



عضيد

آلية التعامل مع الشكاوي

الإصدار الأول 2023م



عضيد

أولاً: إجراءات تقديم الشكوى

١. الدخول الى موقع جمعية عضيد للخدمات التطوعية
٢. الضغط على ايقونة الشكاوي والمقترحات
٣. تعبئة النموذج وإرساله

آلية قبول ورفض الشكوى:

- يمكن لأي شخص تقديم شكوى بشرط أن تكون ضمن مجال عمل الجمعية
- عند تقديم الشكوى يرجى من صاحبها تعريف نفسه وتحديد موضوع الشكوى بوضوح وبيان مايتوقع تحقيقه توفير معلومات مفصلة وذات صلة بالشكوى إذا كان ذلك ممكناً
- يتم رفع الشكوى خلال عشرة أيام من حدوثها ولا تنظر في الشكاوى التي يتأخر رفعها.
- ارفاق اي مستندات او بريد الكتروني و كل ما يتعلق بالشكوى من اثباتات.
- اطلاع الافراد المعنيين على الشكوى وتحديد مدى قبوليتها.
- في حال قبول الشكوى يتم وضع اطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه تقوم بإخطار مقدم الشكوى بالموعد المتوقع عادة لتلقيه ردا رسميا.
- في حال رفض الشكوى يتم ابلاغ المستفيد بذلك مع ارفاق الاسباب.
- في حال ظل مقدم الشكوى غير راضي عن نتيجة الاجراءات المتعلقة بشكواه يمكن رفع شكوى تأكيدية
- تعامل جميع الشكاوى بشكل سري.
- يحق للافراد المعنيين اجراء تحقيقات او استعراض مدى الامتثال لتحديد درجة التزام الإدارة بالقواعد واللوائح والأحكام ذات الصلة مثل السياسات والمعايير.

