



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي  
AlBalsam Association for Training and Health Development

سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات والمقترحات

جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي

سياسة



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي  
AlBalsam Association for Training and Health Development

#### بيانات الوثيقة

| البيان         | القيمة                                           |
|----------------|--------------------------------------------------|
| اسم الوثيقة    | سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات والمقترحات |
| نوع الوثيقة    | سياسة                                            |
| رقم الإصدار    | 1                                                |
| جهة الاعتماد   | مجلس إدارة جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي   |
| رقم القرار     | م م إ/02/2025                                    |
| تاريخ القرار   | 10 يونيو 2025م                                   |
| مرجع القرار    | محضر مجلس الإدارة رقم م م إ/02/2025              |
| تاريخ النفاذ   | من تاريخ اعتماد القرار                           |
| دورية المراجعة | سنويًا أو عند تغير الأنظمة أو القنوات أو الهيكل  |



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي  
Al Balsam Association for Training and Health Development

#### بيانات الاعتماد

| البيان       | القيمة                                         |
|--------------|------------------------------------------------|
| حالة الوثيقة | معتمدة                                         |
| جهة الاعتماد | مجلس إدارة جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي |
| رقم القرار   | م م إ/01-02/2025                               |
| تاريخ القرار | 10 يونيو 2025م                                 |
| مرجع القرار  | محضر مجلس الإدارة رقم م م إ/02/2025            |



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي  
Al Balsam Association for Training and Health Development

#### صفحة الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي وثيقة «سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات والمقترحات» وفق بيانات الاعتماد المبينة في الصفحة السابقة.

| الصفة             | الاسم                    | التوقيع | الختم |
|-------------------|--------------------------|---------|-------|
| رئيس مجلس الإدارة | د. محمد عطا الله المشعلي |         |       |



جمعية البسّم للتدريب والتطوير الصحي  
AlBalsam Association for Training and Health Development

#### فهرس المحتويات

| الموضوع                | م  | الموضوع                  | م |
|------------------------|----|--------------------------|---|
| الاستفسارات والمقترحات | 6  | الغرض والنطاق والتعريفات | 1 |
| المدد والتصعيد         | 7  | المبادئ والحقوق          | 2 |
| السرية والخصوصية       | 8  | القنوات والتسجيل         | 3 |
| المسؤوليات واللجنة     | 9  | التصنيف والأولوية        | 4 |
| المتابعة والتحسين      | 10 | معالجة الشكاوى           | 5 |



جمعية البسلم للتدريب والتطوير الصحي  
AlBalsam Association for Training and Health Development

## 1. الغرض والنطاق والتعريفات

### 1.1 الغرض

تنظيم استقبال الشكاوى والاستفسارات والمقترحات ومعالجتها بعدالة وحياد وسرعة، وحماية مقدمها، وتحويل النتائج إلى إجراءات تصحيحية وتحسينات قابلة للقياس.

### 1.2 نطاق التطبيق

تطبق على ما يرد إلى الجمعية من المستفيدين والمتبرعين والمتطوعين والموظفين والشركاء والموردين وأفراد المجتمع والجهات ذات العلاقة، بشأن خدمات الجمعية أو برامجها أو قراراتها أو تعاملات منسوبيها.

### 1.3 التعريفات

| المصطلح   | التعريف                                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الشكاوى   | تعبير عن عدم رضا تجاه خدمة أو إجراء أو تصرف أو قرار أو تقصير منسوب إلى الجمعية أو أحد منسوبيها. |
| الاستفسار | طلب معلومة أو توضيح يتعلق بخدمات الجمعية أو برامجها أو إجراءاتها.                               |
| المقترح   | فكرة أو توصية لتطوير خدمة أو إجراء أو أداء.                                                     |
| التظلم    | طلب مراجعة نتيجة الشكاوى أو الإجراء المتخذ بشأنها استناداً إلى أسباب أو معلومات محددة.          |
| السجل     | الوسيلة المعتمدة لتوثيق الرقم المرجعي والتصنيف والإحالات والمدد والنتائج والإغلاق.              |

