



# سياسة الشكاوى وإبداء

## الرأي

الإصدار الأول - يناير ٢٠٢٤م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## مقدمة

ولأن جمعية همم الشبابية تسعى ضمن أهدافها وسياساتها الاستراتيجية إلى الارتقاء بخدماتها بما يحقق رضى المستفيدين وشركاء النجاح، وتلمس احتياجاتهم وتطويرها بما يتناسب مع توقعاتهم، وضعت هذه السياسة التي تتضمن آلية محددة لاستقبال الشكاوى والآراء سواء كانت سلبية أو إيجابية من أي مستفيد تتعامل معه الجمعية (داخلي/خارجي) فيما يخص الخدمات أو المنتجات أو الأمور العامة التي تقدمها الجمعية لهم، حيث إن جمعية همم الشبابية تعمل على جميع المستويات التنظيمية ضمن منظومة متكاملة لمعالجة جميع الشكاوى والتحسين على العمليات وتعزيز اتخاذ القرار.

## السياسة

### ❖ أولًا: معايير التعامل مع الشكاوى.

- تلتزم الجمعية بمعالجة الشكاوى التي تردّها على قنوات التواصل الرسمية لتقديم الشكاوى وإبداء الرأي وذلك من خلال المنصة الإلكترونية للجمعية وكذلك وسائل التواصل الحديثة.
- الترحيب بشكاوى المستفيدين غير الراضين عن خدمات أو قرارات أو إجراءات جمعية همم الشبابية.
- السعي للحصول على التغذية الراجعة من ملاحظات وآراء للتحسين بشكل استباقي.
- توفير عمليات معالجة للشكاوى تتمتع بسهولة الوصول إليها، وتتسم بالشفافية والمسؤولية.
- اعتبار ملاحظات المستفيدين وشكاواهم مدخلات لبناء المعرفة وتحسين الخدمات.
- الالتزام بتقديم خدمة عالية الجودة بالتعاون مع الإدارات ذات العلاقة لتلبية طموح ورغبات العملاء وتتجاوز توقعاتهم.
- توافر كافة المعلومات حول كيفية ومكان تقديم الشكاوى من خلال قنوات التواصل الرسمية.
- ضمان توفير آليات لمعالجة الشكاوى تتسم بالمرونة والتنوع وتلبي احتياجات المستفيدين وتراعي ظروفهم.

- التعامل مع جميع الشكاوى وبيانات العملاء بسرية تامة وضمن معايير محددة تضمن ذلك وتخضع للمراجعة المستمرة.
- ضمان أن تكون سياسة التعامل مع الشكاوى متداولة ومفهومة من قبل جميع منسوبي جمعية همم الشبابية وعلى كافة المستويات.
- تلتزم الجمعية بإحالة الشكاوى للجهات المختصة في حال كانت الشكاوى تستدعي ذلك.

❖ ثانيًا: إجراءات التعامل مع نماذج الشكاوى والآراء.

- (١) تقوم اللجنة بفرز النماذج وفقا لما يلي:
  - رأي
  - شكاوى
- (٢) يتم دراسة الشكاوى أو الرأي من قبل لجنة الشكاوى.
- (٣) يتم التحقق من استيفاء محتوى الشكاوى أو الرأي للشروط المطلوبة من حيث البيانات الأساسية وتفاصيل الموضوع والاختصاص.
- (٤) بعد استقبال الشكاوى أو الرأي يتم إرسال رسالة للعميل:
  - (نشكر لكم تواصلكم مع جمعية همم الشبابية والمساهمة في تطوير العمل، آراؤكم محل اهتمامنا)
  - (نشكر لكم تواصلكم مع جمعية همم الشبابية، نسعى لخدمتكم دائما وأبدا، سيتم رفع شكاوكم إلى الموظف المختص لاتخاذ الإجراء اللازم)
- (٥) يفضل الاتصال بمقدم الشكاوى أو الرأي لإبلاغه باستلام شكواه أو رأيه، وشكره على تقديمه.
- (٦) تحديد الإدارة المعنية بالشكاوى.
- (٧) إرسال الرأي أو الشكاوى إلى الإدارة المعنية بعد دراسة الحالة.
- (٨) متابعة الرد على الشكاوى أو الرأي خلال مدة أقصاها عشرة أيام عمل.
- (٩) في حال كانت الشكاوى متعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة الموضوع بخصوصه.
- (١٠) يتم معاملة الشكاوى والآراء بكل جدية وشفافية وحيادية.

## طرق تقديم الشكاوى والآراء

يمكن لصاحب الرأي أو الشكوى اتباع أي من الطرق التالية لتقديم الآراء أو الشكاوى:

- تقديم الشكوى أو الرأي عبر موقع الجمعية في أسفل الصفحة: [جمعية همم شبابية](#)
- تقديم الشكوى أو الاقتراح عبر البريد الإلكتروني من ثم رفعه على الموقع:  
[info@hemm.org.sa](mailto:info@hemm.org.sa)
- تقديم الشكوى أو الاقتراح عبر الاتصال او الرسائل على الرقم الخاص بالجمعية (٠٥٥٢٧٤٤٠٠)

## الهدف العام

- تحقيقاً لرضا المستفيد وتنظيم عملية التعامل مع الآراء والشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة بكل عدالة وشفافية.
- الاستفادة من اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة.
- التحسين والبناء والتطوير على مستوى الخدمات والعمليات المقدمة من قبل الجمعية.

## تنويه

تم إعداد هذه السياسة بما لا يتعارض مع أي من الأنظمة والتشريعات المعمول بها في المملكة العربية السعودية بشكلٍ عام، وأنظمة ومعايير حوكمة القطاع غير ربحي بشكلٍ خاص، وهذا يشمل اللائحة الأساسية للجمعية، وجميع اللوائح والسياسات الداخلية.

## المنطلقات والمراجع

- ١- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٨) بتاريخ ١٩ / ٢ / ١٤٣٧ هـ.
- ٢- اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية، الصادر بقرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم ت/٢/٢٠٢٣ م وتاريخ ٠٤/٠١/٢٠٢٣ م.
- ٣- قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية، الصادر بقرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم ت/٩/١/٢٣ وتاريخ ١٨/١٢/١٤٤٤ هـ.
- ٤- اللائحة الأساسية للجمعية.

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (العاشر) في دورته (الثانية) هذه السياسة في  
٢٠٢٤/٠١/٢٠ م .



# سياسة الشكاوى وإبداء الرأي

لجمعية همم شبابية

الإصدار الأول - يناير ٢٠٢٤م



## جمعية همم شبابية

- جمعية شبابية متخصصة -

محافضة الدلم - طريق الأمير سلمان بن محمد

الدلم ١٦٣٢٣-٥٦٩٩ رقم الوحدة ٩

[HEMM.ORG.SA](http://HEMM.ORG.SA)

[INFO@HEMM.ORG.SA](mailto:INFO@HEMM.ORG.SA)

0552744000