



منهجية التظلم

جمعية ذخر لرعاية كبار السن بالمنطقة الشرقية

رمز السياسة	رقم الإصدار	تاريخ الاعتماد	القسم
BEN-05	1.0	11/10/2026	المستفيدون والخدمات والشراكات والتطوع

الهدف

تمكين صاحب المصلحة من الاعتراض على قرارات الجمعية وإعادة النظر فيها بعدالة.

النطاق

قرارات القبول والرفض والإيقاف وأي قرار يمس صاحب المصلحة.

الإجراءات

- يقدم المتظلم تظلمه كتابياً أو إلكترونياً خلال مدة محددة من تاريخ علمه بالقرار.
- تُحال إلى لجنة غير التي أصدرت القرار، تدرس المستندات وتسمع أقواله عند الحاجة.
- يصدر قرار مسبب بقبول التظلم أو رفضه خلال مدة محددة ويُبلّغ به المتظلم كتابياً.
- القرار النهائي من المدير التنفيذي أو المجلس بحسب نوع القرار.

الضمانات

- لا يترتب على التظلم أي ضرر على المتظلم، وتُحفظ ملفات التظلمات بسرية.

الأدوار والمسؤوليات

- مجلس الإدارة: اعتماد المنهجية وأي تعديلات جوهرية عليها.
- المدير التنفيذي: الإشراف على التطبيق واعتماد القرارات التنفيذية المنبثقة عنها.
- الإدارات المعنية: التنفيذ والمتابعة وحفظ السجلات ذات العلاقة.
- جميع العاملين: الالتزام بما ورد فيها وتطبيقه كل في نطاق عمله.

المراجعة والتحديث

- تُراجع هذه الوثيقة مرة واحدة سنوياً على الأقل، وعند صدور أي تعديل نظامي ذي علاقة، ولا يُعمل بأي تعديل إلا بعد اعتماده.
- تسري من تاريخ اعتمادها وتلغى كل ما يتعارض معها.

اسم المدير التنفيذي وتوقيعه : أ . أحمد يوسف المهيني التوقيع :	رئيس الجمعية العمومية وتوقيعه : أ . محمد سليمان القرناس التوقيع :
---	---