## 2. المبادئ والحقوق

- الاحترام والحياد والعدالة وعدم التمييز أو الانتقام من مقدم الطلب حسن النية.
- سهولة الوصول للقنوات وإتاحة التقديم دون اشتراط بيانات أكثر من اللازم.
- السرية وقصر الاطلاع على من تتطلب مهمته ذلك، مع الفصل عن الملفات العامة.
- الاستجابة ضمن المدد المعلنة، وإبلاغ مقدم الطلب عند الحاجة للتمديد.
- حق مقدم الشكاوى في رقم مرجعي، ومعرفة الحالة، وتلقي نتيجة واضحة، وطلب المراجعة.
- قبول الشكاوى مجهولة الهوية متى تضمنت معلومات كافية للتحقق، دون ضمان إمكان تزويد مقدمها بالتحديثات.

## 3. القنوات والتسجيل

- البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني والنموذج الإلكتروني والقنوات الرسمية المعتمدة.
- الهاتف والحضور إلى مقر الجمعية وصناديق الشكاوى والمقترحات - إن وجدت.



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي  
AlBalsam Association for Training and Health Development

- يمنح كل طلب رقمًا مرجعيًا متى توافرت وسيلة تواصل، ويسجل تاريخ الورد والقناة والتصنيف والأولوية والجهة المحال إليها.
- إذا وردت الشكوى شفهيًا، يدون الموظف مضمونها كما فهمه ويعرضه على مقدمها للتأكيد متى أمكن.
- لا يطلب رقم الهوية أو البيانات الحساسة إلا إذا كان ذلك ضروريًا للتحقق أو تقديم الخدمة أو استيفاء متطلبات نظامي.



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي  
AlBalsam Association for Training and Health Development

#### 4. التصنيف والأولوية

| التصنيف                       | المعالجة                                                                    |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| استفسار بسيط                  | إجابة مباشرة أو إحالة للجهة المختصة خلال المدة المستهدفة.                   |
| شكوى خدمة أو إجراء            | دراسة الوقائع والرد والإجراء التصحيحي عند ثبوتها.                           |
| شكوى سلوك أو إساءة            | تصعيد سري للإدارة التنفيذية والتحقق وفق الاختصاص وحماية الأطراف.            |
| بلاغ مخالفة أو احتيال أو فساد | يحال فوراً لمسار سياسة الإبلاغ عن المخالفات مع الحفاظ على قناة مقدم البلاغ. |
| حادث خصوصية أو تسرب بيانات    | يحال فوراً لمسار حوادث البيانات والجهة المختصة داخلياً.                     |
| خطر على السلامة أو الحياة     | تصعيد فوري واتخاذ الإجراء الوقائي اللازم دون انتظار الدورة العادية.         |
| مقترح                         | تقييم الجدوى والأثر وإبلاغ صاحبه بما يمكن دون التزام بالتنفيذ.              |

#### 5. إجراءات معالجة الشكاوى

| المرحلة  | الإجراء                                                                  | المخرج                |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| الاستلام | تسجيل الشكاوى وفحص اكتمال الحد الأدنى وإرسال تأكيد الاستلام.             | رقم مرجعي وحالة أولية |
| الفرز    | تحديد التصنيف والأولوية والتعارض والجهة المختصة ومسار التصعيد.           | إحالة موثقة           |
| الدراسة  | جمع المعلومات وسماع الأطراف ومراجعة الأدلة والسياسات دون إفشاء غير لازم. | نتيجة ومسوغات         |
| القرار   | اعتماد النتيجة والإجراء التصحيحي أو الوقائي من صاحب الصلاحية.            | قرار قابل للتنفيذ     |
| الرد     | إبلاغ مقدم الشكاوى بلغة واضحة مع مراعاة سرية الغير والقيود النظامية.     | رد موثق               |



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي  
AlBalsam Association for Training and Health Development

|         |                                                                    |                    |
|---------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|
| الإغلاق | التحقق من تنفيذ الإجراء وتوثيق الإغلاق وإتاحة التظلم عند الانطباق. | حالة مغلقة ومتابعة |
|---------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|

- إذا كانت الشكوى على المسؤول المعتمد عن معالجتها، تحال إلى مستوى أعلى أو إلى لجنة محايدة.
- لا يشارك في التحقق أو القرار من لديه تعارض مصالح أو كان طرفاً مباشراً في الشكوى.
- يجوز طلب معلومات إضافية، ولا تغلق الشكوى لمجرد عدم استجابة مقدمها إذا أمكن التحقق من مصدر آخر أو كانت عالية الخطورة.

