

سياسة الشكاوى والاستفسارات لجمعية التنمية الأهلية بمرية

سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات

السياسة:

تلتزم الجمعية بتوضيح منطلق رؤيتها فيما يتعلق بالشكاوى والاستفسارات ونشرها داخلياً وخارجياً ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
وتعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات؛ بما يتوافق مع احتياجات الجمعية وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة.

الإجراءات:

- ١- تقوم الجمعية ممثلة بقسم التواصل والشراكات باستلام الشكاوى والاستفسارات من خلال قنوات التواصل المعتمدة (البريد الإلكتروني؛ المكالمات الهاتفية؛ الرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي).
- ٢- يقوم قسم التواصل والشراكات بتوجيه الشكاوى أو الاستفسار داخليا للإدارة ذات الاختصاص
- ٣- تقوم الإدارة المعنية بدراسة الشكاوى أو الاستفسار وإبداء الرأي
- ٤- يقوم قسم التواصل والشراكات بإعداد الرد النهائي والتواصل مع الجهة/الشخص المقدم للشكاوى أو الاستفسار من خلال قنوات التواصل المستخدمة سابقاً.

تم التعديل على مسمى هذه اللائحة من سياسة الشكاوى والاستفسارات لجمعية التنمية الأهلية بمنطقة عسير إلى سياسة الشكاوى والاستفسارات لجمعية التنمية الأهلية بمرية

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة من مجلس ادارة جمعية التنمية الأهلية بمرية بتاريخ ١٢ رجب ١٤٤٧ هـ الموافق ٢٠٢٦/١/١ م