

الرقم:  
التاريخ: / / ١٤  
المرفقات:

# سياسة التعامل مع الشكاوى

جمعية أم الجمام للخدمات الاجتماعية

الرقم:  
التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ  
المرفقات:

## السياسة العامة للتعامل مع الشكاوى

تمهيد : تضع جمعية أم الجمامم للخدمات الاجتماعية السياسات و الإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف مع المستفيدين والداعمين والمتطوعين ومزودي الخدمة بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود والشركات المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء . و حدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وتركز جمعية أم الجمامم للخدمات الاجتماعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال الية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيدين .

### رؤيتنا

أن نكون جمعية نموذجية في خدماتها رائدة في برامجها ورعاية مستفيديها وتواصلها مع المجتمع لتحقيق الريادة في الأعمال الاجتماعية والخيرية والتنموية

### رسالتنا

نسعى لتحقيق التميز في خدمة المجتمع لزرع ابتسامة الرضا وتحسين وتعزيز الخدمات الاجتماعية من خلال برامج ومشروعات وأنشطة نوعية والعمل على تحويل الأسر المستفيدة من الرعاية الاجتماعية إلى التنمية الاجتماعية

### قيمنا

التعاون والعمل الجماعي - الإتقان - الأمان - الشفافية والمصداقية - العدالة - التميز

### ● مسؤوليتنا

- تلتزم الجمعية بالخصوصية في التعامل مع الشكاوى وحماية معلومات أصحاب الشكاوى
- تلتزم الجمعية بالشفافية في التعامل مع الشكاوى الواردة لها بطريقة رسمية
- تتعهد الجمعية على التعاون مع الأطراف ذات العلاقة بهدف معالجة الشكاوى بما يحقق رضا أصحاب المصلحة من المستفيدين والداعمين
- تسعى الجمعية لتحفيز موظفيها على استقبال الشكاوى والتعامل معها حسب لائحة التعامل مع الشكاوى



## دليل الإجراءات

الرقم:  
التاريخ: / / ١٤  
المرفقات:

### ● آلية استقبال والرد على الشكاوى

- يتم استقبال الشكاوى عبر احد الوسائل التالية
- موقع الجمعية [/https://www.om-aljamm.com](https://www.om-aljamm.com)
- رقم الجمعية 0555999544
- صندوق الشكاوى بالجمعية
- الايميل [lkhdmatlajtmayt@gmail.com](mailto:lkhdmatlajtmayt@gmail.com)

### ● مدة معالجة الشكاوى والوقت المتوقع للرد

يتم معالجة الشكاوى خلال (٧) أيام  
من خلال استقبال الشكاوى ثم عرضها على المدير . ثم احوالها لجهة الاختصاص للرد  
عليها ومعالجتها ثم رفعها للمجلس للاطلاع

### ● آلية استقبال والتعامل مع الاستفسارات

- يتم استقبال الاستفسارات عبر احد الوسائل التالية
- موقع الجمعية [/https://www.om-aljamm.com](https://www.om-aljamm.com)
- رقم الجمعية 0555999544
- صندوق الشكاوى بالجمعية
- الايميل [lkhdmatlajtmayt@gmail.com](mailto:lkhdmatlajtmayt@gmail.com)

تم اعتماد سياسة التعامل مع الشكاوى بالجمعية في اجتماع ..... المنعقد بتاريخ ١٣ / ١١ / ١٤٢٥ هـ الموافق ١٥ / ٦ / ٢٠٢٤ م

