



سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات

لجمعية التنمية الأهلية بشمال الطائف



alhawiyahtan
055 667 8825



سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات

السياسة:

تلتزم الجمعية بتوضيح منطلق ورؤيتها فيما يتعلق بالشكاوى والاستفسارات ونشرها داخلياً وخارجياً ويتم تضمينها في مستنداتنا وأدلتنا ومواقع الجمعية وتعمل الجمعية كتابتها سياسات وإجراءاتنا إدارية تحكم عملياتنا إدارية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات بما يتوافق مع احتياجات الجمعية وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة

الإجراءات:

1. تقوم الجمعية ممثلة بقسم التواصل والشراكات باستلام الشكاوى والاستفسارات من خلال قنوات التواصل المعتمدة البريد الإلكتروني، المكالمات الهاتفية، الرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي
2. يقوم قسم التواصل والشراكات بتوجيه الشكاوى أو الاستفسار داخلياً للإدارة ذات الاختصاص
3. تقوم الإدارة المعنية بدراسة الشكاوى أو الاستفسار وإبداء الرأي
4. يقوم قسم التواصل والشراكات بإعداد الرد النهائي والتواصل مع الجهة الشخص المقدم للشكاوى أو الاستفسار من خلال قنوات التواصل المستخدمة سابقاً

قرار اعتماد

اسم السياسة أو اللائحة المعتمدة	سياسة التعامل مع الشكاوي والاستفسارات
تاريخ الاجتماع	١٤٤٥/٢/١ هـ
رقم الاجتماع	٨

الاسم	المنصب	التوقيع
منير منصور القثامي	رئيس مجلس الادارة	
سلطان محمد القثامي	نائب رئيس مجلس الادارة	
سيف عيظه الحليفي	المسؤول المالي	
عبدالله محمد القثامي	عضو المجلس	
نايف محمد العمري	عضو المجلس	