

**سياسة التعامل مع الشكاوى والاقتراحات
في مؤسسة محمد إبراهيم السبعي وأولاده الخيرية "غُروس"**

الإصدار (1.0) 06/03/2022 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تمهيد:

تعد مقتراحات المستفيدين أو المتعاملين مع المؤسسة وشكاوئهم أو من عامة أفراد المجتمع من الوسائل المهمة التي تحصل عليها أي مؤسسة مع المتعاملين أو المستفيدين من خدماتها، حيث أن آلية التعامل مع الشكاوى والمقترنات ليست متعلقة بعدد الشكاوى وحلها فقط، ولكن بفرص التحسين المتوفرة من خلال طلبات الشكاوى والمقترنات، حيث أنها تتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكار ببناءة لتطوير المنتجات والخدمات المقدمة.

وانطلاقاً من حرص مؤسسة محمد إبراهيم السييعي وأولاده الخيرية "غُرُوس" على توفير أعلى معدلات ومستويات الكفاءة المهنية والشفافية في التعامل مع المستفيدين، فلتلزم المؤسسة بتوفير آليات تنفيذية وإجرائية للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات التي تقدم من المستفيدين من خدمات المؤسسة، والمتعاملين معها، وكل من له صلة بعملها أو الخدمات التي تقدمها، رغبة في زيادة معدلات رضا المستفيدين، وتطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

الغرض من هذه السياسة:

وضع آلية تنفيذية لتنظيم استقبال الشكاوى والمقترنات التي تقدم لمؤسسة غُرُوس الخيرية، وتحديد إجراءات ومسؤوليات التعامل معها داخل المؤسسة.

■ أولاًً: آلية استقبال الشكاوى والاقتراحات:

1. يتم تقديم الشكاوى والاقتراحات على المؤسسة وفق النموذج المعتمد الصادر من المؤسسة، والمرفق ببهىءة هذه السياسة، ولن يتم النظر في أي شكوى أو اقتراح أو الرد عليها في حال عدم استخدام هذا النموذج (النموذج مماثل لنموذج البيانات الموضحة بالموقع الإلكتروني للمؤسسة)

2. تستقبل المؤسسة الشكاوى والاقتراحات عبر قنوات الاستقبال الآتية:

- البريد الإلكتروني للمؤسسة: ghoroos@insic.com.sa

- موقع مؤسسة غُرُوس الخيرية: ghoroos.sa

■ ثانياً: آلية تسجيل الشكاوى والاقتراحات:

1. يقوم الموظف المختص بـالمتابعة الدوريـة لـطلبات الشكاوى والاقتراحات الواردة عبر القنوات المتاحة ووفق النماذج الرسمية للمؤسسة.
2. عند ورود طلب شكوى أو اقتراح يتأكـد الموظف المختص من توافـر كـافة البيانات الأساسية؛ ومنها:
 - اسم مقدم الشكوى أو الاقتراح.
 - جنسـيـته.
 - وظـيفـته.
 - جهة عملـه.
 - رقم جـوالـه.
 - وسـيلة التـواصـل المـفضلـة (الـبـرـيد الإـلـكـتروـني) (إن وجدـت).
 - شـرح تـفـاصـيل الشـكـوى أو الـاقـتراـح المـقدمـ.
3. لا تـقبل ولا تـتـظر أي شـكـوى أو اقتـراحـات لا تستـكمـل فيـها البـيـانـات الأـسـاسـية والتـعـريـفـية لمـقدمـ الشـكـوى أو الـاقـتراـحـ.
4. تسـجـلـ الشـكـاوـى والـاقـتراـحـات بالـسـجـلات الإـدارـيةـ الـخـاصـةـ من قـبـلـ الموـظـفـ المـختصـ، وـتـأـخـذـ رقمـ إـدارـيـ يـسـهـلـ مـتـابـعـتهاـ إـجرـائـياـ.

