



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

نموذج المقترحات والشكاوى

جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي

نموذج



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

بيانات الوثيقة

البيان	القيمة
اسم الوثيقة	نموذج المقترحات والشكاوى
نوع الوثيقة	نموذج
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	مع السياسة المرتبطة أو عند تعديل قنوات المعالجة والخصوصية



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 «نموذج المقترحات والشكاوى» وفق بيانات الاعتماد المبينة في الصفحة السابقة.

الصفة	الاسم	التوقيع	الختم
رئيس مجلس الإدارة	د. محمد عطا الله المشعل		 جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي Al Balsam Association for Training and Health Development رقم الترخيص (١٩٦٦)





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

نموذج رقم CS-F01: المقترحات والشكاوى

يمكن تقديم الطلب دون ذكر الاسم. يرجى عدم إدراج بيانات صحية أو مالية أو هويات أو معلومات عن أشخاص آخرين إلا بالقدر الضروري لفهم الطلب ومعالجته.

بيانات الطلب	يبدأ من مقدم الطلب
تاريخ التقديم	 / / م
نوع الطلب	☐ شكوى ☐ مقترح ☐ استفسار ☐ ملاحظة
صفة مقدم الطلب - اختياري	☐ مستفيد ☐ متطوع ☐ موظف ☐ متبرع ☐ شريك ☐ أخرى:
الاسم - اختياري	
وسيلة تواصل واحدة - اختيارية	☐ جوال: ☐ بريد إلكتروني:
طريقة الرد المفضلة	☐ اتصال ☐ رسالة نصية ☐ بريد إلكتروني ☐ لا أرغب في الرد
هل توجد حاجة لترتيبات وصول؟ - اختياري	☐ لا ☐ نعم، يرجى التوضيح:

موضوع الطلب

.....
.....

تفاصيل الطلب

انكر الوقائع والتاريخ والمكان والجهة نات العلاقة بالقدر اللازم، دون إدراج بيانات غير ضرورية.

.....
.....
.....
.....
.....



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

النتيجة أو الحل المقترح - اختياري

المرفقات والإقرار وإشعار الخصوصية

المرفقات - إن وجدت

البيان	نوع المرفق
اسم/وصف المرفق:	☐ مستند ☐ صورة ☐ مراسلة ☐ أخرى
أخف أرقام الهوية والبيانات الصحية والمالية وأي بيانات لا تلتزم لمعالجة الطلب.	تنبيه

إقرار مقدم الطلب

أقر بأن المعلومات المقدمة صحيحة حسب علمي، وأفوض الجمعية بدراسة الطلب والتواصل معي إذا اخترت وسيلة تواصل. لا يلزم
التوقيع للبلاغ المجهول.

الاسم - إن وجد	التوقيع - إن وجد	التاريخ

إشعار خصوصية مختصر

تستخدم الجمعية البيانات الواردة لاستلام الطلب وتصنيفه والتحقق منه والتواصل بشأنه وتحسين خدماتها والوفاء بالالتزامات النظامية.
يقتصر الوصول على المخولين، وقد تشارك البيانات مع جهة مختصة عند الحاجة أو الوجوب النظامي. تحفظ البيانات وفق سياسة حفظ
السجلات ثم تتلف بطريقة آمنة. يمكن تقديم الطلب دون بيانات تعريفية، إلا أن ذلك قد يحد من القدرة على الرد أو استكمال التحقق.
لطلب الوصول إلى البيانات أو تصحيحها أو الاستفسار عن معالجتها، تستخدم قناة الخصوصية أو التواصل الرسمية المنشورة لدى الجمعية.
ولا تؤثر ممارسة الحقوق على حق مقدم الطلب في رفع الشكوى أو المقترح.



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

قنوات التقديم الرسمية

القناة	البيانات المعتمدة
النموذج الإلكتروني/الموقع	
البريد الإلكتروني	
الهاتف/الرسائل/الحضور	



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

للاستخدام الداخلي فقط

لا يطلع على هذا الجزء مقدم الطلب. تحفظ بياناته وتداولاته وفق التصنيف والصلاحيات.

البيانات	الحقل
.....	رقم الطلب
.....	تاريخ ووقت الاستلام
☐ إلكتروني ☐ بريد ☐ هاتف ☐ حضور ☐ أخرى	قناة الاستلام
.....	المستلم
☐ شكوى ☐ مقترح ☐ استفسار ☐ ملاحظة	التصنيف
☐ عادي ☐ متوسط ☐ عاجل ☐ خطر فوري	الأولوية
☐ عادي ☐ مقيد ☐ سري	السرية
☐ لا يوجد ☐ يوجد - أحيل إلى:	تعارض المصالح
.....	جهة الإحالة/المسؤول
..... / / م	تاريخ الاستحقاق

التقييم الأولي والإجراء

.....

.....

.....

.....



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

البيانات	المتابعة
☐ تم بتاريخ: ☐ لا ينطبق لعدم توفر وسيلة تواصل	إشعار الاستلام
☐ لا ☐ نعم بتاريخ:	طلب معلومات إضافية
☐ معالجة ☐ رفض مسبب ☐ إحالة ☐ إغلاق لعدم الاختصاص	الإجراء/القرار
.....	ملخص النتيجة
..... / / م ☐ لا ينطبق	تاريخ إبلاغ مقدم الطلب
☐ أوضح لمقدم الطلب ☐ لا ينطبق	حق الاعتراض/التصعيد
..... / / م	تاريخ الإغلاق

اعتماد الإغلاق

صاحب الصلاحية	المراجع	المعالج
الاسم/التوقيع/التاريخ	الاسم/التوقيع/التاريخ	الاسم/التوقيع/التاريخ

مؤشر المتابعة: مدة الإقرار بالاستلام يوم/أيام عمل، ومدة المعالجة المستهدفة يوم/أيام عمل، وفق السياسة المعتمدة وطبيعة الحالة.



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