

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
جمعية المستقبل
لصناعة الكوادر البشرية
ترخيص : (1000832700)

سياسة الشكاوى والمقترحات

المملكة العربية السعودية - الطائف - حي حوايا الشمالية - شارع اليمانية - رقم المبنى 8595 - الرمز البريدي 26513 - الرقم الاضافي 2185

البريد الالكتروني الرسمي info@future.org.sa - رقم التواصل 0573075557

@KWD_AS



KWD_AS





الفصل الأول: الأحكام العامة

المادة الأولى: التمهيد

تلتزم الجمعية بتوفير قنوات واضحة وآمنة وميسرة لاستقبال شكاوى ومقترحات المستفيدين والعاملين والمتطوعين والمتبرعين والمانحين والشركاء والموردين وسائر أصحاب المصلحة، ومعالجتها بعدالة وحياد وسرية، والاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات والعمليات وتعزيز المساءلة والشفافية.

المادة الثانية: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى:

تنظيم استقبال الشكاوى والمقترحات وتسجيلها وتصنيفها ومعالجتها.

ضمان سهولة الوصول إلى قنوات التقديم.

حماية حقوق مقدم الشكاوى والأطراف ذات العلاقة.

تحديد المسؤوليات والمدد ومستويات التصعيد.

معالجة أسباب الشكاوى ومنع تكرارها.

حماية مقدم الشكاوى حسن النية من الانتقام.

التمييز بين الشكاوى العادية وبلاغات المخالفات.

قياس رضا أصحاب المصلحة عن المعالجة.

تحويل المقترحات المناسبة إلى مبادرات تطويرية.

توفير معلومات دورية لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.





المادة الثالثة: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على الشكاوى والمقترحات المقدمة من:
المستفيدين وأسرهم وممثليهم النظاميين.
أعضاء الجمعية العمومية.
أعضاء مجلس الإدارة واللجان.
العاملين والمتدربين.
المتطوعين.
المتبرعين والمانحين.
الشركاء والمنفذين.
الموردين والمقاولين والاستشاريين.
الزوار والجمهور.
أي طرف يتعامل مع الجمعية أو يتأثر بأعمالها.

المادة الرابعة: المرجعيات

تستند هذه السياسة إلى:
اللائحة الأساسية للجمعية.
نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.
تعليمات وقواعد المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
الأنظمة المتعلقة بحماية البيانات الشخصية.
سياسة التعامل مع المستفيدين وأصحاب المصلحة.



سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغين.

سياسة السلوك المهني والأخلاقي.

سياسة خصوصية البيانات وحمايتها.

لائحة الموارد البشرية.

سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.

أي أنظمة أو تعليمات نافذة ذات علاقة.

المادة الخامسة: التعريفات

الشكوى: تعبير عن عدم رضا يتعلق بخدمة أو قرار أو إجراء أو تعامل أو تقصير منسوب إلى الجمعية أو أحد ممثليها.

المقترح: فكرة أو توصية تهدف إلى تحسين خدمة أو إجراء أو برنامج أو بيئة العمل.

مقدم الشكوى: الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يقدم الشكوى بنفسه أو عن طريق ممثله.

المشتكى عليه: الشخص أو الإدارة أو الجهة المنسوب إليها الفعل أو التقصير.

الشكوى العاجلة: شكوى تتعلق بسلامة شخص أو خطر مستمر أو انتهاك جسيم يستلزم تدخلا فوريا.

الشكوى المتكررة: شكوى سبق بحث موضوعها والرد عليها دون تقديم معلومات جديدة مؤثرة.

الشكوى الكيدية: شكوى ثبت تقديمها بسوء نية وبمعلومات يعلم مقدمها عدم صحتها بقصد الإضرار.

التصعيد: إحالة الشكوى إلى مستوى إداري أو رقابي أعلى بسبب خطورتها أو تعثر معالجتها.

الإغلاق: إنهاء معالجة الشكوى بعد اتخاذ القرار والإجراءات اللازمة وإبلاغ مقدمها بالنتيجة المناسبة.

المدة المستهدفة: المدة الداخلية المحددة لمعالجة الشكوى، دون الإخلال بأي مدة نظامية ملزمة.



الفصل الثاني: المبادئ والحقوق

المادة السادسة: المبادئ العامة

تعالج الجمعية الشكاوى والمقترحات وفق المبادئ الآتية:

سهولة الوصول إلى القنوات.

العدالة والحياد.

السرية وحماية البيانات.

الاستجابة في الوقت المناسب.