■ آلية تصنيف الشكاوى والاقتراحات:

أ. تصنيف الشكاوى:

1. يتم تـصـنـيفـ الشـكـاوـىـ الـتـيـ تـقـدـمـ لـلـمـؤـسـسـةـ منـ قـبـلـ الموـظـفـ المـختصـ حـسـبـ درـجـةـ أـهـمـيـةـ الشـكـوىـ؛ وـفقـ التـصـنـيفـينـ الـآـتـيـنـ:
 - **شـكـاوـىـ ذاتـ أـهـمـيـةـ عـالـيـةـ**: وهي الشـكـاوـىـ المعـقدـةـ أوـ الحـرـجةـ، والـتـيـ تـتـطـلـبـ تـدـخـلـ سـرـيعـ وـفـورـيـ، والـتـيـ قدـ تـؤـثـرـ عـلـىـ سـمعـةـ المـؤـسـسـةـ أوـ قدـ تـؤـدـيـ إـلـىـ عـرـقـلـةـ الـعـمـلـ فـيـهـاـ؛ وـمـنـ أـمـثـلـهـاـ - عـلـىـ سـبـيلـ المـثالـ وـلـيـسـ
 - **الـحـصـرـ** :-
 - شـكـاوـىـ مـخـالـفـةـ المـؤـسـسـةـ أوـ أيـ مـنـ مـنـسـوبـهـاـ لأـيـ مـنـ أـنـظـمـةـ الـدـوـلـةـ وـسـيـاسـاتـهـاـ.

- شكاوى عن وقوع مخالفات مالية أو إدارية داخل المؤسسة (فساد مالي أو إداري).
- شكاوى عن وجود شهادات تزوير أو تلاعب أو احتلاس يختص بعمل المؤسسة وبرامجها ومشروعاتها، أو أي من منسوبتها، أو أي من المتعاملين والتعاونيين معها.

- شكاوى ذات أهمية منخفضة:

وهي الشكاوى الروتينية، التي لا تؤثر على استمرارية العمل داخل المؤسسة وجودته، ولا تتطلب تدخل سريع أو فوري، ويمكن معالجتها بشكل سهل وبسيط وفق إجراءات عمل المؤسسة؛ ومن أمثلتها - على سبيل المثال وليس الحصر - :

- شكاوى عن أخطاء أو ملاحظات عادية في إجراءات تنفيذ البرامج والمشروعات الخاصة بعمل المؤسسة، وتأخير صرف الدفعات المالية للبرامج.
- شكاوى عن اشكاليات في استقبال الطلبات، أو انحراف زمني أو إداري في تنفيذ العقود والاتفاقيات التنفيذية.
- شكاوى عن طريقة التعامل مع أشخاص داخل المؤسسة.

2. لا تقبل ولا تنظر الشكاوى الكيدية التي تقدم على المؤسسة (الشكاوى الكيدية: هي الشكاوى التي تكون نابعة نتيجة لخلافات شخصية مع أي من منسوبى المؤسسة أو القائمين عليها).

ب. تصنیف الاقتراحات:

1. يتم تصنیف الاقتراحات التي تقدم للمؤسسة من قبل الموظف المختص حسب درجة تميز الاقتراح المقدم؛ وفق التصنيفين الآتيين:

- مقترح متميز:

وهي المقترنات التي يمثل تنفيذها إضافة نوعية للمؤسسة، وقد يتطلب تنفيذ هذه الاقتراحات دراسات متعمقة؛ ومن أمثلتها - على سبيل المثال وليس الحصر - :

- الأفكار الإبداعية التي قد يكون لها عائد اجتماعي أو اقتصادي أو ثقافي للمؤسسة.
- الاقتراحات التي يكون لها الأثر الكبير في تحسين جودة العمل والخدمات داخل المؤسسة.

- مقتراح عادي:

وهي المقترنات التي يمكن أن تمثل وجهات نظر أو آراء مقدمها، ومن أمثلتها - على سبيل المثال وليس الحصر - :

- تصحيح إجراء حالي داخل المؤسسة.
- إضافة خدمة معينة.

