

## قرار إداري

إن الرئيس التنفيذي،  
وبناءً على الصلاحيات المخولة له نظاماً،  
وبالإشارة إلى قرار مجلس الإدارة رقم ( ق.ت 2024/3 ) وتاريخ 29 فبراير 2024 والمتضمن اعتماد الإصدار  
الأول لسياسة الشكاوى والتعامل معها بما تضمنته من مواد تنظيمية لتأطير وحوكمة العمل بالجمعية.

ونظراً لما تتطلبه المصلحة العامة للجمعية.  
يقرر ما يلي:

أولاً: اعتماد الإصدار الأول لسياسة إدارة الشكاوى والتعامل معها، وفق الصيغة المرفقة .

ثانياً: العمل بموجب السياسة، وتعميمها، ونشر الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.

والله ولي التوفيق،،،

الرئيس التنفيذي

فيصل بن محمد الشوشان



ص : لمكتب الرئيس التنفيذي  
ص: لرئيس مركز المعلومات



سياسة

# إدارة الشكاوى والتعامل معها

الإصدار الأول - 2024

## المحتوى

1 | المقدمة

2 | أولاً: الهدف من السياسة

3 | ثانياً: مصادر الشكاوى

4 | ثالثاً: آلية التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال المباشر والمقابلة الشخصية

5 | رابعاً: آلية التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق صندوق الشكاوى

6 | خامساً: آلية التعامل مع الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية للجمعية

7 | سادساً: إجراءات معالجة الشكاوى وإغلاقها

8 | سابعاً: السجل العام للشكاوى

## مقدمة

بالإشارة إلى الخطة الاستراتيجية الخمسية لجمعية بنك الطعام السعودي (إطعام) فقد عملت الجمعية وبشكل مباشر وفعال على تنظيم العلاقة بين الجمعية وعملائها وكافة أصحاب المصلحة ومن ضمن ذلك ادارة الشكاوى الواردة للجمعية وتنظيم التعامل معها، وتقديم الأساليب المتبعة للتعامل مع أصحاب الشكاوى ومعالجتها، وتوفير الحلول اللازمة لتطوير الاداء لخدمة العملاء .

واستكمالاً لرحلة التطوير فقد جاء الإصدار الأول لسياسة إدارة الشكاوى والتعامل معها لتكون الوثيقة التنظيمية للتعامل مع الشكاوى



## أولاً : الهدف من السياسة

تهدف هذه السياسة إلى تقديم العناية الكاملة بالعملاء وأصحاب المصلحة من خلال إدارة الشكاوى الواردة للجمعية والتعامل معها لتحقيق الكفاءة المهنية اللازمة ، والتحسين الدائم والمستمر لعمليات الجمعية .

## ثانياً : مصادر الشكاوى

1. الاتصال المباشر
2. المقابلة الشخصية
3. منصات الجمعية الرقمية
4. صندوق الشكاوى في مقر الجمعية

## ثالثاً : آلية التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال المباشر والمقابلة الشخصية

1. الاستماع الجيد وتقديم الإهتمام الكامل بمقدم الشكاوى ، والسعي لحل موضوع الشكاوى بشكل فوري وفق اللوائح والضوابط المنظمة لعمل الجمعية .
2. كتابة بيانات العميل الرسمية وتشمل : اسمه الثلاثي ، وعنوانه ، ورقم هاتفه ، وبريده الالكتروني ، وموضوع الشكاوى .
3. منح العميل فرصة التعبير عن رأيه ، واعتباره محقاً في شكواه حتى يتبين عكس ذلك ، مع ابداء الاهتمام الكامل لمعالجة موضوع الشكاوى .
4. عندما تتبين صحة الشكاوى فيتم الرفع الفوري بموضوعها للإدارة المختصة مع تزويد مكتب الرئيس التنفيذي بنسخة من ذلك ومايتم اتخاذه بهذا الشأن .
5. في حال أن الشكاوى غير صحيحة فيتم استقبال الشكاوى بشكل كامل ، ومن ثم ابلاغ العميل بالايضاحات اللازمة حيال ذلك ، مع تزويد مكتب الرئيس التنفيذي بنسخة من ذلك .
6. في جميع الأحوال تقوم الادارة المختصة بالشكاوى بإنشاء سجل خاص بالشكاوى يتضمن رقم الشكاوى ، وتاريخها ، ومقدم الشكاوى ، وموضوعها ، وحالتها ، ونوع المعالجة التي تمت .

## رابعاً : آلية التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق صندوق الشكاوى

1. تقوم الادارة المختصة باستقبال الشكاوى بإجراء المراجعة الدورية على الصندوق بشكل اسبوعي .
2. يتم فرز الشكاوى بشكل اسبوعي ، ومن ثم التواصل مع مقدم الشكاوى ، والحصول على بياناته (إن تطلب الأمر ذلك ) .
3. في جميع الأحوال يتم البت بشأن الشكاوى وتزويد مكتب الرئيس التنفيذي بتقرير دوري شهري بسجل الشكاوى .

## خامساً : آلية التعامل مع الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية للجمعية

1. تنشئ الجمعية حساب خاص في منصة X تحت مسمى ( خدمة العملاء ) ومهمته استقبال الشكاوى الخاصة بالعملاء .
2. يتم استقبال الشكاوى عبر منصات الجمعية الرسمية وعناوينها الرسمية ومن ثم تقوم الادارة المختصة باحالتها للادارة المختصة .
3. يتطلب على الجمعية أن تقوم بالرد على صاحب الشكوى خلال فترة لا تتجاوز ٢٤ ساعة ومن ثم يتم إفعال الشكوى .

## سادساً : إجراءات معالجة الشكاوى وإغلاقها

1. في حال ثبوت الشكوى على الجمعية أو على أحد من منسوبيها فيتم الاعتذار وبشكل لبق للعميل .
2. في حال أن ثبوت ان الخطأ في موضوع الشكوى على العميل فيتم ايضاح ذلك له بشكل لبق ، ومن ثم إغلاق موضوع الشكوى مالم يترتب عليه حقوقاً مادية أو معنوية .
3. في حال أن الخطأ في موضوع الشكوى مشتركاً بين العميل والجمعية أو أحد منسوبيها فيتم التوضيح للعميل حتى يقف على حقيقة الموضوع .
4. تلتزم الجمعية بتقديم التحديثات المستمرة للعميل وتزويده بآخر تطورات الشكوى .
5. في بعض الحالات يتطلب موضوع الشكوى تدوين محضر رسمي بالإغلاق يوقع عليه كافة أطراف الشكوى .
6. يحق للجمعية أن ترفع للجهات المختصة اذا تبين وجود شكاوى كيدية او شكاوى غير موضوعية متكررة من نفس الطرف .

## سابعاً : السجل العام للشكاوى

1. تقوم الادارة المختصة في الجمعية بانشاء سجل مخصص للشكاوى ، يتضمن كافة المعلومات الأساسية .
2. يتم تزويد مكتب الرئيس التنفيذي بتقرير دوري شهري عن حالة سجل الشكاوى .
3. يتم تزويد مجلس الادارة بتقرير دوري فصلي عن حالة سجب الشكاوى .
4. يتم تضمين السجل السنوي للشكاوى ضمن التقرير السنوي للجمعية .

# إطعام

SAUDI FOOD BANK

جميع الحقوق محفوظة لمركز المعلومات  
بجمعية بنك الطعام السعودي - إطعام  
إصدار - فبراير 2024