

آلية تقديم الشكاوى والإجراءات المتبعة لمراجعتها ومعالجتها

• أنواع الشكاوى:

1. الشكاوى الحساسة: بتعالج الشكاوى المتعلقة بسياسة الفساد والاحتيال وسياسة الحماية واجراءاتها، وسياسة حماية الطفولة، وسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي.
2. الشكاوى التشغيلية: والتي تعالج الشكاوى المتعلقة بألية تنفيذ العمل والمشاريع والانشطة.
3. الشكاوى السلوكية: التي تعالج الشكاوى المتعلقة بمدونة قواعد السلوك وسياسة التنوع والدمج والعدالة.
4. الشكاوى الكيدية: والتي تعالج الشكاوى المتعلقة باي نية خبيثة وبهدف اىذاء شخص او الجمعية.

• آلية تقديم الشكاوى ومعالجتها ومتابعتها:

آلية التقديم:

- تهدف إلى تسهيل وتيسير عملية التقديم والمعالجة بمرونة وفعالية.
1. يجب على المشتكي تعبئة نموذج الشكاوى الخاص بالجمعية.
 2. في حالة عدم قدرة المشتكي على الكتابة، يقوم موظف من دائرة الموارد البشرية بتعبئة النموذج نيابة عنه بموافقته.
 3. يتوفر النموذج باللغتين العربية والإنجليزية.
 4. يجب تعبئة جميع البيانات المطلوبة بشكل صحيح ليتم اعتبار الشكاوى رسمية.
 5. لن يتم النظر في النماذج المعبأة جزئياً.
 6. قد يُطلب إرسال معلومات إضافية إذا لزم الأمر عبر الوسائل المحددة.
 7. يُرسل بريد أو بريد إلكتروني للمشتكي لتأكيد دقة المعلومات الواردة في الشكاوى.
 8. يقوم موظف من دائرة الموارد البشرية بتوثيق وتأريخ نموذج الشكاوى بتوقيعه.
 9. يتم إحالة الشكاوى إلى السكرتير العام للمراجعة والمعالجة.
 10. يتم متابعة الشكاوى المجهولة المصدر دون تقديم تغذية راجعة مباشرة للمشتكي.

آلية معالجة الشكاوى:

1. يقوم الموظف المخوّل بدائرة الموارد البشرية بتوثيق الشكاوى الحساسة والتشغيلية والسلوكية والكيدية وتقديمها للسكرتير العام في أول يوم عمل.
2. يصنف السكرتير العام الشكاوى حسب ادعاء المشتكي.
3. يشكل السكرتير العام لجنة لمتابعة الشكاوى وتُشكّل لجنة تحقيق حسب طبيعة الشكاوى.
4. تتولى لجنة المتابعة والتحقيق دراسة الوثائق والبيانات وإجراء التحقيقات اللازمة بخصوص الشكاوى.
5. الموظف المخوّل من دائرة الموارد البشرية يكون جهة تواصل رئيسية مع المشتكي والمشتكى عليه، مع المحافظة على سرية التحقيق.
6. الموظف المخوّل من دائرة الموارد البشرية يُساعد في تنسيق عمل اللجان وتوثيق جميع البيانات المتعلقة بالشكاوى.
7. إذا كانت الشكاوى مجهولة المصدر وتوفرت وثائق تدعم الادعاء، يتم استمرار التحقيق، وإلا يحق للجنة رفض الشكاوى.
8. في حالة كشف التحقيق عن كيدية المشتكي، يتم محاسبته واتخاذ إجراءات تأديبية وفقاً لنظام الموظفين.

الاستجابة:

تبدأ الجمعية إجراءاتها للتعامل مع الشكاوى التشغيلية والسلوكية في غضون 7 إلى 10 أيام عمل، بينما تبدأ إجراءاتها للتعامل مع الشكاوى الحساسة خلال 3 أيام عمل. ويتم إبلاغ المشتكي بوقت بدء إجراءات التعامل مع الشكاوى كما يتم إبلاغه بالوقت المتوقع لتلقي الرد، على أن تنهي الجمعية إجراءاتها في غضون 60 يوم عمل. وفي حال احتاجت الشكاوى لأكثر من 60 يوم عمل، ستضمن الجمعية إعلام المشتكي بذلك وإبقائه على اطلاع بمراحل الإجراءات قدر الإمكان.