■ آلية معالجة الشكاوى والاقتراحات:

أ. معالجة الشكاوى ذات الأهمية العالية:

1. يقوم الموظف المختص بعرض الشكاوى ذات الأهمية العالية على الأمين العام للمؤسسة أو نائبه (حال لم يكون لأي منها علاقة بمضمون الشكاوى) (أو اقتصار العرض على واحد منها حال كون أحدهما ذات طرف بالشكاوى المقدمة)، وذلك في غضون يومين عمل على الأكثر من تاريخ تقديمها.
2. الحفاظ على سرية المعلومات الواردة في الشكاوى وعدم إفشاؤها أمام باقى منسوبي المؤسسة، أو اطلاعهم عليها، ويعاقب الموظف الذي يخالف ذلك وفق نظام الجزاءات المعتمد في المؤسسة، مع ضمان كامل حقوق
3. يقوم الأمين العام أو نائبه بالتوجيه بسرعة تحديد الإجراءات الالزمة لمعالجة الشكاوى القائمة، وتشكيل لجنة للتحقيق فيها من منسوبي المؤسسة (من ثلاثة موظفين بحد أدنى من ذوي تخصص مختلف)، وفق الإجراءات الإدارية والتنفيذية المتتبعة داخل المؤسسة، ووفق سياسات ولوائح العمل المعتمدة.
4. ترفع إجراءات التحقيق، في الشكاوى للأمين العام للمؤسسة أو نائبه، مشفوعة بتوصيات لجنة التحقيق، وذلك في غضون (5) أيام عمل فقط من قرار تشكيل لجنة التحقيق، ولللجنة كامل الصالحيات للتثبت من وقائع الشكاوى، مع إمكانية التواصل المباشر مع مقدم الشكاوى لجمع البيانات والقرائن الشبوانية.
5. ترفع نتائج التحقيق في الشكاوى ذات الأهمية العالية مشفوعة بتوصيات الأمين العام أو نائبه للعرض على مجلس أمناء المؤسسة أو للعرض على اثنين فقط كحد أدنى من أعضاؤه، أو للعرض على اللجنة التنفيذية للمؤسسة، وذلك للنظر فيها، واعتماد الإجراءات التنفيذية التي ستتخذها المؤسسة لمعالجتها، وإصدار قرار نهائي للبت في الشكاوى المقدمة.

ب. معالجة الشكاوى ذات الأهمية الأقل:

1. يقوم الموظف المختص بعرض الشكاوى ذات الأهمية الأقل على الأمين العام للمؤسسة أو نائبه، وذلك في غضون يومين عمل على الأكثر من تاريخ تقديم الشكوى.
2. يقوم الأمين العام أو نائبه بالتوجيه لمن يلزم أو للإدارة المختصة لدراسة الشكاوى المقدمة، والثبت منها وفق الإجراءات المتاحة، بما يحافظ على سرية المعلومات، ويحفظ حقوق مقدم الشكوى.
3. تحال توصيات القائم بدراسة الشكاوى والنظر فيها للأمين العام أو نائبه، للعرض والاطلاع، واتخاذ القرار المناسب، وذلك في غضون (3) أيام عمل بحد أقصى من تاريخ استلام الشكوى.
4. للأمين العام أو نائبه صلاحية اتخاذ القرار المناسب حيال الشكاوى المقدمة.
5. تجمع كافة الشكاوى المقدمة ذات التصنيف الأقل أهمية، وترفع ب报ير سنوي للعرض على مجلس الأمانة الموقر، واللجنة التنفيذية للمؤسسة، للاطلاع على الشكاوى المقدمة وآليات التعامل معها، مع أهمية عرض الإجراءات المتخذة من المؤسسة حيال كل شكوى.