عدم الانتقام.

حق الأطراف في الاستماع والرد.

التناسب بين الإجراء وطبيعة الشكاوى.

توثيق جميع مراحل المعالجة.

معالجة الأسباب الجذرية.

التحسين المستمر.

عدم فرض رسوم على تقديم الشكاوى.

عدم تأثير الشكاوى في استحقاق الخدمة دون سبب مشروع.

المادة السابعة: حقوق مقدم الشكاوى

لمقدم الشكاوى الحق في:

تقديم شكواه بسهولة ودون تمييز.

الحصول على رقم مرجعي متى أمكن.



معرفة الجهة المسؤولة عن المعالجة.

تلقي إشعار بالاستلام.

المحافظة على سرية معلوماته.

معرفة النتيجة العامة للمعالجة.

طلب تصعيد الشكوى أو الاعتراض على النتيجة.

عدم التعرض للانتقام أو الحرمان غير المشروع من الخدمة.

الحصول على المساعدة في تقديم الشكوى عند الحاجة.

سحب الشكوى، ما لم تكن متعلقة بمخالفة تستوجب استمرار المعالجة.

المادة الثامنة: حقوق المشتكى عليه

للمشتكى عليه الحق في:

معرفة الوقائع المنسوبة إليه بالقدر اللازم للرد.

تقديم إفادته ومستنداته.

المعاملة باحترام وحياد.

عدم اعتبار الشكوى دليلاً نهائياً على المخالفة.

حماية بياناته وسمعته من الإفشاء غير المصرح.

الاطلاع على القرار المتعلق به وفقاً للصلاحيات.

التظلم من الإجراء الوظيفي أو الإداري وفق السياسة المختصة.



المادة التاسعة: عدم الانتقام

يحظر اتخاذ أي إجراء سلبي بحق مقدم الشكوى أو الشاهد أو من تعاون في معالجتها بسبب تقديمه شكوى بحسن نية. ويعامل أي ادعاء بالانتقام باعتباره شكوى مستقلة ذات أولوية.

الفصل الثالث: الحوكمة والمسؤوليات

المادة العاشرة: مسؤولية مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة:

اعتماد السياسة ومراجعتها.

متابعة الشكاوى الجوهرية والاتجاهات المتكررة.

ضمان استقلال معالجة الشكاوى المتعلقة بالقيادات.

اعتماد الإجراءات التصحيحية الجوهرية.

التأكد من عدم تعطيل قنوات الشكاوى.

متابعة مؤشرات الأداء ومستوى رضا أصحاب المصلحة.

المادة الحادية عشرة: مسؤولية المسؤول التنفيذي

يتولى المسؤول التنفيذي:

تطبيق السياسة في جميع الإدارات.

تحديد الجهة المسؤولة عن استقبال الشكاوى.

ضمان توفير الموارد والقنوات.

اعتماد مستويات التصعيد والمدد التشغيلية.



متابعة الشكاوى المتأخرة أو المتكررة.

اعتماد إجراءات المعالجة الواقعة ضمن صلاحياته.

رفع الشكاوى الجوهرية إلى مجلس الإدارة.

حماية استقلالية المعالجة ومنع الانتقام.

المادة الثانية عشرة: مسؤول الشكاوى أو خدمة المستفيدين

يتولى المسؤول المختص:

استقبال الشكاوى والمقترحات.

تسجيلها وإصدار الأرقام المرجعية.

التحقق من اكتمال البيانات.

تصنيفها وتحديد درجة الأولوية.

إحالتها إلى الإدارة المختصة.

متابعة المدد والإجراءات.

التواصل مع مقدم الشكاوى.

توثيق النتيجة والإغلاق.

إعداد التقارير والإحصاءات.

المحافظة على سرية السجلات.

رصد الشكاوى المتكررة.

متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية.





المادة الثالثة عشرة: مسؤولية الإدارات

تلتزم الإدارة المحال إليها الشكوى بما يأتي:

تأكيد استلام الإحالة.

مراجعة الوقائع والمستندات.

تعيين شخص محايد للمعالجة.

طلب المعلومات اللازمة فقط.

تقديم رد واضح ومدعوم.

اقتراح إجراء تصحيحي عند ثبوت القصور.

الالتزام بالمدة المحددة.

إشعار مسؤول الشكاوى بأي تأخير.

عدم التواصل الانتقامي مع مقدم الشكوى.

حفظ الأدلة والسجلات.

المادة الرابعة عشرة: الاستقلال وتعارض المصالح

لا يجوز أن يتولى معالجة الشكوى شخص:

كان طرفاً فيها.

