



آلية الشكاوى والمقترحات

جمعية ذخر لرعاية كبار السن بالمنطقة الشرقية

القسم	تاريخ الاعتماد	رقم الإصدار	رمز السياسة
المستفيدون والخدمات والشراكات والتطوع	11/10/2026	1.0	BEN-04

الهدف

تمكين المستفيدين والداعمين والعاملين والشركاء من تقديم الشكاوى والمقترحات ومعالجتها بسرعة وعدالة.

النطاق

جميع أصحاب المصلحة.

القنوات

- نموذج ورقي أو إلكتروني، ورقم هاتف مخصص، ومنصة التواصل الرسمية، وصندوق في المقر.
- تُعلن القنوات بوضوح لجميع أصحاب المصلحة.

المعالجة

- تُسجل الشكاوى برقم وتاريخ ويُبلغ مقدمها باستلامها خلال مدة قصيرة.
- تُدرس الشكاوى وتُعالج خلال المدة المحددة، ويُبلغ مقدمها بالنتيجة.
- تُرفع الشكاوى الجسيمة أو المتعلقة بالإدارة العليا للمجلس أو لجنة المراجعة.
- يُحصى مقدم الشكاوى من أي إجراء انتقامي.

المتابعة

- يُعد تقرير دوري بالشكاوى وأسبابها والإجراءات التصحيحية.

الأدوار والمسؤوليات

- مجلس الإدارة: اعتماد الآلية 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 وتلغي كل ما يتعارض معها.

رئيس الجمعية العمومية وتوقيعه :

أ. محمد سليمان القرناس

التوقيع :

اسم المدير التنفيذي وتوقيعه :

أ. أحمد يوسف المهيني

التوقيع :

