



آلية معالجة الشكاوى

لجمعية التنمية الأهلية بطلعة التمياط



معالجة الشكاوى – الجمعية التنمية الأهلية بطلعة التميّاط

أولاً: الهدف

توفير قناة آمنة وفعّالة لاستقبال الشكاوى من المستفيدين، المتطوعين، الموظفين، أو أفراد المجتمع، ودراستها ومعالجتها بسرعة وحياد، بما يعزز الثقة في أداء الجمعية، ويحقق مبادئ الحوكمة والشفافية، ويُحسّن جودة الخدمات المقدمة.

ثانياً: تعريف الشكاوى

أي تعبير عن عدم رضا أو ملاحظة سلبية تتعلق بسلوك، إجراء، خدمة، أو قرار صادر عن الجمعية أو من يمثلها، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- تأخير أو حرمان غير مبرر من مساعدة مالية أو عينية.
- سوء معاملة من موظف أو متطوع.
- شبهة سوء استخدام للدعم أو الموارد.
- أخطاء في بيانات المستفيدين.
- مخالفات إدارية أو مالية.
- شكاوى من متطوعين أو شركاء حول بيئة العمل أو التعاون.

ثالثاً: قنوات استقبال الشكاوى

يُمكن للمستفيد تقديم شكواه عبر إحدى القنوات التالية:

- 1 . شخصياً : في مقر الجمعية خلال أوقات الدوام الرسمي.
 - 2 . هاتفياً : عبر الرقم الموحد للشكاوى: [0503033802].
 - 3 . إلكترونياً :
- نموذج الشكاوى على الموقع الإلكتروني: [https://www.talattanmiah.org/]
- 4 . ورقياً : عبر صندوق الشكاوى الموجود في مقر الجمعية.

رابعاً: خطوات معالجة الشكوى

المرحلة	الاجراء	المدة الزمنية
1. الاستلام والتسجيل	تسجيل بيانات الشكوى في سجل مركزي (رقم مرجعي، تاريخ، اسم الشاكي، نوع الشكوى).	خلال 24 ساعة من الاستلام
2. التصنيف والتوجيه	تصنيف الشكوى حسب طبيعتها (إدارية، مالية، فنية، قانونية) وتوجيهها للقسم المختص.	يوم عمل
3. الدراسة والتحقيق	جمع المعلومات، مراجعة المستندات، التواصل مع الأطراف المعنية.	لا تتجاوز 3 أيام عمل
4. اتخاذ القرار	اعتماد الحل من قبل المسؤول المختص أو رفعه لمجلس الإدارة في الحالات المعقدة.	بومين عمل
5. إبلاغ الشاكي	إرسال رد رسمي (خطياً أو هاتفياً) يتضمن ملخص المشكلة، الإجراءات المتخذة، والنتيجة النهائية.	خلال 24 ساعة من اتخاذ القرار
6. المتابعة	التأكد من تنفيذ الحل، وتسجيل رضا المستفيد (اختياري).	خلال 3 أيام من الإبلاغ

المدة الإجمالية القصوى لمعالجة الشكوى: 8 أيام عمل، ما لم تكن الشكوى معقدة وتتطلب وقتاً إضافياً، ويُبلغ الشاكي بالسبب. وتسعى الجمعية الى تقليل المدة في الفترة القادمة .

خامساً: مبادئ المعالجة

- السرية : لا تُفصح عن هوية الشاكي إلا بموافقه أو عند الضرورة القانونية.
- الحياد : تتم معالجة جميع الشكاوى دون تمييز أو تحيز.
- الشفافية : يُوضّح سبب القرار والإجراءات المتخذة.
- الاحترام : يُعامل الشاكي باحترام وتقدير في جميع مراحل التواصل.
- عدم الانتقام : يُمنع التعرّض لأي شاكي بسبب تقديم شكوى.

سادساً: الحالات الخاصة

- الشكاوى المتعلقة بالفساد أو سوء الاستخدام المالي : تُحال فوراً إلى لجنة الرقابة الداخلية، وقد تُرفع لهيئة الرقابة ومكافحة الفساد إذا لزم.
- الشكاوى المجهولة : تُدرس مدى مصداقيتها، وتُتخذ إجراءات استباقية إن احتوت على أدلة كافية.

• تكرار الشكوى لنفس الواقعة :لا تُعاد معالجتها ما لم تُقدّم معلومات جديدة جوهرية.

سادسًا: متابعة الأداء وتحسين الجودة

- تُعد إدارة الجمعية تقريرًا شهريًا يلخّص عدد الشكاوى، أنواعها، مدة المعالجة، ونسبة الرضا.

- تُحلّل البيانات لتحديد الثغرات واتخاذ إجراءات وقائية.

- تُدرّب الفرق المعنية دوريًا على مهارات خدمة العملاء وحل النزاعات.

سابعًا: التواصل مع المستفيدين

يُنشر ملخص هذه الآلية في:

-مقر الجمعية.

-الموقع الإلكتروني.

-منصات التواصل الاجتماعي.

-عند تسجيل أي مستفيد جديد.

ملاحظة : في حال عدم رضا المستفيد عن نتيجة معالجة شكواه، يحق له تقديم طلب مراجعة إلى لجنة المراجعة الداخلية المشكلة من عضوين من مجلس الإدارة وعضو مستقل، خلال 7 أيام من تاريخ الإبلاغ بالقرار.