أصدر القرار محل الشكوى منفرداً.

تربطه بأحد الأطراف مصلحة أو علاقة مؤثرة.

يخضع للمشتكى عليه بشكل يخل بحياده.

سبق أن أبدى رأياً نهائياً في الواقعة.



وعند وجود تعارض، تحال الشكوى إلى بديل مستقل، وتوثق واقعة الإحالة.

الفصل الرابع: قنوات تقديم الشكاوى والمقترحات

المادة الخامسة عشرة: القنوات المعتمدة

توفر الجمعية قناة أو أكثر من القنوات الآتية:

نموذج إلكتروني على الموقع أو المنصة.

البريد الإلكتروني المخصص.

الهاتف أو الرقم المعتمد.

الحضور إلى مقر الجمعية.

الخطابات والمراسلات البريدية.

صناديق الشكاوى والمقترحات.

نموذج ورقي يقدم في البرامج والفعاليات.

قنوات مهياة للأشخاص ذوي الإعاقة.

أي قناة أخرى يعتمدها المسؤول التنفيذي.

المادة السادسة عشرة: الإعلان عن القنوات

تعلن قنوات الشكاوى والمقترحات بوسائل مناسبة، مثل الموقع الإلكتروني، ومقر الجمعية، ونماذج الخدمة، ورسائل البرامج، واتفاقيات الشراكة، وأدلة العاملين والمتطوعين.





المادة السابعة عشرة: المساعدة في تقديم الشكوى

توفر الجمعية مساعدة معقولة لمن:
لا يستطيع القراءة أو الكتابة.
يحتاج إلى وسيلة تواصل بديلة.
لديه إعاقة تؤثر في استخدام القنوات.
يحتاج إلى ممثل نظامي.
يخشى الإفصاح عن هويته بسبب خطر محتمل.
ويجب ألا تؤثر المساعدة في مضمون الشكوى أو توجه مقدمها إلى نتيجة محددة.

المادة الثامنة عشرة: الشكوى الشفهية

إذا قدمت الشكوى شفهيًا، يحرر الموظف المختص ملخصًا مكتوبًا، ويقرأه على مقدمها أو يعرضه عليه للتحقق متى أمكن، ثم يقيد في السجل.

المادة التاسعة عشرة: الشكاوى مجهولة المصدر

يجوز قبول الشكاوى مجهولة المصدر إذا تضمنت معلومات محددة وقابلة للتحقق. وتحدد أولوية معالجتها وفقًا لجسامة الموضوع وقوة المعلومات، مع تعذر التواصل أو تقديم بعض صور الحماية إذا لم تتوافر وسيلة آمنة للاتصال.

الفصل الخامس: تسجيل الشكاوى وتصنيفها

المادة العشرون: بيانات الشكوى



يفضل أن تتضمن الشكوى:

اسم مقدمها ووسيلة التواصل، إن رغب.

صفته وعلاقته بالجمعية.

وصف الواقعة.

تاريخ ومكان حدوثها.

الأشخاص أو الإدارات ذات العلاقة.

الضرر أو الأثر.

المستندات والأدلة.

الإجراء أو الحل المطلوب.

ما إذا سبق تقديمها.

أي مخاطر عاجلة.

ولا ترفض الشكوى لمجرد نقص بعض البيانات إذا أمكن فهم موضوعها والتحقق منه.

المادة الحادية والعشرون: تسجيل الشكوى

تقيد الشكوى في سجل آمن، ويتضمن:

الرقم المرجعي.

تاريخ ووقت الاستلام.

قناة الاستلام.

بيانات مقدم الشكوى المتاحة.

موضوع الشكوى.



الإدارة أو البرنامج المعني.

مستوى الخطورة.

المسؤول عن المعالجة.

تاريخ الاستحقاق.

حالة الشكوى.

القرار والإجراءات.

تاريخ الإغلاق.

المادة الثانية والعشرون: تأكيد الاستلام

يبلغ مقدم الشكوى باستلامها، متى توفرت وسيلة تواصل، ويشمل الإشعار:

الرقم المرجعي.

تاريخ الاستلام.

المدة المستهدفة للرد.

وسيلة المتابعة.

تنبيه بأن الاستلام لا يعني ثبوت الشكوى.

طلب أي بيانات ناقصة عند الحاجة.

المادة الثالثة والعشرون: تصنيف الشكاوى

تصنف الشكاوى بحسب طبيعتها إلى:

جودة خدمة أو تأخر.





