

# سياسة التعامل مع الشكاوى والاقتراحات في مؤسسة محمد إبراهيم السبيعي وأولاده الخيرية "غروس"

الإصدار (1.0) 2022/03/06 م

## بسم الله الرحمن الرحيم

### تمهيد:

تعد مقترحات المستفيدين أو المتعاملين مع المؤسسة وشكاويهم 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 والمقترحات ليست متعلقة بعدد الشكاوى وحلها فقط، ولكن بفرص التحسين المتوفرة من خلال طلبات الشكاوى والمقترحات، حيث أنها تتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكار بناءة لتطوير المنتجات والخدمات المقدمة.

وانطلاقاً من حرص مؤسسة محمد إبراهيم السبيعي وأولاده الخيرية "غُروس" على توفير أعلى معدلات ومستويات الكفاءة المهنية والشفافية في التعامل مع المستفيدين، فتلتزم 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 والمقترحات التي تقدم لمؤسسة غُروس الخيرية، وتحديد إجراءات ومسؤوليات التعامل معها داخل المؤسسة.

### ■ أولاً: آلية استقبال الشكاوى والاقتراحات:

1. يتم تقديم الشكاوى والاقتراحات على المؤسسة وفق النموذج المعتمد الصادر من المؤسسة، والمرفق بنهاية 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@masic.com.sa](mailto:ghoroos@masic.com.sa)

- موقع مؤسسة غُروس الخيرية: [ghoroos.sa](http://ghoroos.sa)

## ■ ثانياً: آلية تسجيل الشكاوى والاقتراحات:

1. يقوم الموظف المختص بالمتابعة الدورية لطلبات الشكاوى والاقتراحات الواردة عبر القنوات المتاحة ووفق النماذج الرسمية للمؤسسة.
2. عند ورود طلب شكوى أو اقتراح يتأكد الموظف المختص من توافر كافة البيانات الأساسية؛ ومنها:
  - اسم مقدم الشكوى أو الاقتراح.
  - جنسيته.
  - وظيفته.
  - جهة عمله.
  - رقم جواله.
  - وسيلة التواصل المفضلة (البريد الإلكتروني) (إن وجدت).
  - شرح تفاصيل الشكوى أو الاقتراح المقدم.
3. لا تقبل ولا تنظر أي شكوى أو اقتراحات لا تستكمل فيها البيانات الأساسية والتعريفية لمقدم الشكوى أو الاقتراح.
4. تسجل الشكاوى والاقتراحات بالسجلات الإدارية الخاصة من قبل الموظف المختص، وتأخذ رقم إداري يسهل متابعتها إجرائياً.

## ■ آلية تصنيف الشكاوى والاقتراحات:

### أ. تصنيف الشكاوى:

1. يتم تصنيف الشكاوى التي تقدم للمؤسسة من قبل الموظف المختص حسب درجة أهمية الشكوى؛ وفق التصنيفين الآتيين:
    - شكاوى ذات أهمية عالية:
- وهي الشكاوى المعقدة أو الحرجة، والتي تتطلب تدخل سريع وفوري، والتي قد تؤثر على سمعة المؤسسة أو قد تؤدي إلى عرقلة العمل فيها؛ ومن أمثلتها - على سبيل المثال وليس الحصر -:
- شكاوى لمخالفة المؤسسة أو أي من منسوبيها لأي من أنظمة الدولة وسياساتها.

- شكاوى عن وقوع مخالفات مالية أو إدارية داخل المؤسسة (فساد مالي أو إداري).
- شكاوى عن وجود شبهات تزوير أو تلاعب أو اختلاس يختص بعمل المؤسسة وبرامجها ومشروعاتها، أو أي من منسوبها، أو أي من المتعاملين والمتعاونين 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 منسوبي المؤسسة أو القائمين عليها).

#### ب. تصنيف الاقتراحات:

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

#### - مقترح متميز:

- وهي المقترحات 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.

