

جمعية البر الخيرية بأحد رفيدة
مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم (179)



السياسة العامة للتعامل مع الشكاوى





تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بأحد رفيدة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف مع المستفيدين والداعمين والمتطوعين ومزودي الخدمات، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود والشراكات المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز جمعية البر الخيرية بأحد رفيدة على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.



رؤيتنا:

التضامن والتراحم والتكافل بين الجميع لكي لا يبقى بيننا فقير او محتاج
طمعا فيما هو خير واعظم اجرا.

رسالتنا:

بعطاء زاخر واسلوب ريادي نقدم عملا خيرا فعالا ومتميزا ومثمرا لسد
عوز المحتاجين من ابناء المحافظة وضواحيها.

قيمنا:

الثقة ، التميز ، الشراكة ، العطاء ، الابداع ، الاحترافية ، الاتقان .

مسؤوليتنا :

- تلتزم الجمعية بالخصوصية في التعامل مع الشكاوى وحماية معلومات
أصحاب الشكاوى
- تلتزم الجمعية بالشفافية في التعامل مع الشكاوى الواردة لها بطرق
رسمية
- تتعهد الجمعية بالالتزام في قيمها عند التعامل مع الشكاوى وأصحابها
- تحرص الجمعية على التعاون مع الأطراف ذات العلاقة بهدف معالجة
الشكاوى بما يحقق رضا أصحاب المصلحة من مستفيدين وداعمين.



- تسعى الجمعية لتحفيز موظفيها على استقبال جميع الشكاوى والتعامل معها حسب لائحة التعامل مع الشكاوى

● آلية استقبال والرد على الشكاوى

يتم استقبال الشكاوي عبر موقع الجمعية

/ <https://ahadber2030.minasatech.com/>

- نموذج ورقي

- الى صندوق الشكاوي بالجمعية

- الايميل :

jbkar1420@hotmail.com

● مدة معالجة الشكاوى والوقت المتوقع للرد

يتم معالجة الشكاوي خلال (7) أيام من خلال استقبال الشكاوى ثم عرضها على المدير ثم إحالتها لجهة الاختصاص ثم رفعها للمجلس