- قرار قبول أو رفض.
- سلوك موظف أو متطوع.
- بيانات وخصوصية.
- مالية أو تعاقدية.
- وصول أو تمييز.
- سلامة أو حماية مستفيد.
- انتقام أو إساءة.
- مخالفة أو فساد.
- شكوى وظيفية.
- شكوى من مانح أو شريك أو مورد.
- موضوع خارج اختصاص الجمعية.

المادة الرابعة والعشرون: مستوى الخطورة

تصنف الشكوى من حيث الأولوية إلى:

- حرجة: تهدد سلامة شخص، أو تتعلق بإساءة جسيمة أو فساد أو جريمة أو تسرب بيانات واسع.
- عالية: يترتب عليها ضرر مالي أو قانوني أو تشغيلي أو سمعة جوهرية.
- متوسطة: تتعلق بخلل في خدمة أو إجراء يؤثر في مستفيد أو مجموعة محدودة.
- منخفضة: ملاحظة محدودة يمكن معالجتها إدارياً دون أثر جوهري.





الفصل السادس: الإحالة والتصعيد

المادة الخامسة والعشرون: الإحالة الداخلية

تحال الشكوى إلى الإدارة المختصة دون كشف بيانات لا تحتاج إليها، ويحدد في الإحالة:

- موضوع الشكوى.
- مستوى الأولوية.
- المطلوب من الإدارة.
- المدة المحددة للرد.
- ضوابط السرية.
- أي إجراء احترازي مطلوب.

المادة السادسة والعشرون: الإحالة إلى سياسة أخرى

تحال الشكوى إلى القناة المختصة إذا تضمنت:

- شبهة فساد أو احتيال أو اختلاس.
- غسل أموال أو تمويل إرهاب.
- تعارض مصالح غير مفصح عنه.
- تحرشا أو إساءة أو استغلالا.
- انتهاكا جسيما للبيانات.
- تهديدا لسلامة شخص.
- تزويرا أو إتلاف أدلة.
- انتقاما من مبلغ أو شاهد.





وتطبق في هذه الحالات سياسة الإبلاغ عن المخالفات والسياسات المتخصصة، مع بقاء رقم مرجعي للمتابعة دون كشف تفاصيل التحقيق.

المادة السابعة والعشرون: الشكاوى المتعلقة بالقيادات

- تحال الشكاوى المتعلقة بموظف إلى المسؤول الإداري المختص.
- تحال الشكاوى المتعلقة بالمسؤول التنفيذي إلى رئيس مجلس الإدارة أو لجنة المراجعة.
- تحال الشكاوى المتعلقة بعضو مجلس الإدارة إلى رئيس المجلس والجهة المستقلة المختصة.
- تحال الشكاوى المتعلقة برئيس المجلس إلى نائبه أو عضو مستقل يكلفه المجلس.
- إذا تعذر تحقيق الاستقلال، ترفع إلى المركز أو الجهة المختصة.

المادة الثامنة والعشرون: التصعيد الإداري

- تصعد الشكاوى إذا:
- تجاوزت مدة المعالجة دون مبرر.
- لم تتعاون الإدارة المختصة.
- تكررت الشكاوى بالسبب نفسه.
- لم ينفذ الإجراء التصحيحي.
- اعترض مقدمها على النتيجة بمعلومات جديدة.
- ظهرت مخاطر جوهرية أثناء المعالجة.
- كان حلها يتجاوز صلاحية الإدارة.



المادة التاسعة والعشرون: الإحالة الخارجية

تحال الشكوى إلى الجهة الحكومية أو الرقابية أو الأمنية أو القضائية المختصة عندما يوجب النظام ذلك، أو تتضمن الواقعة شبهة جريمة أو خطراً لا تملك الجمعية صلاحية معالجته.

الفصل السابع: فحص الشكوى ومعالجتها

المادة الثلاثون: الفحص الأولي

يهدف الفحص الأولي إلى تحديد:

اختصاص الجمعية.

وضوح الوقائع.

الحاجة إلى معلومات إضافية.

درجة الخطورة.

وجود تعارض مصالح.

الحاجة إلى إجراء احترازي.

الجهة الأنسب للمعالجة.

ما إذا كانت الشكوى مكررة أو مرتبطة بشكاوى أخرى.

المادة الحادية والثلاثون: جمع المعلومات

يجوز للجهة المعالجة:

مراجعة السجلات والأنظمة.

طلب إفادات الأطراف.



الاطلاع على العقود والمراسلات.

مقابلة الشهود.

