

رقم الإصدار: الإصدار الأول

تاريخ الإصدار: 2024/01/01



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

دليل إجراءات تقديم الشكاوى بالجمعية الخيرية بأبي عريش

تسعى الجمعية الخيرية بأبي عريش إلى التميز المؤسسي والاستفادة من أفضل الممارسات والتجارب في مجال رعاية الأسر بجميع فئاتها، والمساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030 في التنمية

الاجتماعية. وإيماناً بأهمية تقديم الخدمات المتميزة لأصحاب المصلحة، وتماشياً مع سياق الجمعية وتوجهها؛ فإنها تلتزم لأصحاب المصلحة بما يلي:

- تقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة من خلال الإجراءات الفعالة وتحقيق متطلباتهم، وتجاوز توقعاتهم والعمل على رضاهم.
 - العمل وفق قيم سامية تحفظ كرامة المستفيدين وتراعي مشاعرهم أثناء تقديم الخدمات لهم.
 - التميز في تقديم خدمات ذات جودة عالية عبر منظومة مستدامة وشراكات استراتيجية.
 - إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة بناء على متطلبات المواصفة العالمية ISO 9001:2015 وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة وتقييم الفرص للتحسين المستمر.
 - الاهتمام باستفسارات وشكاوى أصحاب المصلحة والعمل على معالجتها وفق نظام إدارة الجودة لمعالجة الشكاوى ISO 10002:2018
 - تحديد أهداف للجودة قابلة للقياس ومتابعة تنفيذها من خلال توفير الموارد اللازمة وتحديد المسؤوليات والصلاحيات داخل الجمعية.
 - الامتثال لجميع القوانين واللوائح والسياسات ذات الصلة في المملكة العربية السعودية التي تحقق الشفافية والنزاهة.
 - تأهيل وتطوير العاملين المستمر لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء من خلال توفير بيئة عمل محفزة وإبداعية والعمل بروح الفريق الواحد لتعزيز ولاء العاملين.
 - تشجيع أصحاب المصلحة على التواصل المستمر مع الجمعية، والاهتمام بمقترحاتهم، والرد على استفساراتهم، ومعالجة الشكاوى.
- وتأكيداً لذلك .

رقم الإصدار: الإصدار الأول

تاريخ الإصدار: 2024/01/01



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

إجراءات استقبال الشكاوي

تهدف الإجراءات التالية إلى تنظيم وتسهيل عملية استقبال ومعالجة الشكاوي بهدف تطوير الخدمات المقدمة للمتضررين:

- 1- أن يكون موضوع الشكاوي متعلقا ببرامج ومشاريع الجمعية أو آلية التسجيل في الجمعية .
- 2- أن يكون المشتكي قد تضرر بشكل مباشر أو غير مباشر من برامج ومشاريع الجمعية على أن يكون مستخدما احدي الطرق التالية :

- الموقع الالكتروني رافد من خلال الدخول على خانة اتصل بنا وتعبئة نموذج الشكاوي (مرفق لكم طلب تقديم شكاوي)
الاتصال الهاتفي مع الجمعية عبر السنترال وتحويله الى الموظف المختص ومعالجة الشكاوي.

اتصل بنا

الرئيسية » اتصل بنا

راسلتنا

عرض المراجعة

رقم الجوال

تفاصيل الرسالة

عام

الإسم بالكامل

عنوان الرسالة

05XXXXXXX

تواصل معنا

0173246964
فاكس
0173246264
القسم النسائي
0173246263

atber.a.arish@gmail.com

المملكة العربية السعودية - محافظة أبوعريش - حي
الربيع - شارع أبو بكر الرازي

تنشيط Windows
انتقل إلى إعدادات الكمبيوتر لتنشيط Windows

يرجى إكمال التحقق األى بالأسفل باستمرار

Microsoft Word - ...

- الحضور الشخصي حيث يقوم المشتكي بكتابة معروض تظلم ورفعها للموظف المختص وإدخال بيانات ومحتوى الشكاوي .



رقم الإصدار: الإصدار الأول

تاريخ الإصدار: 2024/01/01

إجراءات معالجة الشكاوي

- تستقبل الإدارة التنفيذية الشكاوي وتقوم بإدخال بيانات المشتكي و إرسالها كمهمة عن طريق نظام رافد الالكتروني لقسم الخدمة المجتمعية.