#### 6. الاستفسارات والمقترحات

- يوجه الاستفسار إلى الجهة المالكة للمعلومة، وتقدم إجابة دقيقة وواضحة أو يوضح سبب تعذر الإفصاح.
- يوثق الاستفسار إذا كان يتطلب متابعة أو كشف تكراره حاجة لتحسين المحتوى أو الخدمة.
- يقيد المقترح ويقيم من حيث الارتباط بالأهداف والجدوى والتكلفة والأثر والمخاطر، ويرفع لصاحب الصلاحية عند مناسبه.
- لا ينشئ تقديم المقترح التزاماً بالتنفيذ أو حقاً مالياً أو ملكية لصاحبه، مع احترام حقوق الملكية الفكرية النظامية.

#### 7. المدد والتصعيد

| الإجراء                    | المدة المستهدفة                                 |
|----------------------------|-------------------------------------------------|
| تأكيد استلام الشكوى        | خلال يومي عمل                                   |
| الرد على الاستفسار         | خلال 3 أيام عمل                                 |
| دراسة الشكوى               | خلال 10 أيام عمل                                |
| إبلاغ مقدم الشكوى بالنتيجة | خلال يومي عمل من انتهاء الدراسة واعتماد النتيجة |
| الحالات عالية الخطورة      | تصعيد فوري دون انتظار المدد المعتادة            |

يجوز تمديد المعالجة إذا تطلبت تحقيقاً أو معلومات إضافية، على أن يوثق السبب ويشعر مقدم الشكوى قبل انتهاء المدد بالتمديد والموعود المتوقع. ويصعد التأخر غير المبرر إلى المدير التنفيذي.

يجوز لمقدم الشكوى طلب مراجعة النتيجة خلال عشرة أيام عمل من إبلاغه، مع بيان أسباب التظلم أو المعلومات الجديدة، ويحال الطلب إلى مستوى أعلى أو لجنة لم تشارك في القرار الأول.

#### 8. السرية والخصوصية

- تجمع البيانات اللازمة لاستلام الطلب والتواصل والتحقق والمعالجة والتحسين، على أساس المتطلب النظامي أو تقديم الخدمة أو المصلحة المشروعة المنضبطة بحسب الحالة.



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي  
AlBalsam Association for Training and Health Development

- يقتصر الاطلاع والإفصاح على الحد الأدنى اللازم، ولا تنشر أسماء مقدمي الشكاوى أو الأطراف أو تفاصيل الحالات.
- تطبق سياسة خصوصية البيانات وحقوق صاحب البيانات في العلم والوصول والتصحيح والإتلاف متى انطبقت، وتدار حوادث التسرب عبر الإجراء المخصص.
- تحفظ الشكاوى ومرفقاتها ونتيجتها وفق جدول حفظ السجلات، ثم تلتف أو تخفى هويتها بطريقة آمنة بعد انتهاء الغرض والمدة، ما لم يلزم الاحتفاظ لنزاع أو تحقيق أو متطلب نظامي.

#### إشعار الخصوصية المختصر للنموذج

تستخدم جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي البيانات المقدمة لاستقبال الشكاوى أو الاستفسار أو المقترح والتحقق منه ومعالجته والتواصل بشأنه وتحسين الخدمات. قد تشارك البيانات داخليًا مع الجهة المختصة أو تفصح عنها عند وجود مسوغ نظامي، وتطبق عليها ضوابط السرية والحماية ومدد الحفظ المعتمدة. يمكن ممارسة الحقوق المتعلقة بالبيانات عبر قنوات التواصل الرسمية للجمعية. تجنب إدراج بيانات حساسة أو تخص الغير ما لم تكن ضرورية للموضوع.