مراجعة التسجيلات المصرح بها.

طلب رأي فني أو قانوني.

فحص القرارات والإجراءات السابقة.

ويقتصر جمع المعلومات على ما يرتبط بالشكوى، مع حماية السرية والبيانات الشخصية.

المادة الثانية والثلاثون: سماع الأطراف

يمنح المشتكى عليه فرصة مناسبة للرد على الوقائع، ويجوز لمقدم الشكوى تقديم توضيحات أو مستندات إضافية. وتوثق الإفادات دون تهديد أو ضغط أو مواجهة غير ضرورية بين الأطراف.

المادة الثالثة والثلاثون: الإجراءات الاحترازية

يجوز اتخاذ إجراء مؤقت لحماية الأشخاص أو البيانات أو الأصول أو سير المعالجة، مثل:

تغيير مقدم الخدمة مؤقتاً.

تعليق وصول إلى نظام أو ملف.

نقل الإشراف على الحالة.

إيقاف إجراء أو صرف.

منع تواصل مباشر بين أطراف محددين.

إحالة مستفيد إلى خدمة بديلة.

حفظ الأدلة ومنع إتلافها.



ولا يعد الإجراء الاحترازي قرارا نهائيا أو إثباتا للمخالفة.

المادة الرابعة والثلاثون: نتيجة المعالجة

تنتهي معالجة الشكوى إلى أحد القرارات الآتية:

ثبوت الشكوى كليا.

ثبوتها جزئيا.

عدم ثبوتها.

تعذر التحقق لعدم كفاية المعلومات.

خروجها عن اختصاص الجمعية.

تسويتها بالتراضي دون الإخلال بالأنظمة.

إحالتها إلى تحقيق أو جهة مختصة.

دمجها مع شكوى أو ملف قائم.

المادة الخامسة والثلاثون: الإجراءات التصحيحية

يجوز أن تشمل المعالجة:

تقديم الخدمة أو استكمالها.

تصحيح قرار أو سجل.

إعادة تقييم الاستحقاق.

الاعتذار المهني.

إعادة مبلغ أو أصل عند وجود استحقاق.





إصلاح خلل تقني أو إداري.

تدريب الموظف أو المتطوع.

تعديل إجراء أو نموذج.

تطبيق إجراء تآديي أو تعاقي.

إحالة الواقعة إلى جهة مختصة.

تعويض الضرر في حدود الأنظمة والصلاحيات.

وضع خطة لمنع تكرار السبب.

الفصل الثامن: المدد والتواصل

المادة السادسة والثلاثون: المدد التشغيلية المستهدفة

مع عدم الإخلال بأي مدة نظامية ملزمة، تعتمد الجمعية المدد المستهدفة الآتية:

الإجراء المدة المستهدفة

تأكيد استلام الشكوى يومان عمل

التصنيف والإحالة الأولية ثلاثة أيام عمل

معالجة الشكوى منخفضة أو متوسطة الخطورة عشرة أيام عمل

معالجة الشكوى عالية الخطورة خمسة عشر يوم عمل

الشكوى الحرجة يبدأ التعامل معها فوراً

الاعتراض على النتيجة خلال عشرة أيام عمل من الإبلاغ

الرد على المقترح خلال خمسة عشر يوم عمل عند الحاجة

يجوز تمديد المدة في الحالات المعقدة، بشرط توثيق السبب وإبلاغ مقدم الشكوى بالمدة الجديدة.



المادة السابعة والثلاثون: التواصل أثناء المعالجة

يبلغ مقدم الشكوى بالتطورات عند:

الحاجة إلى معلومات إضافية.

تمديد مدة المعالجة.

إحالة الشكوى إلى جهة أخرى.

اتخاذ إجراء احترازي يمس خدمته.

اكتمال المعالجة.

تعذر التواصل أو التنفيذ لسبب موثق.

المادة الثامنة والثلاثون: الرد النهائي

يجب أن يتضمن الرد النهائي، بالقدر الذي تسمح به السرية:

الإشارة إلى رقم الشكوى.

ملخص موضوعها.

نتيجة المعالجة العامة.

الإجراء المتخذ أو سبب عدم اتخاذه.

أي خطوة مطلوبة من مقدم الشكوى.

آلية الاعتراض أو التصعيد.

بيانات التواصل للاستفسار.

ولا يكشف الرد بيانات شخصية أو أسراراً أو تفاصيل جزاءات لا يجوز الإفصاح عنها.



