٢- يتم تسجيل الشكاوى وإحالتها إلى الإدارة المعنية وفق نموذج معد لذلك.

٣- يقوم مسؤول التواصل ببحث الشكاوى من خلال التواصل مع مقدم الشكاوى لإكمال بقية نموذج الشكاوى .

٤- يتم حل المشكلة واتخاذ الإجراءات اللازمة حال ثبوت صحة الشكاوى، والتواصل مع مقدم الشكاوى وإبلاغه بما تم لحل الشكاوى.

٥- تقوم الإدارة بالاتصال هاتفياً.

٦- يتم إجراء مراجعة منتظمة لكافة الشكاوى وتحليلها ودراستها، وبيان فرص التحسين والتطوير المتصلة بها ومتابعتها مع وحدات العمل المعنية بتلك الفرص من قبل إدارة الجمعية.

### ثالثاً/ آلية التعامل مع المقترحات:

١- يتم تقديم المقترح من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.

٢- يتم تسجيل المقترح وإحالته إلى الإدارة المعنية.

- ٣- يتم التواصل مع مقدم المقترح إذا تطلب الأمر للحصول على تفاصيل إضافية للمقترح.
- ٤ - يتم دراسة إمكانية تطبيق المقترح من قبل ادارة المعنية، ومن ثم تنفيذه في حال كان مناسباً ويحقق أهداف المركز.
- ٥- يتم التواصل مع مقدم المقترح لشكره.

#### رابعاً/ قنوات التواصل بالجمعية :

الاتصال المباشر والواتس اب : ٥٥٥٨٥٥١٢٨ .

البريد الإلكتروني: [info@birr-s.org.sa](mailto:info@birr-s.org.sa)

حسابات التواصل : (تويتر، سناب ) @Birr1shw

موقع الجمعية : [www.birr-s.org.sa](http://www.birr-s.org.sa)

صفحة المقترحات والشكاوي