



الرقم:

١٤

التاريخ:

الموضوع:

المشروعات:

منهجية الاقتراحات والشكاوى

الهدف العام :

تهدف هذه الاجراءات إلى :

- 1- تنظيم عملية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة بكل عدالة وشفافية
- 2- الاستفادة من اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة من أجل التحسين والبناء والتطوير على مستوى الخدمات والعمليات المقدمة من قبل الجمعية .

طرق تقييم الاقتراحات والشكاوى والثناء:-

تقديم الشكاوى أو الاقتراحات من خلال :

1- عبر الموقع الالكتروني : www.ekram.org.sa

2- البريد الالكتروني : info@ekram.org.sa

إجراءات التعامل مع الطلبات

- 1- متابعة البريد الالكتروني للجمعية للاطلاع على قائمة الشكاوي والاقتراحات
- 2- عرض الشكاوي والاقتراحات على المدير التنفيذي
- 3- ترسل الاقتراحات والشكاوي بعد شرحها من المدير التنفيذي الى الادارة المعنية
- 4- يتم متابعة الرد على الشكاوى او المقترح او الثناء مع الجهة المعنية خلال الفترة المتوقعة للإجابة.
- 5- في حال كانت الشكاوى او المقترح او الثناء متعلق بأي عضو من أعضاء الجمعية يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة الموضوع بخصوصه.
- 6- سيتم معاملة الشكاوى والمقترحات بكل جدية وشفافية وحيادية.

مسجلة برقم ١٠٢٤