



لائحة استقبال الشكاوى والمقترحات للعاملين

ملتزمون بالتميز



لائحة استقبال الشكاوى والمقترحات للعاملين

التوقيع	التاريخ	مدقق اللائحة	شارك في اعداد اللائحة	الاسم
	2024/09/01	-	سعد القحطاني	
	2024/09/01	عبد الله الوهبي	عبد الله الوهبي	
		-	-	
		-	-	
التوقيع	التاريخ	مدقق اللائحة	تعديل اللائحة	الاسم

اعتمدت الجمعية العمومية اللائحة في اجتماعها.

الثاني	رقم الاجتماع
الثانية	دورت الاجتماع
2024 / 09 / 03	المنعقد بتاريخ
4	اللائحة بقرار رقم



الصفحة	الفهرس	م
3	مقدمة	1
3	أهداف اللائحة	2
3	نطاق تطبيق اللائحة	3
4	إجراءات استقبال الشكاوى والمقترحات	4
5	المسؤوليات	5
5	المراجعة والتعديل	6

مقدمة:

تسعى جمعية رحماء الصحية إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز التواصل بين الإدارة والعاملين. لذا، تم إعداد هذه اللائحة لضمان استقبال الشكاوى والمقترحات بشكل منظم وفعال. إذا كانت الجمعية معرضة لخطر يحتمل أن يكون له تأثير كبير للغاية على عملياتها، فيجب النظر في هذه المخاطر والتركيز عليها وتقييمها بغض النظر عن مدى احتمالية حدوثها.

أهداف اللائحة:

1. تقديم وسيلة واضحة للعاملين لتقديم الشكاوى والمقترحات.
2. ضمان معالجة الشكاوى بجدية وسرعة.
3. تعزيز مشاركة العاملين في تحسين بيئة العمل.

نطاق تطبيق اللائحة:

تنطبق هذه اللائحة على جميع العاملين في جمعية رحماء الصحية.

إجراءات استقبال الشكاوى والمقترحات:

1. قنوات التواصل:

- يمكن للعاملين تقديم الشكاوى والمقترحات من خلال:
 - البريد الإلكتروني.
 - نموذج الشكاوى.

2. تسجيل الشكاوى:

- يتم تسجيل الشكاوى أو الاقتراح في سجل خاص، يشمل المعلومات التالية:
 - التاريخ.
 - اسم المشتكي (اختياري).
 - تفاصيل الشكاوى أو الاقتراح.

3. تعيين لجنة مختصة:

- يتم تشكيل لجنة تضم ممثلين من الإدارة والعاملين للنظر في الشكاوى والاقتراحات.

4. مراجعة الشكاوى:

- تلتزم اللجنة بمراجعة الشكاوى والاقتراحات خلال 7-10 أيام عمل.

5. تقديم ردود:

- يجب إبلاغ المشتكي بالنتائج أو الإجراءات المتخذة خلال 15 يومًا من تاريخ تقديم الشكاوى.

6. التقييم والتحسين:

- يتم إجراء تقييم دوري لعملية استقبال الشكاوى، واستخدام الملاحظات لتحسين الإجراءات.

7. التدريب:

- توفير التدريب للعاملين حول كيفية تقديم الشكاوى والمقترحات بفعالية.

المسؤوليات:

- الإدارة: مسؤولية توفير قنوات التواصل وضمان تنفيذ هذه اللائحة.
- اللجنة المختصة: مسؤولية مراجعة الشكاوى والاقتراحات وإعداد الردود المناسبة.
- العاملون: مسؤولية تقديم الشكاوى والمقترحات بموضوعية.

المراجعة والتعديل:

- تراجع هذه اللائحة سنويًا من قبل الإدارة لضمان فاعليتها وملاءمتها.