

جمعية العناية بالسجناء بالأحساء  
Alhasa Prisoners Care Association



## سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى

رقم الإصدار (01) تاريخ الإصدار  
(2026/01/31م)





## الهدف

الاهتمام بشكاوى أصحاب المصلحة والتعامل معها بكفاءة ومهنية، بما يضمن التحسين المستمر للخدمات التي تقدمها الجمعية.

## نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على الشكاوى الواردة من (المستفيدين، المتبرعين، المتطوعين، الشركاء، الزوار) والمتعلقة بخدمات الجمعية أو منسوبيها أو إجراءاتها.

## التعاريف

- الشكوى: أي ملاحظة أو اعتراض أو بلاغ يتعلق بخدمة أو تعامل أو إجراء ويرغب مقدمها بمعالجته.
- مقدم الشكوى: الشخص الذي يقدم الشكوى (مستفيد/داعم/متطوع/غير ذلك).
- البلاغ/الإخطار: معلومات عن مخالفة أو سلوك غير نظامي أو فساد أو إساءة استخدام.

## مصادر الشكاوى

1. الاتصال الهاتفي.
2. المقابلة المباشرة.
3. صناديق الشكاوى والملاحظات.
4. منصات التواصل والقنوات الإلكترونية الرسمية.

## بيانات الشكاوى المطلوبة.

يتم توثيق الشكاوى بالحد الأدنى من البيانات التالية:

- الاسم (اختياري إذا كانت الشكاوى مجهولة مع ذكر سبب عدم الإفصاح).
- رقم الجوال/البريد الإلكتروني للتواصل (إن أمكن).
- صفة مقدم الشكاوى (مستفيد/داعم/متطوع/غيره).
- موضوع الشكاوى وتفصيلها (ماذا حدث؟ أين؟ متى؟ وكيف؟).
- أي مستندات داعمة (إن وجدت).



### إجراءات التعامل مع الشكاوى (الاتصال/المقابلة/المنصات)

- الاستماع والإنصات باحترام دون مقاطعة وبأسلوب مهذب وهادئ .
- تدوين البيانات الأساسية وتلخيص عناصر الشكوى والتأكد من فهمها .
- إعطاء مقدم الشكوى رقم مرجعي/تأكيد استلام (إن أمكن).
- عدم التعهد بنتائج قبل دراسة الشكوى، مع التأكيد على الاهتمام والمتابعة .
- في حال كانت الشكوى عبر المنصات/الصناديق: يتم الرد/التأكيد بالاستلام فور الاطلاع عليها عبر القناة المناسبة.

### تصنيف الشكاوى ومستوياتها

تصنف الشكاوى لتسهيل المعالجة إلى:

- عادية: تتعلق بخدمة أو إجراء يمكن معالجته مباشرة.
- مستعجلة: تؤثر على سلامة المستفيد/سمعة الجمعية/تعطل خدمة أساسية.
- سلوك/نزاهة: تتضمن ادعاء إساءة، تحرش، رشوة، تزوير، أو تعارض مصالح.

### مدد الاستجابة والمعالجة

- تأكيد استلام الشكوى: خلال (2) يوم عمل من استلامها.
- الرد الأولي/نتيجة التقييم: خلال (5) أيام عمل.
- إغلاق الشكوى: خلال (15) يوم عمل من تاريخ الاستلام.
- إذا احتاجت الشكوى وقتًا أطول، يتم إشعار مقدم الشكوى بسبب التأخير والمدة المتوقعة.

### البدء في حل المشكلة

قد يكون سبب الشكوى:

- من الجمعية أو أحد منسوبيها .
- شكوى غير مبررة أو سوء فهم من مقدم الشكوى .
- سبب مشترك بين أكثر من طرف (الجمعية/المشتكي/مزود خدمة).

ويتم التعامل معها وفق التالي:

- دراسة الشكوى وجمع المعلومات من الأطراف المعنية.
- عرض الحلول الممكنة ومعالجة سبب المشكلة دون جدال أو إساءة.
- إذا لم يقتنع مقدم الشكوى، يتم طلب شكوى خطية/مكتوبة (إن أمكن).
- عند تصاعد النقاش أو تعذر الحل: تُحال الشكوى للرئيس التنفيذي.



### التصعيد

- تُحال الشكاوى المستعجلة أو شكاوى السلوك/النزاهة مباشرة للإدارة التنفيذية.
- حال الشكاوى التي تتضمن اتهامات جسيمة أو أثر مالي كبير أو تمس السمعة للجنة المختصة/مجلس الإدارة بحسب الصلاحيات.
- في حال تعارض المصالح، لا يشارك الشخص محل الشكوى في التحقيق أو القرار.

### الإبلاغ عن المخالفات والنزاهة

- تُحال البلاغات المتعلقة بالرشوة أو التزوير أو إساءة استخدام الموارد أو تعارض المصالح أو أي شبهة فساد إلى الإدارة التنفيذية فوراً.
- إذا كانت البلاغات جسيمة أو يترتب عليها أثر مالي/سمعة، تُحال إلى اللجنة المختصة وفق الصلاحيات.
- تُوثق البلاغات في سجل مستقل مع الحفاظ على السرية، ويجوز قبول البلاغ مجهول الهوية متى ما احتوى على معلومات كافية للتحقق.

### السرية وحماية مقدم الشكوى

- تتعامل الجمعية مع الشكاوى بسرية، ولا يتم الإفصاح عن بيانات مقدم الشكوى إلا للضرورة وبالحد الأدنى اللازم.
- تلتزم الجمعية بحماية مقدم الشكوى حسن النية من أي إجراء انتقامي.

### الإغلاق والتوثيق

- يتم إغلاق الشكوى بعد تنفيذ الإجراءات التصحيحي أو تقديم رد نهائي مسبب.
- تُوثق جميع الشكاوى والإجراءات المتخذة ونتائجها في سجل الشكاوى، وتُستخدم للتحسين المستمر.

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى في اجتماع مجلس الإدارة في دورته الأولى بجلسته رقم (1) لعام 2026م المنعقدة بتاريخ 31/01/2026م