ج. معالجة الاقتراحات المتميزة:

1. يقوم الموظف المختص بإحالة الاقتراحات المتميزة، للعرض على الأمين العام للمؤسسة أو نائبه في غضون يومين عمل من تاريخ التقديم.
2. بعد إطلاع الأمين العام أو نائبه على الاقتراح المميز المقدم، يحيله لمن يلزم أو للإدارة المختصة للاطلاع وإعداد الدراسات التفصيلية له.
3. تقوم الإدارة المختصة بدراسة الاقتراح المقدم في غضون (10) أيام عمل، ويمكن أن تزيد هذه الفترة في حال كانت الاقتراحات المقدمة تحتاج مزيد من الدراسات التنفيذية والاستشارية.
4. بعد انتهاء الإدارة المختصة من دراسة الاقتراح المتميز، ترفع الدراسة للعرض على الأمين العام للمؤسسة أو نائبه، مشفوعة بتوصيات الإدارة المختصة.
5. يضع الأمين العام للمؤسسة أو نائبه توصياته ومرئياته الكاملة حيال الدراسة المقترحة للاقتراح المقدم، وترفع كامل بيانات المعاملة للعرض على مجلس أمانة المؤسسة أو للعرض على اثنين فقط كحد أدنى من أعضاؤه، أو للعرض على اللجنة التنفيذية للمؤسسة، وذلك للنظر فيها، وإصدار قرار نهائي حول الآلية المناسبة للاقتراح المتميز المقدم.

د. معالجة الاقتراحات العادية:

1. يقوم الموظف المختص بإحالة الاقتراحات العادية، للعرض على الأمين العام للمؤسسة أو نائبه في غضون يومين عمل من تاريخ التقديم.
2. بعد إطلاع الأمين العام أو نائبه على الاقتراح المقدم، يحيله من يلزم أو للإدارة المختصة للاطلاع والتفعيل إن لزم الأمر.
3. تقوم الإدارة المختصة بتفعيل الاقتراح - وفق الإجراءات والسياسات المتبعة - حال مناسبته طبيعة عمل المؤسسة ولوائحها.

■ آلية إغلاق الشكاوى والاقتراحات:

أ. آلية إغلاق الشكاوى:

1. في حال الشكاوى ذات الأهمية العالية يتم الآتي:
 - التعامل الفوري مع الشكوى وظهور نتائج التحقيقات الأولية في غضون (7) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
 - في حال التثبت من الشكاوى ذات الأهمية العالية، يتم تقديم خطاب شكر وتقدير ل يقدم الشكوى - بعد ظهور نتائج التحقيقات الأولية -، مع إفادته بأن الشكوى قيد التعامل معها داخل المؤسسة.
 - ضمان كامل حقوق مقدم الشكوى في الحفاظ على سرية شخصيته وبياناته من الإفصاح، إلا لمن لزم الأمر لاستكمال مسار التحقيق واتخاذ القرار.
 - لا يتم إغلاق الشكوى إلا بصدور قرار من مجلس الأمانة أو عضويين كحد أدنى من أعضاؤه، أو اللجنة التنفيذية للمؤسسة، مع أهمية متابعة المؤسسة لتفعيل القرار الصادر.

2. في حال الشكاوى ذات الأهمية الأقل يتم الآتي:

- اتخاذ إجراء مناسب حيال الشكوى وإغلاقها بالكامل في غضون (5) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
- إفادة مقدم الشكوى بإجراءات المؤسسة في التعامل مع شكواه.

بـ. آلية إغلاق الاقتراحات:

1. في حال الاقتراحات المتميزة يتم الآتي:

- تقديم خطاب شكر وتقدير لقدم الاقتراح، والاستفادة من خبراته ومصادره - كلما أمكن ذلك - في إعداد الدراسة التي تنفذها المؤسسة حيال الاقتراح.
- لا يتم إغلاق الاقتراح المتميزة إلا بصدور قرار من مجلس الأمناء أو عضوين كحد أدنى من أعضاؤه، أو اللجنة التنفيذية للمؤسسة، مع أهمية متابعة المؤسسة لتفعيل القرار الصادر.

