



مشكاة  
جمعية تحفيظ القرآن ببيشة

المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة

ترخيص رقم ٣١٠٥

## منهجية شكاوى المستفيدين والمستفيدات

الإصدار الأول

رقم  
الإصدار

التوقيع

التاريخ  
٢٠٢٢/٠٧/٠٣ م

قسم  
العلاقات العامة والإعلام

إعداد

التوقيع

التاريخ  
٢٠٢٢/٠٨/٠٥ م

المدير التنفيذي لجمعية مشكاة  
موسى بن عبدالله الدوسري

اعتماد

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	م
3	المقدمة	1
3	الأهمية	2
4	التعريفات	3
4	المجال	4
5	الأدوار والمسؤوليات	5
5	خطوات التعامل مع شكاوى المستفيدين/ات	6
6	التقييم والمراجعة	7
7	النماذج	8

## 1. المقدمة:

تحرص جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن ببيشة على توفير بيئة عمل جاذبة لجميع المستفيدين/ات من خدماتها، تحقق فيها مبادئ العدالة والشفافية بينهم، وتحفظ للجميع حقوقهم، وتضمن لهم وجود آلية واضحة ومعلنة للتعامل مع جميع شكاوهم بدءاً من تقديم الشكوى وحتى إقفالها، وبما يساهم في تحقيق رضاهم، وهذه المنهجية مرتبطة بعملية مساندة من عمليات الجمعية بمسمى عملية التعامل مع الشكاوى والواردة في دليل العمليات.

## 2. الأهمية:

تكمن أهمية هذه المنهجية في:

- 1- تحقيق العدالة بين جميع المستفيدين/ات من خدمات الجمعية.
- 2- الشفافية في التعامل مع شكاوى المستفيدين/ات.
- 3- السماع لشكاوى المستفيدين/ات وتقبلهم.
- 4- الاحتفاظ بالمستفيدين/ات في الجمعية.
- 5- تحقيق رضا المستفيدين/ات.

### 3. التعريفات:

العبرة	المقصود بها
الجمعية	جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة.
الشكاوى	هو تظلم احد المستخدمين من خطأ وقع عليه بسبب أنظمة الجمعية أو من أحد منسوبيها
المستفيد	كل من يحصل على خدمات الجمعية من غير الموارد البشرية.
اللجنة	لجنة دراسة الشكاوى.
السجل	سجل الشكاوى.
الموظف المختص	موظف/ة مسؤول عن الشكاوى.
الصندوق	صندوق الشكاوى.
وسائل التواصل	هو الوسائل التي تحددتها الجمعية لاستقبال الشكاوى مثل البريد الإلكتروني - رقم جوال - مواقع الجمعية على برامج التواصل.

### 4. المجال:

تطبق هذه المنهجية على جميع شكاوى المستخدمين/ات داخل نطاق جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة.

## 5. الأدوار والمسؤوليات:

م	المهمة	المسؤول	الدور المطلوب
1	استقبال الشكاوى	الموظف/ة المختص/ة	تسجيل و تصنيف الشكاوى ومعرفة أطراف الشكاوى وعرضها على اللجنة .
2	فتح الصندوق ومتابعة وسائل التواصل الخاصة بالشكاوى	الموظف/ة المختص/ة	تصنيف الشكاوى ومعرفة أطراف الشكاوى وعرضها على اللجنة
3	دراسة الشكاوى	اللجنة المختصة	دراسة الشكاوى ومخاطبة الإدارات التي تخصها الشكاوى ومحاول ايجاد الحلول المقترحة
4	رفع تقرير للمدير العام	رئيس اللجنة	رفع تقرير بالحلول الممكنة والتوصيات المقترحة للمدير العام
5	اتخاذ القرار	المدير التنفيذي	اتخاذ القرار المناسب
6	تسجيل القرار وإغلاق الشكاوى	الموظف المختص	تسجيل القرار المتخذ في سجل الشكاوى وإبلاغ الشاكي به وإغلاق الشكاوى

