

المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الأفلاج
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

مسجل برقم 3145



سياسة التظلم

لجمعية تحفيظ القرآن الكريم في محافظة الأفلاج

الحقوق والتظلم
وتقديم الشكوى

2022-1443
رقم الإصدار: 1





◀ أولاً:

للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقفا لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

◀ ثانياً:

على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به و لا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

◀ ثالثاً:

على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

- المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى و بيان الوقائع بشكل متسلسل.
- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- تحديد الضرر.
- سباب التظلم.
- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
- تحديد الطلب المراد.
- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة و لها علاقة بالشكوى أو التظلم.
- ارفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.



← رابعا: إجراءات التظلم او الشكوى:

- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون و سيلة تواصل.
- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- يتم البت في موضوع التظلم او الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.
- تحاط طلبات التظلم . بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني /... الخ).
- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق و الواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه ان ظهر أن تظلم المستفيد كيدية.
- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي في ظرف مغلق.

م	الاسم	العمل	التوقيع	م	الاسم	العمل	التوقيع
١	إسماعيل بن عبد الرحمن بن ناجي آل عتيق	رئيساً		٦	ضيف الله بن حسن بن ضيف الله آل هيف	عضواً	
٢	ناجي بن محمد بن عبد الله الحقباني	نائباً للرئيس		٧	مشنان بن عبد الله بن خليفة آل مبارك	عضواً	
٣	عبد الإله بن عبيد بن عبد الله الخميصة	المشرف المالي		٨	مبارك بن محمد بن بنيان آل عاتي	عضواً	
٤	عتيق بن مسفر بن فهد الهزاع	عضواً		٩	إبراهيم بن مسلم بن خليفة الزعير	عضواً	
٥	سعود بن عبد الله بن عبد العزيز المفلح	عضواً					