2. في حال الاقتراحات العادبة يتم الآتي:

- تفعيل الاقتراح المقدم - حال مناسبته لطبيعة عمل المؤسسة ولواجها - وفق الإجراءات والسياسات المتبعة.
- إفاده مقدم الشكوى بإجراءات المؤسسة في التعامل مع اقتراحته.

■ ضوابط ومحاذير عامة للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات:

1. مراعاة كافة المواد والضوابط الواردة والمنصوص عليها في الدليل المعتمد لـ (سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات) في مؤسسة محمد إبراهيم السبعي وأولاده الخيرية "غروس"، أو غيره من أدلة السياسات الأخرى المعتمدة للمؤسسة.
2. لا تتعارض هذه السياسة مع أي من السياسات وللواحة المعتمدة داخل المؤسسة، وفي حال حدوث أي تعارض لا قدر الله، يتم اعتماد العمل بتنفيذ السياسة الأصلح التي تحفظ حقوق المؤسسة والمتعاملين معها، وتحقق أعلى مستويات الشفافية والنزاهة في عمل المؤسسة وإجراءاتها.
3. ضمان سرية المعلومات الواردة بنماذج الشكاوى والمقترنات، ووضع التدابير اللازمة لحفظها عليها وعدم إفشاءها.
4. التعامل بشفافية ونزاهة مع كافة الشكاوى والاقتراحات الواردة للمؤسسة.

5. لا يسمح في الشكاوى بالإساءة أو التجريح أو إلقاء التهم جزافاً تجاه أي شخص سواء داخل المؤسسة أو خارجها، ويتحمل مقدم الشكوى تبعات ما يقدمه في شكواه، مع الحفاظ على الحقوق القانونية والمعنوية للمؤسسة.
6. يتم تقديم تقرير سنوي مفصل عن الشكاوى والاقتراحات التي قدمت للمؤسسة، وآليات التعامل معها، ومستويات إنجازها.

نسأل الله أن يتقبل من الواعف والمؤسس - رحمه الله - وذراته ومننا ومنكم صالح الأعمال
وصلى الله وسلم على نبينا محمد وآلله وصحبه...



نموذج رقم (١٥)

نموذج اقتراح/ملاحظة/شكوى



إنطلاقاً من حرص مؤسسة محمد إبراهيم السيسي وأولاده الخيرية «غُروس» على رضا زائرها المستفيدين من خدماتها، سعيأً منها لتقديم خدماتها وبرامجها بصورة ترقى لطلعات واحتياجات مستفيدها. يطيب للمؤسسة أن تستقبل مقترباتكم / أو ملاحظاتكم / أو شكوايكم وفق هذا النموذج، علماً بأن أي بيانات ترد فيه ستكون محل اعتبار وإجراء داخل المؤسسة، وسيتعامل معها بكل سرية وحيادية وشفافية. ونشكر لكم سلفاً تعاونكم وحرضكم، والله يحفظكم ويرعاكم.

الأمانة العامة

خاص بمعظم النموذج

<input type="checkbox"/> شكوى	<input type="checkbox"/> ملاحظة	<input type="checkbox"/> اقتراح	وصف النموذج
رقم الجوال			اسم مقدم النموذج
جهة العمل		الوظيفة	الجنسية
وسيلة التواصل		المدينة	المنطقة
مختصر الموضوع			تفاصيل الإقتراح/الملاحظة/الشكوى
.....			
.....			
.....			
.....			

خاص بموظفي مؤسسة غُروس الخيرية

<input type="checkbox"/> إدارة المخزون	<input type="checkbox"/> إدارة الاستثمار الاجتماعي	<input type="checkbox"/> الشؤون المالية والإدارية	<input type="checkbox"/> التواصل المؤسسي	القسم المختص
الوظيفة				اسم الموظف
				الإجراء المتخذ
				التوصيات النهائية
				اعتماد المسؤول