**دليل سياسات وإجراءات إدارة شكاوى المستفيدين**

**أولاً: أهداف السياسة:**

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

**ثانياً: مبادئ سياسة معالجة الشكاوى**

1. **عدم التمييز:** التعامل مع جميع الشكاوى بغض النظر عن هوية المستفيد.
2. **السرية:** ضمان الحفاظ على سرية معلومات المستفيد والشكاوى المقدمة.
3. **الشفافية:** إبلاغ المستفيدين بالإجراءات المتبعة ومدة الاستجابة.
4. **الحل العادل:** ضمان أن يتم حل الشكاوى بشكل عادل وغير متحيز.
5. **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 الشكوى خلال 3 أيام عمل، وحلها خلال 7 أيام كحد أقصى.

**خامساً: إجراءات المعالجة**

* + تسجيل الشكوى 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 وفقًا 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**

1. **نموذج تسجيل الشكاوى:**
	* يحتوي على تفاصيل الشكوى، المستفيد، والإجراءات المتخذة.
2. **سجل متابعة الشكاوى:**
	* أداة إلكترونية تُسجل الشكاوى وتتابع حالتها حتى الإغلاق.
3. **استبيان رضا المستفيدين:**
	* يُرسل بعد معالجة الشكوى لقياس رضا المستفيد وتحسين النظام.