## 6. خطوات التعامل مع شكاوى المستفيدين/ات:

- 1- تكليف لجنة دراسة الشكاوى.
- 2- نشر منهجية الشكاوى وتعريف جميع المستفيدين/ات بها.
- 3- تجهيز وتوفير الوسائل التي يستخدمها العاملون لتقديم شكاواهم وتشمل:
  - أ- صندوق الشكاوى استمارة شكاوى، نموذج تظلم).
  - ب- بريد الكتروني خاص بالشكاوى.
  - ت- رقم هاتف خاص بالشكاوى.
  - ث- أيقونة في مواقع التواصل التابعة للجمعية خاصة بالشكاوى.
- 4- يقوم الموظفة المختص يوميا بالاطلاع على الوسائل المعتمدة للشكاوى (صندوق - رسائل - اتصالات) لمعرفة وجود شكاوى وإعلام رئيس اللجنة.

5- يقوم الموظف/ة المختص بتسجيل ما يرد من شكاوى في سجل خاص للشكاوى يتضمن:

• اسم مقدم الشكاوى.

• ملخص الشكاوى.

• وسيلة تقديم الشكاوى.

• دعوة اللجنة للاجتماع بنفس اليوم أو اليوم الذي يليه.

6- تقوم اللجنة باستلام الشكاوى عن طريق الصندوق أو أي طريقة معتمدة.

7- تقوم اللجنة بدراسة الشكاوى، وتحويلها إلى الإدارة المعنية بالشكاوى، والطلب منها الرد خلال وقت محدد.

8- ترفع الجهة الإفادة إلى لجنة الشكاوى.

9- تقوم اللجنة بدراسة الرد وتضع توصياتها.

10- تقوم اللجنة برفع تقرير شامل للمدير العام خلال يومين من الاجتماع.

11- اعتماد الإفادة من المدير العام في نفس اليوم الذي ورد إليه التحويل.

12- يقوم الموظف/ة المختص بتسجيل القرار في السجل.

13- التواصل مع صاحب الشكاوى.

14- إغلاق الشكاوى.

15- حفظ المعاملة بملف الشكاوى.

## **7. التقييم والمراجعة:**

يتم مراجعة هذه المنهجية بداية كل عام ميلادي.

## 8. النماذج:

1. نموذج شكوى.
2. نموذج التعامل مع الشكوى.
- 3- نموذج محضر اجتماع لجنة الشكاوى.

	رقم بطاقة الهوية/ الإقامة		اسم مقدم/ة الشكوى
	تاريخ الشكوى		يوم تقديم الشكوى
			نص الشكوى
			التوقيع



## نموذج التعامل مع شكوى

\* اسم مقدم/ة الشكوى.....اليوم.....التاريخ / / ١٤

رقم الشكوى .....

\* وسيلة تقديم الشكوى:

١- صندوق الشكاوى الجمعية  
٢- اتصال هاتفي  
٣- بريد إلكتروني  
٤- مواقع

\* الشكوى مقدمة ضد

١- أنظمة الجمعية  
٢- أحد أفراد الجمعية

\* موضوع الشكوى

.....

\* محتوى الشكوى

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

دعوة للاجتماع في يوم

تاريخ

اسم الموظف المختص

التوقيع

.....

## نموذج محضر اجتماع لجنة الشكاوى

اليوم / ..... التاريخ / ..... الوقت / .....

عنوان الشكاوى / .....

مقدم /ة الشكاوى / .....

### رأي اللجنة في الشكاوى

.....  
.....  
.....

### التوصيات

.....  
.....  
.....

### الأعضاء الحاضرون

1- الاسم / ..... التوقيع / .....

2- الاسم / ..... التوقيع / .....

3- الاسم / ..... التوقيع / .....

4- الاسم / ..... التوقيع / .....

### رأي المدير التنفيذي

.....  
.....

المدير التنفيذي

...../الاسم

...../التوقيع

رئيس اللجنة

...../الاسم

...../التوقيع

