

سياسة جمعية عنيزه للخدمات الإنسانية (تأهيل) للتعامل مع شكاوى المتعاملين

افتتحا من الإدارة العليا بالجمعية وجميع العاملين معها بتقديم خدمات ذات جودة تلائم احتياجات وتجاوز توقعات المتعاملين مع الجمعية والأطراف المعنية، ولتعزيز ذلك وتنبية لمتطلبات مواصفة ISO 10002:2018 والخاصة بشكاوى المتعاملين، فإن الجمعية تشجع المتعاملين معها بالتقدم بالشكاوى والاقتراحات وترحب بها كوسيلة قيمة ومدخلاً وممكناً لمواصلة عمليات التحسين والتطوير المستمر للوصول إلى التميز المؤسسي بالجمعية. وتلتزم الإدارة العليا بالآتي:

• التعريف بنظام معالجة الشكاوى والسياسة المرتبطة به مع اتاحتها لكافة المعنيين والأطراف ذات العلاقة وتبسيط إجراءات العمل بنظام إدارة الشكاوى بالجمعية

• التعامل مع كافة الشكاوى والمقترنات الواردة إلى الجمعية من مختلف المتعاملين والأطراف المعنية مع الجمعية بموضوعية وسرية وموثوقية وانصاف تام وعدم التحيز وتطبيق أعلى مستويات الحوكمة المؤسسية لتحقيق العدالة والشفافية والنزاهة والمسائلة في التعامل مع الشكاوى ضمن وقت زمني محدد.

• تشديد الرقابة المستمرة مع إجراء التدقيق اللازم عليها بشكل دوري من خلال منظومة العمليات والإجراءات والمعايير المعتمدة لذلك بالجمعية

• تأمين كافة الموارد البشرية والتقنية والمالية الالزمة لإدارة كافة عمليات الشكاوى بالكفاءة والفعالية الالزمة لإرضاء المتعاملين

• ترقية الكفاءات والمهارات الإدارية والتنظيمية للكوادر المختصة بإدارة الشكاوى وتقديم الدورات التدريبية التطويرية بما يتيح لهم العمل باحترافية عالية تبعاً لمتطلبات مواصفة ISO 10002:2018

• التطوير والتحسين المستمر لنظام إدارة الشكاوى بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية.
• العمل على تحقيق الأهداف الموضوعة لمعالجة الشكاوى مع مراعاة القوانين واللوائح المنظمة لعمليات معالجة الشكاوى ومتابعة التقارير ومؤشرات الشكاوى بطريقة منهجية ومستمرة ودورية مع الالتزام بمسألة أي موظف يقوم بخرق القواعد الواردة بالسياسة
• اتباع متابعة التعليم والمبادئ التوجيهية المرتبطة والصادرة عن الجمعية وأي جهة تنظيمية ذات علاقة ولها تأثير على الجمعية

فهد بن علي الوهبي
الأمين العام