تفاصيل مهمة

معالجة شكاوي الزوار

مهمة عامة

مرحلة من	حالة المهمة	الموظف المكلف	الدرجة المخصصة
15 ساعة و 53 دقيقة <td>جديدة<td>بنينا<td>درجة المستخدمين تاريخ الإنشاء</td></td></td>	جديدة <td>بنينا<td>درجة المستخدمين تاريخ الإنشاء</td></td>	بنينا <td>درجة المستخدمين تاريخ الإنشاء</td>	درجة المستخدمين تاريخ الإنشاء

التحديثات

حالة المهمة	نسبة التقدم	ملاحظات	الموظف المكلف	تاريخ التحديث	حدث بواسطة
جديدة	0%	تم إنشاء المهمة	هانيمة حسن, عيسى طهب	التحديث: 26 صفر 1446 هـ - 29 التحديث: 29 صفر 1446 هـ - 29 التحديث: 29 صفر 1446 هـ - 29	علي بن محمد قاسم ال بن علي

0173246264
المملكة العربية السعودية - محافظة أبوعريش - حي الربيع - شارع أبو بكر الرازي
www.aber.a.arish@gmail.com
www.aber.a.arish@gmail.com

الجمعية الخيرية بابج عريش

معالجة شكاوي الزوار

الدرجة المخصصة	إدارة المستفيد	الوظيفة المكلف	تاريخ تحديث	تاريخ الإنشاء	حالة المهمة	مرحلة من	الوقت المتبقي
جديدة	بنينا	بنينا	29 صفر 1446 هـ - 29	29 صفر 1446 هـ - 29	جديدة	0%	15 ساعة و 53 دقيقة

تاريخ الإنشاء

تاريخ الإنشاء	تاريخ الإنشاء	تاريخ الإنشاء
29 صفر 1446 هـ - 29	29 صفر 1446 هـ - 29	29 صفر 1446 هـ - 29

تاريخ التحديث

تاريخ التحديث	تاريخ التحديث	تاريخ التحديث
29 صفر 1446 هـ - 29	29 صفر 1446 هـ - 29	29 صفر 1446 هـ - 29

0173246264
المملكة العربية السعودية - محافظة أبوعريش - حي الربيع - شارع أبو بكر الرازي
www.aber.a.arish@gmail.com
www.aber.a.arish@gmail.com

الجمعية الخيرية بابج عريش



رقم الإصدار: الإصدار الأول

تاريخ الإصدار: 2024/01/01

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

تقوم أخصائية البحث الاجتماعي بعمل بحث ميداني و دراسة الحالة مع تقرير ويتم رفعها لادارة التنفيذية .

الحالة الصحية	
الحالة الصحية:	<input type="checkbox"/> سليم <input checked="" type="checkbox"/> مريض
تفاصيل المرض	احتفاء في الطير

أفراد الأسرة					
م	الاسم	العمر	صلة القرابة	المستوى التعليمي	الحالة الصحية

رأي الباحث:

تبين: الشاء بحث المتقدمة ميدانياً سليم:
المتقدمة تعتبر من المستفيدين السابقين في نظام الجمعية ومنذ بداية ٢٠٢٢ انتقلت لجمعية الحرث للاستفادة من خدماتها واستقرت في سكن إيجار في قرية الحصمة وبعد ان تم ايقاف الضمان الاجتماعي منذ تقريبا ثلاث شهور عادت مرة اخرى لجمعية ابي عريش فقد احضرت معها اخلاء طرف من جمعية الحرث كما انها متزوجة باجنبي دون الخمسين وسليم ولديها ٢ تاهنين وترغب وبشده في مساعدتها بمبلغ الإيجار وترغب في الحصول على وحده سكنية لانها تجد صعوبة جدا في دفع مبلغ الإيجار علما بان ملفها حاليا محذوف منذ انتقالها بالإضافة الى ان البيت ينقصه التنظيف والترتيب كما ان الضمان الاجتماعي متوقف حاليا.
الإحتياجات: مساعدتها في مبلغ الإيجار + ارجاع ملفها لقاعدة البيانات للاستفادة من خدمات الجمعية مرة اخرى
ملاحظات الباحثة الاجتماعية: لا يشملها نظام الجمعية بسبب شروط التسجيل والعائل دون 50سنة ولا توجد تقارير طبية لتفيد العجز عن العمل.

