

سياسة الشكاوى

مقدمة

تهدف هذه السياسة إلى توفير قناة واضحة وفعّالة للأعضاء لتقديم الشكاوى المتعلقة بالخدمات أو الأعمال المقدمة من الجمعية، وضمان التعامل مع هذه الشكاوى بجديّة وشفافية.

نطاق السياسة

تنطبق هذه السياسة على جميع الأعضاء والمستفيدين من خدمات الجمعية.

تعريف الشكاوى

الشكاوى هي أي تعبير عن عدم الرضا أو القلق بشأن الخدمة أو العمل المقدم من الجمعية.

كيفية تقديم الشكاوى

– **القناة الرسمية**: يجب تقديم الشكاوى عبر النموذج المخصص المتاح على موقع الجمعية ان وجد/ أو من خلال البريد الإلكتروني الرسمي. (info@baag.org.sa)

– **المعلومات المطلوبة**:

– الاسم الكامل

– رقم العضوية (إن وجد)

– تفاصيل الاتصال (البريد الإلكتروني ورقم الهاتف)

– وصف الشكاوى (بوضوح وشمولية)

– تاريخ وقوع المشكلة

معالجة الشكاوى

– **استلام الشكاوى**: سيتم تأكيد استلام الشكاوى من قبل الجمعية خلال ٣ أيام عمل.

– **تحقيق الشكاوى**: ستقوم الجمعية بالتحقيق في الشكاوى خلال ١٠ أيام عمل من تاريخ الاستلام.

– **الرد على الشكاوى**: سيتم إبلاغ المُشكّي بالنتائج والإجراءات المتخذة خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ التحقيق.

حقوق الأعضاء

- حق الأعضاء في تقديم الشكوى دون خوف من الانتقام أو التمييز.
- حق الأعضاء في الحصول على رد مناسب وفعال على شكاواهم.

سرية المعلومات

تتعهد الجمعية بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من الأعضاء أثناء عملية تقديم الشكوى.

مراجعة السياسة

ستتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري لضمان فعاليتها وملاءمتها لاحتياجات الأعضاء.

الاتصال

لأي استفسارات حول سياسة الشكاوى، يمكن الاتصال بفريق الدعم عبر المعلومات المتاحة على الموقع الرسمي للجمعية.