## - مقترح عادي:

وهي المقترحات التي يمكن أن تمثل وجهات نظر أو آراء لمقدميها، 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 منهما علاقة بمضمون الشكاوى) (أو اقتصار العرض على واحد منهما 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 باقي 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 اللازمة لمعالجة الشكاوى القائمة، وتشكيل لجنة للتحقيق فيها من منسوبي المؤسسة (من ثلاثة موظفين بحد أدنى من ذوي تخصص مختلف)، وفق الإجراءات الإدارية والتنفيذية المتبعة 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، وللجنة كامل الصلاحيات للتثبت من وقائع الشكاوى، مع إمكانية التواصل المباشر مع مقدم الشكاوى لجمع البيانات والقرائن الثبوتية.
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 ستأخذها 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 الشكاوى.
2. يقوم الأمين العام أو نائبه بالتوجيه لمن يلزم أو للإدارة المختصة لدراسة الشكاوى المقدمة، والتثبت منها وفق الإجراءات المتاحة، بما يحافظ على سرية المعلومات، ويحفظ حقوق مقدم الشكاوى.
3. تحال توصيات القائم بدراسة الشكاوى والنظر فيها للأمين العام أو نائبه، للعرض والاطلاع، واتخاذ القرار المناسب، وذلك في غضون (3) أيام عمل بعد أقصى من تاريخ استلام الشكاوى.
4. للأمين العام أو نائبه صلاحية اتخاذ القرار المناسب حيال الشكاوى المقدمة.
5. تجمع كافة الشكاوى المقدمة ذات التصنيف الأقل أهمية، وترفع بتقرير سنوي للعرض على مجلس الأمناء الموقر، واللجنة التنفيذية للمؤسسة، للاطلاع على الشكاوى المقدمة وآليات التعامل معها، مع أهمية عرض الإجراءات المتخذة من المؤسسة حيال كل شكاوى.

## 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 أمناء 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 لمن يلزم أو للإدارة المختصة للاطلاع والتفعيل إن لزم الأمر.
3. تقوم الإدارة المختصة بتفعيل الاقتراح - وفق الإجراءات والسياسات المتبعة - حال مناسبته لطبيعة عمل المؤسسة ولوائحها.

## ■ آلية إغلاق الشكاوى والاقتراحات:

### أ. آلية إغلاق الشكاوى:

1. في حال الشكاوى ذات الأهمية العالية يتم الآتي:
  - التعامل الفوري مع الشكاوى وظهور نتائج التحقيقات الأولية في غضون (7) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.
  - في حال التثبت من الشكاوى ذات الأهمية العالية، يتم تقديم خطاب شكر وتقدير لمقدم الشكاوى - بعد ظهور نتائج التحقيقات الأولية -، مع إفادته بأن الشكاوى قيد التعامل معها داخل المؤسسة.
  - ضمان كامل حقوق مقدم الشكاوى في الحفاظ على سرية شخصيته وبياناته من الإفصاح، إلا لمن لزم الأمر لاستكمال مسار التحقيق واتخاذ القرار.
  - لا يتم إغلاق الشكاوى 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 الشكاوى ذات الأهمية الأقل يتم الآتي:

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

## **ب. آلية اغلاق الاقتراحات:**

### **1. في حال الاقتراحات المتميزة يتم الآتي:**

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

### **2. في حال الاقتراحات العادية يتم الآتي:**

- تفعيل الاقتراح المقدم - حال مناسبته لطبيعة عمل المؤسسة ولوائحها - وفق الإجراءات والسياسات المتبعة.
- إفادة مقدم الشكوى بإجراءات المؤسسة في التعامل مع اقتراحه.

## **■ 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 السبيعي وأولاده الخيرية "غروس"، أو غيره من أدلة السياسات الأخرى المعتمدة للمؤسسة.
2. ألا تتعارض هذه السياسة مع أي من السياسات واللوائح 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 والمقترحات، ووضع التدابير اللازمة للحفاظ عليها وعدم إفشاؤها.
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 الشكاوى 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 الواقف والمؤسس – رحمه الله – وذريته ومنا ومنكم صالح الأعمال  
وصلّى الله وسلّم على نبينا محمد وآله وصحبه...

نموذج رقم (١/١٥)



## نموذج اقتراح / ملاحظة / شكوى

إنطلاقاً من حرص مؤسسة محمد إبراهيم السبيعي وأولاده الخيرية «غروس» على رضا زائريها والمستفيدين من خدماتها، سعياً منها لتقديم خدماتها وبرامجها بصورة ترتقي لتطلعات واحتياجات مستفيديها، يطيب للمؤسسة أن تستقبل مقترحاتكم / 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 وحرصكم، والله يحفظكم ويرعاكم.

الأمانة العامة

### خاص بمقدم النموذج

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

### خاص بموظفي مؤسسة غروس الخيرية

<input type="checkbox"/> إدارة المنح	<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