

التاريخ :
الرقم :
المرفقات :

جمعية الدعم الديني والروحي الصحية
Religious and Spiritual Health Support Association



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعم الديني والروحي الصحية
رقم التصريح : 1000660000

سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات

باعتتماد مجلس إدارة الجمعية في اجتماعه رقم (6) في دورته (الأولى) بتاريخ 15 رجب 1446
الموافق 15 يناير 2025

د. إبراهيم بن محمد بن عبدالله أبو عباة


رئيس مجلس الإدارة



info@rshsa.sa
www.rshsa.sa

التاريخ :
الرقم :
المرفقات :

جمعية الدعم الديني والروحي الصحية
Religious and Spiritual Health Support Association



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعم الديني والروحي الصحية
رقم التصريح : 1000660000

سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات

السياسة:

تلتزم الجمعية بتوضيح منطق رؤيتها فيما يتعلق بالشكاوى والاستفسارات ونشرها داخلياً وخارجياً ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.

وتعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات: بما يتوافق مع احتياجات الجمعية وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة.

الإجراءات:

- 1- تقوم الجمعية ممثلة بقسم التواصل والشراكات باستلام الشكاوى والاستفسارات من خلال قنوات التواصل المعتمدة (البريد الإلكتروني؛ المكالمات الهاتفية؛ الرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي).
- 2- يقوم قسم التواصل والشراكات بتوجيه الشكاوى أو الاستفسارات داخلياً للإدارة ذات الاختصاص
- 3- تقوم الإدارة المعنية بدراسة الشكاوى أو الاستفسارات وإبداء الرأي.
- 4- يقوم قسم التواصل والشراكات بإعداد الرد النهائي والتواصل مع الجهة/الشخص المقدم للشكاوى أو الاستفسار من خلال قنوات التواصل المستخدمة سابقاً.



info@rshsa.sa
www.rshsa.sa