الفصل التاسع: الاعتراض وإعادة النظر

المادة التاسعة والثلاثون: حق الاعتراض

يجوز لمقدم الشكوى الاعتراض على النتيجة إذا:

- ظهرت معلومات أو أدلة جديدة.
- لم تعالج بعض الوقائع الجوهرية.
- وجد تعارض مصالح في المعالجة.
- لم تتبع الإجراءات المعتمدة.
- كان القرار غير واضح أو غير مسبب.
- لم ينفذ الإجراء التصحيحي المقرر.

المادة الأربعون: لجنة أو مسؤول إعادة النظر

تحيل الجمعية الاعتراض إلى شخص أو لجنة لم تشارك في القرار الأول، متى أمكن، وتتولى مراجعة الملف والإجراءات والأدلة الجديدة دون إعادة التحقيق كاملاً إلا عند الحاجة.

المادة الحادية والأربعون: قرار الاعتراض

ينتهي الاعتراض إلى:

تأييد القرار.

تعديله.

إلغائه وإعادة المعالجة.





طلب معلومات أو تحقيق إضافي.

الإحالة إلى مستوى أعلى أو جهة خارجية.

ويكون القرار الداخلي النهائي موثقاً ومبلغاً لمقدم الاعتراض، دون إخلال بحقه في اللجوء إلى الجهات المختصة.

الفصل العاشر: إدارة المقترحات

المادة الثانية والأربعون: استقبال المقترحات

تستقبل المقترحات عبر القنوات نفسها أو قناة مستقلة، وتسجل بما يتضمن:

عنوان المقترح.

وصف الفكرة.

المشكلة التي يعالجها.

الفوائد المتوقعة.

الموارد أو التكلفة المتوقعة.

الفئة المستفيدة.

بيانات مقدم المقترح إذا رغب.

المرفقات أو الأمثلة.

المادة الثالثة والأربعون: تقييم المقترحات

تقيم المقترحات وفق المعايير الآتية:



ارتباطها بأهداف الجمعية.

فائدتها للمستفيدين.

قابليتها للتنفيذ.

تكلفتها ومواردها.

مخاطرها النظامية والتشغيلية.

استدامتها.

مقدار التحسين المتوقع.

عدم تعارضها مع الأنظمة أو السياسات.

إمكانية قياس نتائجها.

المادة الرابعة والأربعون: القرارات المتعلقة بالمقترحات

يجوز اتخاذ أحد القرارات الآتية:

اعتماد المقترح للتنفيذ.

اعتماده بعد التعديل.

إدراجه ضمن خطة مستقبلية.

إحالة إلى دراسة متخصصة.

دمجه مع مبادرة قائمة.

عدم اعتماده مع توثيق السبب.

حفظه للرجوع إليه مستقبلاً.



المادة الخامسة والأربعون: حقوق الملكية والمكافأة

لا يترتب على تقديم المقترح استحقاق مالي أو حق حصري لمقدمه إلا بموجب قرار أو اتفاق مكتوب. وتحفظ الجمعية الحقوق الفكرية والائتمانية وفقا للأنظمة والعقود المعتمدة.

الفصل الحادي عشر: السرية وحماية البيانات

المادة السادسة والأربعون: سرية الشكاوى

تصنف سجلات الشكاوى بحسب حساسيتها، ويقتصر الاطلاع عليها على الأشخاص الذين تستلزم مهامهم ذلك. ويحظر تداول الشكاوى أو استخدامها لأغراض شخصية أو نشرها خارج القنوات النظامية.

المادة السابعة والأربعون: حماية هوية مقدم الشكاوى

تحفظ هوية مقدم الشكاوى، ولا تكشف إلا:

بموافقته.

لمن تستلزم مهمته الاطلاع.

عند وجود التزام نظامي.

إذا كان الإفصاح ضروريا لعدالة المعالجة، وبالحد الأدنى الممكن.

المادة الثامنة والأربعون: معالجة البيانات

تجمع وتعالج بيانات الشكاوى بالقدر اللازم للتسجيل والتحقق والمعالجة والرد والتقارير. وتطبق سياسة خصوصية البيانات وحمايتها على الوصول والمشاركة والاحتفاظ والإتلاف.





المادة التاسعة والأربعون: التسجيلات والأدلة الرقمية

لا تسجل المكالمات أو الاجتماعات أو تحفظ الأدلة الرقمية إلا وفق الأنظمة والسياسات، مع حماية سلامتها ومنع تعديلها أو الوصول غير المصرح إليها.

الفصل الثاني عشر: الشكاوى المتكررة والكيدية

المادة الخمسون: الشكاوى المتكررة

يجوز إغلاق الشكاوى المتكررة إذا:

سبق بحثها والرد عليها.

