



المملكة العربية السعودية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

جمعية مكارم لخدمة كبار السن

محافظة المويه

ترخيص رقم ١٠٠٧٨٨٦٠٠

لائحة إجراءات مقدمي الشكاوى والاقتراحات

إصدار ٢٠٢٥ م



التغذية الراجعة

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكّن خدماتنا من تلبية احتياجات مستخدمي الجمعية .
بضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد لكل المستخدمين للاعتراف بالتغذية الراجعة والشكاوى وتسجيلها.
بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسرية، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكاوى، وإذا تطلب التعامل مع الشكاوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستخدمين على علم بذلك.

بوضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة ولتعزيز التحسين المستمر.

مسؤوليتنا تجاه مقدمي الشكاوى:

- نلتزم الجمعية بالخصوصية في التعامل مع الشكاوى وحماية معلومات أصحاب الشكاوى.
- نلتزم الجمعية بالشفافية في التعامل مع الشكاوى الواردة لها بطرق رسمية.
- نتعهد الجمعية بالالتزام في قيمها عند التعامل مع الشكاوى وأصحابها.
- نحرص الجمعية على التعاون مع الأطراف ذات العلاقة بهدف معالجة الشكاوى بما يحقق رضا أصحاب المصلحة من مستخدمي وداعمين.
- تسعى الجمعية لتحفيز موظفيها على استقبال جميع الشكاوى والتعامل معها حسب لائحة التعامل مع الشكاوى.

آلية استقبال الرد على الشكاوى:

يتم استقبال الشكاوى عبر أحد الوسائل التالية:

- موقع الجمعية: <https://makarem-care.org.sa>
- صندوق الشكاوى بالجمعية
- الإيميل: makarimalmuayh@gmail.com

مدة معالجة الشكاوى والوقت المتوقع للرد:

يتم معالجة الشكاوى خلال (١٠) أيام عمل.
من خلال استقبال الشكاوى ثم عرضها على المدير، ثم إحالتها لجهة الاختصاص للرد عليها ومعالجتها ثم رفعها للمجلس للاطلاع.



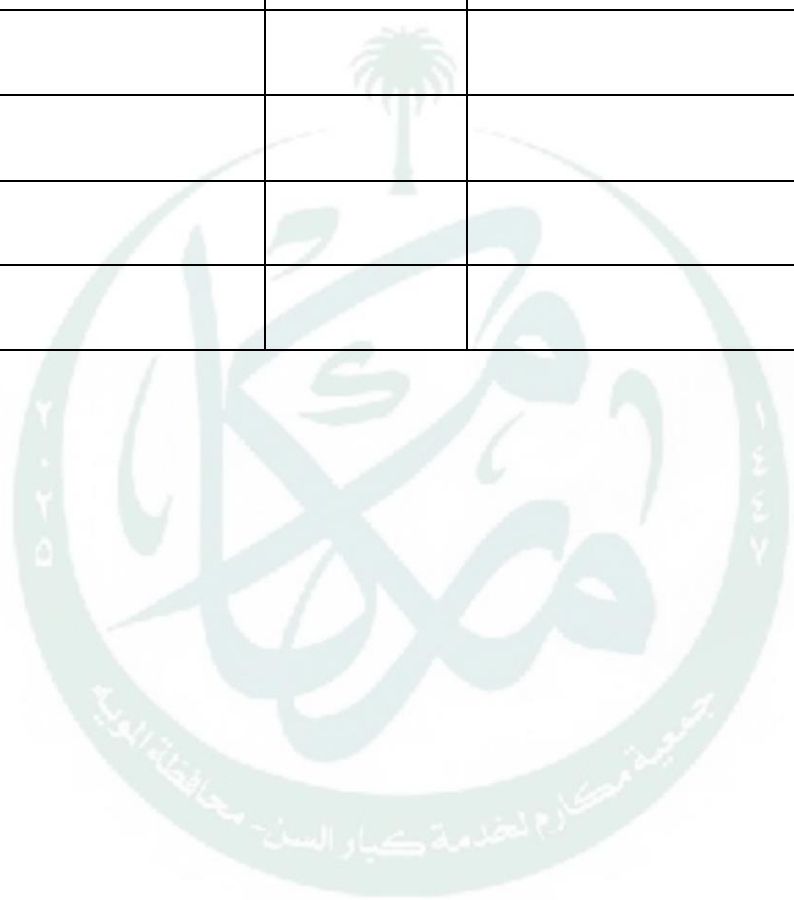
آلية استقبال الاقتراحات:

يتم استقبال الاقتراحات عبر أحد الوسائل التالية:

- موقع الجمعية: <https://makarem-care.org.sa>
- صندوق الشكاوى بالجمعية
- الإيميل: makarimalmuayh@gmail.com
- من خلال رسالة واتس: ٠٥٥٥٦٦٩٧٦٩

بيان تسجيل الشكاوى

اسم مقدم الشكاوى	نوع الشكاوى وأسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات





بيان تسجيل الاقتراحات

اسم مقدم الاقتراح	نوع الاقتراح ومجاله	الفرص التحسينية	الإجراءات المتخذة	إحالة إلى الجهة المختصة

تم اعتماد هذه (السياسة / اللائحة / الآلية) في محضر اجتماع مجلس الإدارة

رقم ٢٥/٠١ س وتاريخ: ٢٥/٠٩/٠١ م



Mkarmorg

966 555 669 769

محافظة المويه - الطريق السريع الرياض الطائف

makarimalmuyh@gmail.com