#### 9. المسؤوليات ولجنة النظر

| المسؤوليات                                                                                                                           | الجهة                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| اعتماد السياسة والرقابة على التقارير الجوهرية واتجاهات الشكاوى.                                                                      | مجلس الإدارة                    |
| الإشراف على التطبيق واعتماد القرارات والتصعيد والحماية والإجراءات التصحيحية ضمن الصلاحية.                                            | المدير التنفيذي                 |
| إدارة القنوات والسجل والأرقام المرجعية والمدد والإحالات والمتابعة والتقارير.                                                         | وحدة الدعم الإداري/منسق الشكاوى |
| دراسة الموضوع وتقديم الوقائع والتوصية وتنفيذ الإجراء التصحيحي.                                                                       | الوحدة المختصة                  |
| تشكل بقرار عند الحاجة للحالات المعقدة أو الحساسية أو التظلمات، ويحدد القرار أعضائها واختصاصها ومدتها، مع الحياد والإفصاح عن التعارض. | لجنة النظر في الشكاوى والتظلمات |
| التعاون وحفظ السرية وحسن التعامل وعدم الانتقام أو التأثير على مقدم الشكاوى.                                                          | جميع العاملين                   |

#### 10. المتابعة والتحسين

- إعداد تقرير دوري يتضمن الأعداد والتصنيفات والالتزام بالمدد ونسب الإغلاق والتظلمات دون بيانات شخصية غير لازمة.
- تحليل الأسباب الجذرية للشكاوى المتكررة وربطها بإجراءات تصحيحية ومسؤول وموعد ومؤشر تحقق.
- قياس رضا مقدمي الشكاوى عن سهولة القناة والوضوح والمدة والعدالة، بصورة منفصلة عن قبول النتيجة نفسها.
- مراجعة القنوات والنموذج والتوعية سنويًا، وتحديث السياسة عند تغير الأنظمة أو الهيكل أو طبيعة الخدمات.



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي  
AlBalsam Association for Training and Health Development

| الدورية       | المؤشر                                             |
|---------------|----------------------------------------------------|
| شهري/ربع سنوي | نسبة تأكيد الاستلام ضمن يومي عمل                   |
| شهري/ربع سنوي | نسبة الشكاوى المعالجة ضمن 10 أيام عمل              |
| شهري          | متوسط زمن الرد على الاستفسارات                     |
| ربع سنوي      | نسبة الشكاوى المتكررة والإجراءات التصحيحية المنفذة |
| ربع سنوي      | نسبة التظلمات وتغيير القرار بعد المراجعة           |

#### التفان

تدخل هذه السياسة حيز التنفيذ من تاريخ اعتمادها، وتراجع سنوياً أو عند تغير الأنظمة أو القنوات أو الهيكل أو طبيعة الخدمات.



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي  
AlBalsam Association for Training and Health Development

ملحق النماذج والسجلات  
CS-F01 — نموذج المقترحات والشكاوى والاستفسارات

| الحقل                   | البيان                                                                                                                                             |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| نوع الطلب               | .....                                                                                                                                              |
| تاريخ التقديم           | .....                                                                                                                                              |
| القناة                  | نموذج «تواصل معنا»: <a href="https://albalsam.org.sa">https://albalsam.org.sa</a> / الاتصال — البريد:<br>info@albalsam.org.sa — الهاتف: 0114938159 |
| بيانات التواصل اختيارية | .....                                                                                                                                              |
| الموضوع                 | .....                                                                                                                                              |
| التفاصيل                | .....                                                                                                                                              |
| المرفقات                | .....                                                                                                                                              |
| أولوية الحالة           | .....                                                                                                                                              |
| النتيجة                 | .....                                                                                                                                              |
| تاريخ الإغلاق           | .....                                                                                                                                              |



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي  
AlBalsam Association for Training and Health Development

CS-R01 — سجل المقترحات والشكاوى والاستفسارات

| البيان                                                                                                                                             | الحقل              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| .....                                                                                                                                              | الرقم المرجعي      |
| .....                                                                                                                                              | النوع              |
| .....                                                                                                                                              | تاريخ الاستلام     |
| نموذج «تواصل معنا»: <a href="https://albalsam.org.sa">https://albalsam.org.sa</a> / الاتصال / البريد:<br>0114938159 — الهاتف: info@albalsam.org.sa | القناة             |
| .....                                                                                                                                              | التصنيف            |
| .....                                                                                                                                              | الجهة المحال إليها |
| .....                                                                                                                                              | المهلة             |
| .....                                                                                                                                              | الحالة             |
| .....                                                                                                                                              | النتيجة            |
| .....                                                                                                                                              | تاريخ الإغلاق      |