

## المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببشة

ترخيص رقم ٣١٠٥

### منهجية شكاوى وتظلمات العاملين والعاملات

الإصدار الأول

رقم  
الإصدار

التوقيع  


التاريخ  
٢٠٢٢/٠٧/٠٣ م

قسم  
الموارد البشرية

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
5	المجال	4
5	الأدوار والمسؤوليات	5
6	خطوات التعامل مع شكاوى العاملين/ت	6
7	التقييم والمراجعة	7
8	النماذج	8

## 1. المقدمة:

تحرص جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة على توفير بيئة عمل جاذبة لجميع العاملين فيها، تحقق فيها مبادئ العدالة والشفافية بينهم، وتحفظ للجميع حقوقهم، وتضمن لهم وجود آلية واضحة ومعلنة للتعامل مع جميع شكاوهم وتظلماتهم 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، وقد وضعت الجمعية هدفاً استراتيجياً لإيجاد بيئة عمل جاذبة وآمنة في الجمعية بثلاثة مؤشرات أداء للتأكيد على أهمية ذلك وسنتناول هنا (منهجية شكاوى وتظلمات العاملين/ات).

## 2. الأهمية:

تكمن أهمية هذه المنهجية في:

- 1- تحقيق العدالة بين جميع العاملين/ات في الجمعية.
- 2- الشفافية في التعامل مع شكاوى العاملين/ات.
- 3- منح الموظفين/ات حق التظلم والطعن في القرارات الإدارية التي تؤثر على وظائفهم.
- 4- السماع لشكاوى العاملين/ات وتقبلهم.
- 5- رفع الروح المعنوية للعاملين/ات.
- 6- الاحتفاظ بالعاملين/ات في الجمعية.
- 7- تحقيق رضا العاملين/ات.

### 3. التعريفات:

العبرة	المقصود بها
الجمعية	جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة.
العاملون	هم الأفراد الذين يعملون لدى الجمعية لقاء أجر، أو بدون أجر وتحت إدارتها وإشرافها.
بيئة العمل	هي المكان الذي يزاول فيه العاملون العمل.
الشكاوى	هو تظلم احد العاملين في الجمعية من خطأ وقع عليه بسبب أنظمة الجمعية، أو من أحد منسوبيها.
التظلم الوظيفي	هو طلب يقدمه الموظف كتابة إلى جهة عمله لمعالجة حالة عدم الرضا الوظيفي بسبب اتخاذ الإدارة بحقه إجراء وظيفي أو قرار إداري ملتصا إعادة النظر فيه بما لا يتعارض مع بنود العقد الوظيفي.
الطعن	هو اعتراض الموظف على النتيجة التي خلص اليها القرار في التظلم الإداري، وعرض الأمر على لجنة مختصة لبحث أوجه اعتراضات الموظف ومدى سلامة القرار الإداري.
اللجنة	لجنة دراسة الشكاوى.
السجل	سجل الشكاوى.
الموظف المختص	موظف مسؤول عن الشكاوى.
الصندوق	صندوق الشكاوى.
وسائل التواصل	هو الوسائل التي تحددها الجمعية لاستقبال الشكاوى مثل البريد الإلكتروني - رقم جوال - مواقع الجمعية على برامج التواصل.

#### 4. المجال:

تطبق هذه المنهجية على جميع شكاوى وتظلمات العاملين/ت بالجمعية.

#### 5. الأدوار والمسؤوليات:

م	المهمة	المسؤول	الدور المطلوب
1	استقبال الشكاوى والتظلمات	الموظف/ة المختص	تسجيل و تصنيف الشكاوى ومعرفة أطراف الشكاوى وعرضها على اللجنة .
2	فتح الصندوق ومتابعة وسائل التواصل الخاصة بالشكاوى والتظلمات	الموظف/ة المختص	تصنيف الشكاوى ومعرفة أطراف الشكاوى وعرضها على اللجنة
3	دراسة الشكاوى والتظلم	اللجنة المختصة	دراسة الشكاوى أو التظلم ومخاطبة الإدارات التي تخصها الشكاوى ومحاولة إيجاد 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/ة المختص	تسجيل القرار المتخذ في سجل الشكاوى وإبلاغ الشاكي به وإغلاق الشكاوى

## 6. خطوات التعامل مع شكاوى العاملين/ت:

1- تكليف لجنة دراسة الشكاوى.

2- نشر منهجية الشكاوى وتعريف جميع العاملين/ات بها، والعمل على نشر ثقافة

معرفة الحقوق والواجبات لجميع العاملين بالجمعية وتوثيق اطلاعهم عليها.

3- تجهيز وتوفير الوسائل التي يستخدمها العاملون/ات لتقديم شكاواهم وتشمل:

أ- صندوق للشكاوى استمارة شكوم، 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 وإبلاغ 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 بالطريقة المعتمدة.

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 الموظفة المختص بتسجيل القرار في السجل.

13- التواصل مع صاحب الشكوى.

14- التأكد من معالجة الشكوى عن طريق اللجنة (يحق للموظف الطعن على الحكم في حالة وجود حجة واضحة وبما يكفله النظام، يتم الرد على الطعون بمدة لا تتجاوز 10 أيام).

15- إقفال الشكوى أو التظلم باستلام صورة من القرار النهائي وتوقيع جميع الأطراف.

16- حفظ المعاملة بملف الشكاوى.

## 7. التقييم والمراجعة:

يتم مراجعة هذه المنهجية بداية كل عام ميلادي.



## 8. النماذج:

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

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

اسم الموظف/ة	رقم الهوية	
مسمى الوظيفة	التاريخ	
		القرار المتظلم منه
		التماس العذر
		بيان التظلم
		التوقيع

## نموذج محضر اجتماع شكوى

اليوم / ..... التاريخ / ..... الوقت / .....  
عنوان الشكوى / .....  
مقدم / ..... الشكوى / .....

### رأي اللجنة في الشكوى

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

### التوصيات

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

### الأعضاء الحاضرون

- 1- الإسم / ..... التوقيع / .....
- 2- الإسم / ..... التوقيع / .....
- 3- الإسم / ..... التوقيع / .....
- 4- الإسم / ..... التوقيع / .....

### رأي المدير التنفيذي

.....  
.....

المدير التنفيذي

الإسم / .....  
التوقيع / .....

رئيس اللجنة

الإسم / .....  
التوقيع / .....

