



جمعية إشراقة  
لتعزيز الصحة النفسية

# دليل سياسات وإجراءات إدارة شكاوى المستفيدين

## أولاً: أهداف السياسة:

١. تعزيز الشفافية: توفير قنوات واضحة للمستفيدين لتقديم شكاويهم واقتراحاتهم.
٢. رفع كفاءة الخدمات: استخدام الشكاوى كأداة لتحسين العمليات والخدمات المقدمة.
٣. ضمان حقوق المستفيدين: التأكد من أن جميع المستفيدين لديهم فرصة لتقديم ملاحظاتهم ومعالجتها بشكل عادل وفعال.
٤. الالتزام بالقوانين والأنظمة: الامتثال للأنظمة والتشريعات في المملكة مثل نظام حماية المستفيدين بالمملكة.

## ثانياً: مبادئ سياسة معالجة الشكاوى

١. عدم التمييز: التعامل مع جميع الشكاوى بغض النظر عن هوية المستفيد.
٢. السرية: ضمان الحفاظ على سرية معلومات المستفيد والشكاوى المقدمة.
٣. الشفافية: إبلاغ المستفيدين بالإجراءات المتبعة ومدة الاستجابة.
٤. الحل العادل: ضمان أن يتم حل الشكاوى بشكل عادل وغير متحيز.
٥. التحسين المستمر: استخدام الشكاوى كأداة لتحسين الخدمات والسياسات.

## ثالثاً: قنوات تقديم الشكاوى

○ نموذج إلكتروني على موقع الجمعية.

○ استمارات شكاوى متاحة في مقر الجمعية.

○ خط هاتف مخصص للشكاوى متاح خلال ساعات العمل.

## رابعاً: المدة الزمنية للاستجابة

○ يتم الرد على الشكاوى خلال ٣ أيام عمل، وحلها خلال ٧ أيام كحد أقصى.

## خامساً: إجراءات المعالجة

○ تسجيل الشكاوى في نظام إدارة الشكاوى.

○ إحالة الشكوى إلى القسم المختص داخل الجمعية.

○ مراجعة الشكوى واتخاذ الإجراء المناسب.

○ إبلاغ المستفيد بالإجراءات المتخذة.

#### سادساً: السرية

○ يتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرية تامة.

○ يتم تخزين البيانات وفقاً لأنظمة حماية البيانات المحلية.

#### سابعاً: المراجعة والتطوير:

○ يتم مراجعة السياسة كل عام لضمان توافقها مع التشريعات وأفضل الممارسات.

○ استخدام الشكاوى لتحسين جودة الخدمات.

#### ثامناً: النماذج المرتبطة بالسياسة

##### ١. نموذج تسجيل الشكاوى:

○ يحتوي على تفاصيل الشكوى، المستفيد، والإجراءات المتخذة.

##### ٢. سجل متابعة الشكاوى:

○ أداة إلكترونية تُسجل الشكاوى وتتابع حالتها حتى الإغلاق.

##### ٣. استبيان رضا المستفيدين:

○ يُرسل بعد معالجة الشكوى لقياس رضا المستفيد وتحسين النظام.

جمعية إشراقة  
لتعزيز الصحة النفسية

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٢٠٢٣) سياسة تقديم الخدمات لجمعية إشراقة لتعزيز الصحة النفسية، بتاريخ:

١٤٤٦/٨/٢١، الموافق: ٢٠/٢/٢٠٢٥ م.



# جمعية إشراقة لتعزيز الصحة النفسية