



الجمعية الخيرية
بأبج عريش

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - ١٣٤

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

سياسة التعامل مع الشكاوى ورضاء العملاء

الجمعية الخيرية
بأبج عريش

النسخة الأولى

٢٠٢٣/هـ١٤٤٥م



الجمعية الخيرية
بأبجى عريش

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني لقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - ١٣٤

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

تلتزم جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش بمعالجة الشكاوى التي ترد لها عبر قنوات التواصل الرسمية، حيث إن "الجمعية" تعمل على جميع المستويات التنظيمية ضمن منظومة متكاملة لمعالجة جميع الشكاوى وتحسين على العمليات وتعزيز اتخاذ القرار.

وتماشياً مع معايير المنظمة الموثوقة للتعامل مع الشكاوى، تسعى الجمعية إلى:

١. السعي للحصول على التغذية الراجعة من ملاحظات واقتراحات للتحسين بشكل استباقي.
٢. الترحيب بشكاوى العملاء غير الراضين عن خدمات أو قرارات أو إجراءات "الجمعية".
٣. توفير عمليات معالجة للشكاوى تتمتع بسهولة الوصول إليها، وتتسم بالشفافية والمسؤولية.
٤. اعتبار ملاحظات العملاء وشكاوهم مدخلات لبناء المعرفة وتحسين الخدمات.
٥. الالتزام بتقديم خدمة عالية الجودة بالتعاون مع الإدارات ذات العلاقة لتلبية طموح ورغبات العملاء وتتجاوز توقعاتهم.
٦. تطبيق الجمعية عدد من المبادئ التنظيمية وفق أفضل الممارسات كما يلي:
 - ٦.١ الوضوح: توافر كافة المعلومات حول كيفية ومكان تقديم الشكاوى من خلال قنوات التواصل الرسمية.
 - ٦.٢ سهولة الوصول: تمكين إدارة تجربة العميل من الوصول لجميع العملاء واستلام شكاوهم، وضمان سهولة الاستخدام والفهم الكامل لمنظومة إدارة الشكاوى، وضمان أن تكون قنوات التواصل معروفة ومتاحة ضمن مجموعة متنوعة من أشكال الاتصال. وضمان توفير آليات لمعالجة الشكاوى تتسم بالمرونة والتنوع وتلبي احتياجات العملاء وتراعي ظروفهم.
 - ٦.٣ الاستجابة: السعي لمعالجة الشكاوى بأسرع وقت ممكن حسب أفضل الممارسات العالمية وإبلاغ العملاء بحالات التقدم التي تحققت في شكاوهم.
 - ٦.٤ الموضوعية: معالجة كل شكاوى بطريقة مهنية عادلة وشفافة ومنصفة وموضوعية وغير متحيزة، والعمل على تقييم موظفي التواصل بكل حيادية واستقلالية، من خلال تقييم جودة الاتصالات الواردة من العملاء والقدرة على الاستجابة لهم، والالتزام بالإجراءات والتعليمات.
 - ٦.٥ التميز في الخدمة: تطوير المعرفة بمهارات القيادة والعمليات من أجل تعزيز ثقافة التميز في خدمة العملاء.
 - ٦.٦ التحسين المستمر: استخدام نتائج معالجة الشكاوى وكذلك التغذية الراجعة من العملاء في تطوير وتحسين العمليات الداخلية في نظام الجمعية.
 - ٦.٧ السرية: وذلك من خلال التعامل مع جميع الشكاوى وبيانات العملاء بسرية تامة وضمن معايير محددة تضمن ذلك وتخضع للمراجعة المستمرة.
 - ٦.٨ ضمان أن تكون سياسة التعامل مع الشكاوى متداولة ومفهومة من قبل جميع منسوبي الجمعية وعلى كافة المستويات.



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - ١٣٤

الرقم :
اليوم :
التاريخ :
الموافق :

اعتماد المجلس

اعتمد مجلس الإدارة سياسة التعامل مع الشكاوى ورضاء العملاء

التوقيع	المنصب	الاسم
	رئيس مجلس الإدارة	الأستاذ / غازي قاسم ادريس
	نائب رئيس مجلس الإدارة	الدكتور/ خالد أبو القاسم شرواني
	عضو مجلس الإدارة	الأستاذ/ عقيل أحمد سويدي
	عضو مجلس الإدارة	الدكتور/ عماد عبده علوان
	عضو مجلس الإدارة	الأستاذ / إبراهيم محمد أبو شرحة
	عضو مجلس الإدارة	الأستاذ/ محمد عبدالرحمن العطاس
	عضو مجلس الإدارة	الأستاذ/ رمزي محمد جعر
	عضو مجلس الإدارة	الأستاذ/ محمد زاهر الياامي
	عضو مجلس الإدارة	الأستاذ/ عبدالله موسى عياشي
	عضو مجلس الإدارة	الأستاذ / أحمد علي مجرشي
	عضو مجلس الإدارة	الأستاذ / إبراهيم أحمد فحطاني