رأي اللجنة:

أعضاء اللجنة الاجتماعية:

عضو: عماد عبده علوان
عضو: رمزي محمد جعفر
عضو: إبراهيم أحمد قططاني

مدير الجمعية الخيرية:

علي محمد قاسم آل يحيى

الباحثة الاجتماعية:

عبد علي قرشمه

طريق أبو عريش - حي الربيع - شارع أبو بكر الرازي (ص.ب: 127) تلفون: 0173251402 - 073251402 - 073241300 - 073241300 - فاكس: 0173246264 - جوال: 0558215256

حساب البنك الأهلي: 444/17468000110 - حساب بنك الرياض: 52004686999410 - حساب بنك البلاد: 999116230920001

الرقم:	
اليوم:	الاثنين
التاريخ:	1446/01/01هـ
الموافق:	2024 / 07 / 15

المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية
بأبج عريش

المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية بأبوعريش
تحت إشراف المركز الوطني للقطاع البريحي
مسجلة برقم (134)

استمارة دراسة حالة مستفيد

البيانات الأساسية

الاسم الرباعي	
الاحتياجات	
الملاحظة	
بيانات الاتصال	

المؤهل والوظيفة

المهنة	<input type="checkbox"/> موظف <input type="checkbox"/> اعمال حرة <input type="checkbox"/> مقاعد <input type="checkbox"/> عاطل <input type="checkbox"/> ربة منزل <input type="checkbox"/> طالب
مصادر الدخل	رأب <input type="checkbox"/> تقاعد <input type="checkbox"/> تاهيلات <input type="checkbox"/> ضمان <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> حساب مؤنل <input type="checkbox"/> 700 <input type="checkbox"/> التقنة <input type="checkbox"/>
ملاحظة	لا يوجد حاليا ضمان

بيانات السكن

القطاع	أبو عريش	الحي	حي السلام
نوع السكن			
ملكية السكن			
مكونات السكن			
أثاث السكن			
عدد الاراضي		المواشي	السيارة

رقم الإصدار: الإصدار الأول

تاريخ الإصدار: 2024/01/01



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

• يتم عرضها على اللجنة الاجتماعية لمعالجة الشكوى

نظام رافد > إدارة الخدمة المجتمعية > إدارة ملفات المستخدمين

قاعدة بيانات المستخدمين

سجلات الصفحة 20

تمديد بحث إعادة التحميل

رقم الملف	ملف المستخدم	الإسم	حالة البيانات	حالة الملف	فئة الملف	النوع	تاريخ الميلاد	العمر	حالة الإجتماعية
490227888	معاينة								

إظهار السجلات 1 ل 1 من 1

اضغط على CTRL أثناء النقر فوق أزرار التحرير لفتح نافذة جديدة

جميع الحقوق محفوظة © نظام رافد الإلكتروني 2024
تصميم و تطوير: أفاق العالمية للنظم المعلومات

إجراءات إغلاق الشكاوي وإعداد التقارير

يتم إغلاق الشكاوي المتقدمة إلى الجمعية على النحو التالي :

- في حال تبين أن موضوع الشكاوي غير متعلقة بمكونات ببرامج ومشاريع الجمعية ا والية التسجيل .
- في حال طلب المشتكي إغلاق الشكوى أو وقف متابعتها .
- في حال التواصل إلى حل للشكوى وإعلام المشتكي بالرد.

أتاحت الجمعية القنوات التالية لتقديم الشكاوى والرد على الاستفسارات واستقبال المقترحات:

المسؤول	كيفية التواصل	قنوات التواصل
مسؤول خدمة العملاء	مقابلة العميل	مقر الإدارة العامة
مسؤول خدمة العملاء	اتصال هاتفي	0173241300
العلاقات العامة و الاعلام	التواصل الاجتماعي	X @Bir_aboarish
الإدارة التنفيذية	تعينة نموذج الشكاوي	https://www.alber- /abuarish.org.sa/contact/complaint
الإدارة التنفيذية	ارسال بريد الإلكتروني	alber.a.arish@gmail.com

وتلتزم الجمعية بالرد على الشكاوى/الاستفسارات الداخلية خلال يومي عمل،
والشكاوى/الاستفسارات المتعلقة بالجهات الخارجية حسب رد الجهة.

مايسه طيب

المدير التنفيذي :

أ / علي محمد قاسم ال يحي

أبوعريش . حي الربيع . شارع أبوبكر الرازي (ص.ب: 127) تلفون: 0173251402 - 0173241300 فاكس: 0173246264 - جوال: 0500730706 - 050073246

حساب البنك الأهلي: 44417468000110 - حساب بنك البلاد 999116230920001

حسابات الجمعية في بنك الراجحي: ح.عام (56785) ح.الزكاة (77336) ح.الوقف (222775) ح.كفالة الأيتام (77344) ح.مساعدة الزواج: (81005)