



رشد وقيم
جمعية التنمية الأهلية بأبها
Civil Development Association in Abha

سياسة الشكاوى والاستفسارات لجمعية التنمية الأهلية في أبها ٢٠٢٣

الإصدار الثاني

172229229  ltn1437@gmail.com  0530452119 - 0556036800

LTN1437  مدينة أبها - عسير - السعودية

حسابنا في مصرف البلاد  حسابنا في مصرف الراجحي 
SA4815000999129671560005 SA0680000461608010336669

سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات

السياسة:

تلتزم الجمعية بتوضيح منطلق رؤيتها فيما يتعلق بالشكاوى والاستفسارات ونشرها داخلياً وخارجياً ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
وتعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات؛ بما يتوافق مع احتياجات الجمعية وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة.

الإجراءات:

تقوم الجمعية ممثلة بقسم التواصل والشراكات باستلام الشكاوى والاستفسارات من خلال قنوات التواصل المعتمدة (البريد الإلكتروني؛ المكالمات الهاتفية؛ الرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي).
٢. يقوم قسم التواصل والشراكات بتوجيه الشكاوى أو الاستفسار داخلياً للإدارة ذات الاختصاص
٣- تقوم الإدارة المعنية بدراسة الشكاوى أو الاستفسار وإبداء الرأي
٤. يقوم قسم التواصل والشراكات بإعداد الرد النهائي والتواصل مع الجهة/الشخص المقدم للشكاوى أو الاستفسار من خلال قنوات التواصل المستخدمة سابقاً.



رفد وقيم
جمعية التنمية الأهلية بأبها
Civil Development Association in Abha

تم التعديل على مسمى هذه اللائحة من سياسة الشكاوى والاستفسارات لجمعية التنمية الأهلية بمنطقة عسير إلى سياسة الشكاوى والاستفسارات لجمعية التنمية الأهلية بأبها في نسخته الثانية صادر رقم ٢ لعام ٢٠٢٣

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة الشكاوى والاستفسارات لجمعية التنمية الأهلية بأبها في اجتماع مجلس الإدارة بدورته الأولى المنعقدة يوم الاثنين بتاريخ ١٠ / ٣ / ١٤٤٥هـ الموافق ٢٥ / ٩ / ٢٠٢٣م.

172229229  ltn1437@gmail.com  0530452119 - 0556036800

LTN1437



مدينة أبها - عسير - السعودية

صبايا لي مصرف البلاد



صبايا لي مصرف الرابحي



SA4815000999129671560005 SA0680000461608010336669