



سياسة وآلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات للجمعية السعودية لمرض باركنسون

تم اعتماد السياسة في اجتماع مجلس الإدارة الأربعة الأربعة بتاريخ ٢٨/٩/٢٠٢٢ م

مقدمة

توجب سياسة وإجراءات الشكاوى للجمعية السعودية لمرضى الباركنسون، على العاملين بالجمعية الالتزام بمعايير عالية من الأخلاق الشخصية تجاه أصحاب المصلحة (مرضى الباركنسون)، وتضمن هذه السياسة أن يتم استقبال الشكاوى في أي وقت عبر مختلف القنوات التي تمتلكها الجمعية والتعامل معها بكل شفافية ومعالجة ذلك بشكل مناسب. وتلزم هذه السياسة كافة من يعمل لصالح الجمعية مراعاة قواعد الصدق والنزاهة عند استقبال الشكاوى والالتزام بكافة القوانين واللوائح المعمول بها بالجمعية.

تعريف الآلية:

هي مجموعة الإجراءات المنهجية التي تستهدف التعامل مع شكاوى ومقترحات المستفيدين من حيث استقبال الشكاوى أو المقترحات ومن ثم فحصها والرد عليها على ضوء اللوائح والقوانين المنظمة للعمل داخل الجمعية.

مفاهيم مرتبطة بالآلية:

تعريف الشكاوى: وسيلة لتحقيق احتياجات المستفيدين وسماع آرائهم، حيث يقوم مقدم الشكاوى بالتعبير عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات أو الإجراءات المقدمة، سلوك مسؤول تقديم الخدمة أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة غير المتوقعة، سواء كان ذلك شفوياً أو كتابياً أو بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكاوى المعتمدة بالآلية.

تعريف المقترح: تقديم أفكار وآراء بهدف تطوير الأداء في الجمعية أو الخدمات التي تقدمها للمستفيدين لدراستها والرد عليها ووضعها محل التنفيذ في حالة الموافقة عليها من قبل الجهة المختصة داخل الجمعية.

أهداف الآلية:

- تعزيز قنوات التواصل بين المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- تفعيل الشفافية في التعامل مع شكاوى ومقترحات المستفيدين.
- تحديد إجراءات التعامل بشكل رسمي مع شكاوى ومقترحات المستفيدين..
- الاستفادة من شكاوى ومقترحات المستفيدين من داخل وخارج الجمعية في تطوير الممارسات العملية بالجمعية.
- الاستفادة من ردود المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم.
- تحسين مستوى رضا مستفيدي الجمعية عن الخدمات المقدمة لهم.
- تشجيع المستفيدين على تقديم أي مقترح أو رأي يساهم في تحسين الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- نشر الوعي بين كافة المستفيدين بإجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترحات المقدمة منهم.

الفئات التي تستهدفها الآلية:

- تستهدف آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات مجموعة متنوعة من المستفيدين من داخل وخارج الجمعية وهم كما يلي:
- أولاً: مرضى الباركنسون
- ثانياً: الداعمين للجمعية (رجال أعمال – جهات مانحة)

قنوات استقبال الشكاوى والمقترحات والتعامل معها:

- استقبال الشكاوى والمقترحات بصورة شفوية بين إدارة الجمعية والطرف المقدم للمقترح أو الشكوى.
- استقبال الشكاوى والمقترحات الكترونياً على موقع الجمعية أو عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية
- استقبال الشكاوى والمقترحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية.

- دراسة الشكوى من قبل مسؤول فحص الشكاوى والمقترحات لتحديد الجهة المعنية بالشكوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
 - تصنيف الشكاوى والمقترحات في النموذج المعد لهذا الغرض.
 - إرسال نسخة من الشكوى إلى جهة الاختصاص المعنية بالشكوى،
 - متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكوى وفي حاله عدم الرد أو الرد غير المناسب ترفع الشكوى للمدير التنفيذي.
 - عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم الإجابة على مقدم الشكوى عن طريق اللجنة. في حال رضا مقدم الشكوى عن الحل يتم إغلاق الشكوى وفي حال عدم رضا مقدم الشكوى عن الحل يتم تحديث الشكوى في النظام وتسجيلها ضمن الشكاوى التي تتطلب معالجة (شكوى تتطلب معالجة) ليتم مناقشتها باجتماع اللجنة للبت فيها.
 - تجتمع اللجنة كلما اقتضت الحاجة لذلك؛ للنظر في الشكاوى أو الاقتراحات الواردة، واليات التعامل معها والبت في الشكاوى التي تتطلب معالجة خاصة، والتي يمكن تحديدها في الشكاوى التالية:
١. الشكاوى التي يتطلب حلها تداخل أكثر من جهة من داخل أو خارج الجمعية.
 ٢. الشكاوى المقدمة في أحد أعضاء لجنة الشكاوى والمقترحات.
 ٣. الشكاوى التي يقدمها أحد أعضاء لجنة الشكاوى والمقترحات.
 ٤. في حال أن الشكوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكوى بخصوصه.

التعامل مع المقترحات:

- دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهات المعنية للدراسة وتطبيق المقترح (في حالة قابلية المقترح للتطبيق)، ثم يرفع من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ.
- في حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الجمعية.

إجراءات آلية الشكاوى والمقترحات:

- تشكيل لجنة في ضوء معايير محددة للتعامل مع الشكاوى، واعتمادها من مجلس إدارة الجمعية.
- إعداد النماذج والاستمارات الخاصة بأعمال اللجنة – اختصاصات وصلاحيات مسؤولي اللجنة.
- تحديد مهام أعضاء اللجنة والقواعد المنظمة لعمل اللجنة.
- تحديد إجراءات تلقي شكاوى ومقترحات المستفيدين وإجراءات الرد عليها والوقت المخصص لذلك، وإعلام الأطراف المعنية بها، وهي كما يلي:
- إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكوى، ويتم تسجيل الشكوى في سجل الشكاوى وتفريغ البيانات الواردة بها، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكوى نفس رقم الشكوى التسلسلي.
- يتم الاطلاع على الاقتراحات والشكاوى في أول يوم عمل من كل أسبوع أو كلما دعت الحاجة لذلك.
- يتم مراجعة الاقتراحات والشكاوى من قبل لجنة التعامل مع الشكاوى والمقترحات.
- إعداد تقرير أسبوعي عن أعمال لجنة التعامل مع الشكاوى والمقترحات، ورفعها لرئيس اللجنة.
- في حالة الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطائها رقما متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها للاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ .

هذه السياسة تخضع للمراجعة الدورية بهدف التحسين والتطوير بناءً على موافقة الإدارة التنفيذية بالجمعية، وترفع الى مجلس الإدارة لإتخاذ ما يلزم.