لم تتضمن معلومات جديدة.

استنفدت آلية الاعتراض الداخلية.

لم يظهر خطأ جوهري في المعالجة السابقة.

ويبلغ مقدمها بالقرار السابق وقنوات التصعيد النظامية المتاحة.

المادة الحادية والخمسون: الشكاوى الكيدية

لا تعد الشكاوى كيدية لمجرد عدم ثبوتها. ولا توصف بالكيدية إلا إذا ثبت أن مقدمها تعمد اختلاق الوقائع أو الأدلة أو تقديم معلومات يعلم عدم صحتها بقصد الإضرار.

المادة الثانية والخمسون: إساءة استخدام القنوات





يجوز اتخاذ إجراء مناسب عند استخدام قنوات الشكاوى للتهديد أو الإساءة أو نشر البيانات أو تعطيل الأعمال بصورة متعمدة، مع عدم استخدام هذا الحكم لمنع النقد المشروع أو تقييد حق تقديم الشكاوى بحسن نية.

الفصل الثالث عشر: الرقابة والتقارير

المادة الثالثة والخمسون: سجل الشكاوى والمقترحات

يحتفظ بسجل مركزي يتضمن:

الرقم المرجعي.

نوع الطلب.

تاريخ الاستلام.

مقدم الطلب وصفته.

الإدارة المعنية.

التصنيف والخطورة.

تاريخ الإحالة والاستحقاق.

الإجراءات.

النتيجة.

حالة الاعتراض.

تاريخ الإغلاق.

الإجراء التصحيحي.

حالة رضا مقدم الشكاوى.





المادة الرابعة والخمسون: تحليل الاتجاهات

تحلل الجمعية الشكاوى دوريا للكشف عن:

الإدارات أو الخدمات الأكثر ورودا.

أسباب التأخير.

المخالفات المتكررة.

الفئات التي تواجه صعوبة في الوصول.

الشكاوى المتعلقة بالخصوصية أو السلوك.

مواطن ضعف الإجراءات.

أثر الإجراءات التصحيحية.

فرص تطوير البرامج والخدمات.

المادة الخامسة والخمسون: التقارير الدورية

يرفع مسؤول الشكاوى تقريراً إلى المسؤول التنفيذي ومجلس الإدارة أو اللجنة المختصة، يتضمن:

عدد الشكاوى والمقترحات.

تصنيفها ومستويات خطورتها.

نسب الإنجاز والإغلاق.

متوسط زمن المعالجة.

الشكاوى المتأخرة.

الاعتراضات ونتائجها.

الحالات المصعدة.



الإجراءات التصحيحية.

الاتجاهات المتكررة.

مستوى رضا مقدمي الشكاوى.

المقترحات المعتمدة والمنفذة.

التوصيات.

المادة السادسة والخمسون: مؤشرات الأداء

تشمل مؤشرات السياسة:

نسبة تأكيد الاستلام في الوقت المحدد.

نسبة الشكاوى المغلقة ضمن المدة.

متوسط زمن المعالجة.

نسبة الإجراءات التصحيحية المنفذة.

نسبة الشكاوى المتكررة.

نسبة الاعتراضات التي نتج عنها تعديل القرار.

مستوى رضا مقدمي الشكاوى.

عدد ادعاءات الانتقام.

عدد الشكاوى المحالة إلى بلاغات مخالفات.

عدد المقترحات التي تحولت إلى مبادرات.

نسبة الشكاوى مجهولة المصدر القابلة للتحقق.

عدد حالات انتهاك السرية.



المادة السابعة والخمسون: المراجعة الداخلية

تراجع الجهة المختصة عينة من ملفات الشكاوى للتحقق من:

التسجيل والتصنيف الصحيح.

الالتزام بالمدد.

حياد المعالجة.

اكتمال الأدلة.

حماية البيانات.

جودة الردود.

تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

سلامة الإغلاق والتصعيد.

عدم وجود انتقام.

دقة التقارير والمؤشرات.

الفصل الرابع عشر: المخالفات والأحكام الختامية

المادة الثامنة والخمسون: مخالفات السياسة

تعد من المخالفات:

رفض تسجيل شكوى دون سبب مشروع.

حذفها أو إخفاؤها أو تغيير مضمونها.

إفشاء بياناتها دون صلاحية.

الانتقام من مقدمها أو شاهدها.



تعطيل معالجتها أو تأخيرها عمدا.

