



جمعية التنمية الأهلية بالبدائع

آلية التعامل مع الشكاوي

الإصدار الأول 2022م

أولاً: إجراءات تقديم الشكوى

1. الدخول الى موقع جمعية التنمية الأهلية بالبدايع

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
- تعالج جميع الشكاوى بشكل سري.
- يحق للأفراد المعنيين اجراء تحقيقات او استعراض مدى الامتثال لتحديد درجة التزام الإدارة بالقواعد واللوائح والأحكام ذات الصلة مثل السياسات والمعايير.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد آلية التعامل مع الشكاوي في اجتماع مجلس الإدارة بجمعية التنمية الأهلية بالبائع
بجلسته

رقم 7 المنعقدة بتاريخ 2022/10/11م

م	الاسم	المنصب
1	صالح عثمان صالح أبا الخيل	رئيس المجلس
2	محمد صالح خلف الدويغري	نائب الرئيس
3	عبدالله علي محمد الثنيان	المسؤول المالي
4	محمد سعيد جبر المطيري	عضو
5	فهد جهز غازي المطيري	عضو
6	محمد مرزوق عوض الشويب	عضو
7	علي جزاء غازي المطيري	عضو
8	عبدالله ماطر مطير المطيري	عضو
9	سلطان بجاد عبدالله المطيري	عضو
10	خالد يوسف صنيبتان المطيري	عضو
11	عبدالله عماش مصلح المطيري	عضو

رئيس مجلس الإدارة

صالح عثمان صالح أبا الخيل