

سياسة إدارة استفسارات واقتراحات وشكاوى المستفيدين  
جمعية أجا النسائية الأهلية بحائل

## المادة الأولى: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم آلية استقبال ومعالجة استفسارات واقتراحات وشكاوى المستفيدين، وضمان التعامل معها بفاعلية وشفافية، وتحقيق رضا المستفيدين والاستفادة من ملاحظاتهم في تطوير الخدمات وتحسين الأداء المؤسسي.

## المادة الثانية: نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات وبرامج وأنشطة الجمعية، وجميع الإدارات والأقسام المعنية باستقبال ومعالجة الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى.

## المادة الثالثة: المبادئ العامة

تلتزم الجمعية بما يلي:

1. توفير قنوات واضحة ومتاحة للتواصل مع المستفيدين.
2. التعامل مع جميع الطلبات بسرية وحيادية وعدالة.
3. استجابة ومعالجة الطلبات وفق الأطر الزمنية المحددة.
4. إشعار المستفيد بنتائج المعالجة والإجراءات المتخذة.
5. الاستفادة من الشكاوى والاقتراحات في تحسين الخدمات وتطويرها.
6. المحافظة على خصوصية بيانات المستفيدين وعدم الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة والتعليمات المعتمدة.

## المادة الرابعة: قنوات التواصل

تتيح الجمعية للمستفيدين تقديم الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى من خلال القنوات التالية:

- موقع الإلكتروني للجمعية.
- أرقام التواصل الخاصة بالإدارات والأقسام.
- البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية.
- حسابات الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي.
- الزيارة المباشرة لمقر الجمعية.

## المادة الخامسة: آلية معالجة الطلبات

1. استقبال الطلب عبر إحدى قنوات التواصل المعتمدة.
2. تسجيل الطلب وإحالته إلى الجهة المختصة.
3. دراسة الطلب والتحقق من المعلومات المرتبطة به.
4. اتخاذ الإجراء المناسب وفق الأنظمة والإجراءات المعتمدة.
5. إشعار المستفيد بنتيجة الطلب أو الشكوى.

٦. توثيق الطلب والإجراء المتخذ وإغلاقه بعد الانتهاء من معالجته.

#### المادة السادسة: مدد الاستجابة

تلتزم الجمعية بالرد على الطلبات خلال المدد التالية:

- الاستفسارات: خلال خمسة أيام عمل.
- الاقتراحات: خلال خمسة أيام عمل.
- الشكاوى: خلال عشرة أيام عمل كحد أقصى، في حال تطلبت المعالجة وقتاً إضافياً.

#### المادة السابعة: المسؤوليات

- تتولى الإدارات والأقسام المختصة معالجة الطلبات الواردة ضمن اختصاصها.
- تتابع الإدارة التنفيذية مستوى الالتزام بهذه السياسة وفعالية تطبيقها.
- ترفع التقارير الدورية المتعلقة بالشكاوى والاقتراحات والاستفسارات للاستفادة منها في تحسين الخدمات.

#### المادة الثامنة: المراجعة والتحديث

تراجع هذه السياسة بصورة دورية أو كلما دعت الحاجة لذلك، لضمان ملاءمتها وتحقيق أهدافها ورفع مستوى رضا المستفيدين.

اعتماد مجلس الإدارة:

تمت اعتمادها في اجتماع مجلس الإدارة الثاني لعام 2024م