معالجة الموظف لشكوى يكون طرفا فيها.

تقديم نتيجة أو بيانات مضللة.

إغلاق الشكوى دون توثيق.

عدم تنفيذ إجراء تصحيحي معتمد.

استخدام بيانات الشكوى لمصلحة شخصية.

تهديد مقدم الشكوى أو الضغط عليه لسحبها.

إتلاف السجلات أثناء التحقيق أو النزاع.

المادة التاسعة والخمسون: الإجراءات التصحيحية

تتخذ الجمعية بحسب جسامه المخالفة:

حماية مقدم الشكوى والمتضررين.

إعادة فتح الشكوى أو إعادة معالجتها.

سحب الصلاحية أو تغيير المسؤول.

تصحيح السجلات والقرارات.

إجراء تحقيق إداري.

تطبيق الجزاءات الوظيفية أو التعاقدية.

تدريب المعنيين.

إبلاغ الجهة المختصة عند وجوبه.

معالجة الضرر.



تعديل الضوابط لمنع التكرار.

المادة الستون: التوعية

تعرف الجمعية العاملين والمتطوعين والمستفيدين وأصحاب المصلحة بالقنوات والحقوق والإجراءات والمدد، وتدريب المسؤولين عن الاستقبال والمعالجة على الحياد والسرية وحماية البيانات والتصعيد.

المادة الحادية والستون: عدم التعارض

تفسر السياسة بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح والتعليمات النافذة. وعند التعارض يطبق النص الأعلى مرتبة، وتحدث السياسة بما يزيل التعارض.

المادة الثانية والستون: المراجعة والتعديل

تراجع السياسة سنوياً، أو عند تغير الأنظمة أو الخدمات أو القنوات، أو وقوع شكاوى جوهرية تكشف قصوراً، ولا تعدل إلا بقرار من مجلس الإدارة.

المادة الثالثة والستون: النفاذ

تسري هذه السياسة من تاريخ اعتمادها، ويلغى ما يتعارض معها من تعليمات داخلية سابقة، وتكون النسخة المحفوظة في سجل السياسات هي النسخة المرجعية المعتمدة.

النماذج والسجلات المرتبطة

نموذج تقديم شكاوى.





نموذج تقديم مقترح.

سجل الشكاوى والمقترحات.

نموذج تأكيد الاستلام.

نموذج تصنيف وتقييم خطورة الشكاوى.

نموذج إحالة الشكاوى.

نموذج طلب معلومات إضافية.

نموذج إفادة المشتكى عليه.

نموذج نتيجة معالجة الشكاوى.

نموذج اعتراض أو طلب إعادة نظر.

نموذج الإجراء التصحيحي.

نموذج قياس رضا مقدم الشكاوى.

نموذج تقييم المقترح.

سجل الشكاوى المتكررة.

تقرير الشكاوى والمقترحات الدوري.

قائمة فحص المراجعة الداخلية.

نموذج تقديم شكاوى

رقم الشكاوى: يخصص من الجمعية

تاريخ التقديم:

اسم مقدم الشكاوى، إن رغب:



صفته: مستفيد / موظف / متطوع / متبرع / شريك / مورد / أخرى

وسيلة التواصل:

الإدارة أو البرنامج محل الشكوى:

تاريخ ومكان الواقعة:

موضوع الشكوى:

.....
.....

وصف الواقعة بالتفصيل:

.....
.....
.....

الأشخاص أو الجهات ذات العلاقة:

.....

الضرر أو الأثر الناتج:

.....



الإجراء أو الحل المطلوب:

.....

المستندات والأدلة المرفقة:

.....

هل سبق تقديم الشكوى؟ نعم / لا

إذا كانت الإجابة نعم، يوضح تاريخها ونتيجتها:

.....

هل توجد مخاطر عاجلة؟ نعم / لا

التفاصيل:

أقر بأن البيانات المقدمة صحيحة بحسب علمي، وأن الشكوى مقدمة بحسن نية.

الاسم:

التوقيع:

التاريخ:



للاستخدام الداخلي

التصنيف:

مستوى الخطورة: منخفض / متوسط / عال / حرج

الإدارة المحال إليها:

المسؤول عن المعالجة:

تاريخ استحقاق الرد:

القرار النهائي:

تاريخ الإغلاق:

سجل الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة منظمة المستقبل لصناعة الكوادر البشرية هذه السياسة في اجتماعه الثاني المنعقد بتاريخ 1447/12/29هـ، الموافق 2026/06/15م، وقرر العمل بها من تاريخ اعتمادها.

