

دليل إجراءات التعامل مع الشكاوى والاستفسارات

جمعية البر الخيرية بالجعرانة



تمهيد:

تم إقرار هذ الدليل لتنظم علاقة الجمعية مع المستفيدين والداعمين والمتطوعين ومزودي الخدمات وذلك بتوضيح طرق التواصل مع الجمعية لأرسال الاستفسارات والشكاوى.

التزام:

تلتزم الجمعية بالخصوصية وحماية معلومات أصحاب الشكاوى.

- ١- تلتزم الجمعية بالشفافية في التعامل مع الشكاوى الواردة لها بطرق رسمية.
- ٢- تتعهد الجمعية بالالتزام بقيمها عند التعامل مع الشكاوى والرد على الاستفسارات.
- ٣- تحرص الجمعية على التعاون مع الأطراف ذات العلاقة بهدف معالجة الشكاوى بما يحقق رضاهم.
- ٤- تسعى الجمعية لتحفيز موظفيها على استقبال جميع الاستفسارات والشكاوى والتعامل معها بشكل يضمن كافة الحقوق للجمعية وأصحاب العلاقة.
- ٥- تلتزم الجمعية بتكليف موظف بالرد على الاستفسارات والتعامل مع الشكاوى.

آلية استقبال الاستفسارات والرد على الشكاوى:

- ١- يتم استقبال الاستفسارات والشكاوى عبر أحد الوسائل التالية:
 - موقع الجمعية: <https://berjo.org.sa/pages/2>
 - صندوق الشكاوى بالجمعية: مقر الجمعية الرسمي.
 - البريد الإلكتروني: info@berjo.org.sa
 - مقر الجمعية الرسمي: إدارة خدمات المستفيدين.
 - جوال الجمعية: 0533036060
- ٢- تتم معالجة الشكاوى والرد على الاستفسارات خلال (٧) أيام من تاريخ تقديمها.
- ٣- يتم عرض الشكاوى والاستفسارات على المدير التنفيذي ثم إحالتها لجهة الاختصاص للرد عليها ومعالجتها ثم رفعها للمجلس للاطلاع.
- ٤- تقييم جودة الخدمة عبر الرابط: [/https://berjo.org.sa](https://berjo.org.sa)

إقرار المجلس..

أقر مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالجعرانة هذا الدليل في محضر رقم (0-22-38) وعليه تم الاعتماد.

م	اسم عضو مجلس الادارة	التوقيع
١	محمد جابر حكمي	
٢	سعود سرور القثامي	
٣	سلطان عبدالعزيز المسعودي	
٤	صالح فرحه الزهراني	
٥	عطية عوض الزهراني	
٦	عدنان عطيه المالكي	
٧	وديع جميل الودياني	