

وقف داركم
سياسة الشكاوى والاعتراضات

رمز الوثيقة: DW-POL-CMP | الإصدار: 1.0

وقف داركم - جميع الحقوق محفوظة ©

DW-POL-CMP	رمز الوثيقة
1.0	الإصدار
2026/02/05	تاريخ الاعتماد
2026/02/15	تاريخ النفاذ
مجلس الإدارة / لجنة الجودة والحوكمة / الموارد البشرية	الجهة المسؤولة
الإدارة التنفيذية (COO) البرامج والخدمات المالية المراجعة الداخلية والتقييم	الجهات ذات العلاقة
داخلي - حسب نوع الشكوى	مستوى السرية

تهدف هذه السياسة إلى توفير آلية عادلة وشفافة وسهلة لتلقي الشكاوى والاعتراضات ومعالجتها خلال أطر زمنية محددة، بما يعزز جودة الخدمات ويحمي حقوق المستفيدين وأصحاب العلاقة، مع المحافظة على السرية ومنع أي إساءة استخدام للآلية.

(1) النطاق

- تنطبق هذه السياسة على الشكاوى المقدمة من: المستفيدين/ذويهم، المتطوعين، الموظفين، الشركاء، الموردين، الزوار، أو أي صاحب علاقة.
- تشمل الشكاوى: جودة الخدمة، سلوك العاملين، التأخير، أخطاء إجرائية، مسائل مالية/صرف مرتبطة بخدمة، أو أي مخالفة إجرائية تؤثر على صاحب الشكوى.
- لا تشمل: البلاغات عن الفساد أو الاحتيال أو المخالفات الجسيمة (تخضع لسياسة البلاغات والمخالفات).

(2) تعريفات مختصرة

- الشكوى: تعبير عن عدم الرضا حول خدمة/إجراء/سلوك/قرار يمكن معالجته أو توضيحه.
- الاعتراض/التظلم: طلب مراجعة قرار أو نتيجة (مثل رفض خدمة/تأخير دعم) وفق معايير واضحة.
- الشكوى الحساسة: شكوى تتضمن بيانات حساسة (صحية/نفسية) أو ادعاء إساءة/عنف/تحرش أو بيانات قاصر.

(3) المبادئ الحاكمة

- السهولة وإتاحة القنوات للجميع دون تعقيد.
- العدالة وعدم التحيز، والاستماع للطرفين عند الحاجة.
- السرية وحماية البيانات، خصوصاً لملفات الحالات الحساسة.
- عدم الانتقام: لا يجوز أن تؤثر الشكوى سلباً على حصول المستفيد على الخدمة.
- التحسين المستمر: تحويل الشكاوى إلى فرص تحسين وإجراءات تصحيحية (CAPA).

(4) قنوات استقبال الشكاوى

- البريد الإلكتروني الرسمي للشكاوى:
 - نموذج إلكتروني عبر الموقع/QR (إن توفر):
 - الهاتف/مركز الاتصال (إن وجد):
 - حضورياً عبر المكتب/الاستقبال مع توثيق نموذج شكوى.
 - صندوق اقتراحات/شكاوى (إن وجد) يُفتح دورياً بمحضر.
- ملاحظة: تتيح هذه السياسة قبول الشكاوى مجهولة المصدر، مع مراعاة أن محدودية البيانات قد تؤثر على إمكانية التحقيق.

(5) تصنيف الشكاوى ومستويات الأولوية

المستوى	الوصف	مثال	المدة المستهدفة للمعالجة
منخفض	استفسار/تأخير بسيط/ملاحظة خدمة	تأخر رد/معلومة غير واضحة	حتى 10 أيام عمل
متوسط	شكوى تتطلب تحقيقًا محدودًا/تداخل أقسام	خلل في إجراء/تكرار ملاحظة	حتى 15 يوم عمل
عالي	ادعاء إساءة/تحرش/خطر على مستفيد/بيانات حساسة	إساءة بيانات	إحاطة خلال 48 ساعة + خطة معالجة حتى 30 يوم عمل

(6) أدوار ومسؤوليات

الدور	المسؤوليات
لجنة الجودة والحوكمة	مراجعة سجل الشكاوى دوريًا، متابعة الالتزام بالمدد، رصد الاتجاهات، رفع تقارير تحسين لمجلس الإدارة.
COO/الإدارة التنفيذية	تنفيذ إجراءات المعالجة، تكليف مسؤول معالجة الشكاوى، ضمان عدم الانتقام، وإقرار إجراءات تصحيحية.
مسؤول الشكاوى (منسق)	استلام الشكاوى وتسجيلها، تصنيفها، متابعة التحقيق، التواصل مع مقدم الشكوى، إغلاق الشكوى وتوثيقها.
مدير البرنامج/الخدمة	التحقق من الوقائع، تقديم توضيحات وبيانات، تنفيذ إجراءات التحسين ضمن نطاقه.
المالية (عند ارتباطها بمدفوعات/صرف)	مراجعة المستندات المالية وتقديم رأي حول المبالغ/الرسوم/الخصومات.
المراجعة الداخلية والتقييم	مراجعة عينات من الشكاوى، التحقق من نزاهة الإجراءات، ورفع ملاحظات الالتزام.

(7) إجراءات معالجة الشكاوى (SOP)

- 1) الاستلام: يتم استلام الشكاوى عبر إحدى القنوات المعتمدة.
- 2) التسجيل: تُسجل الشكاوى في سجل الشكاوى برقم مرجعي وتاريخ، مع حماية البيانات.
- 3) الإقرار بالاستلام: يتم إشعار مقدم الشكاوى باستلامها خلال (يومي عمل) كحد أقصى متى ما توفرت بيانات تواصل.
- 4) التصنيف والأولوية: تصنيف الشكاوى حسب نوعها ومستوى الخطورة وتحديد مسؤول المعالجة.
- 5) التحقق/التحقيق: جمع المعلومات من الأطراف ذات العلاقة، ومراجعة السجلات/المرفقات.
- 6) اتخاذ الإجراء: (تصحيح/توضيح/اعتذار/تحسين عملية/إحالة لسياسة البلاغات إذا كانت مخالفة جسيمة).
- 7) الرد والإغلاق: تقديم رد مكتوب/موثق يوضح النتيجة والإجراءات، ثم إغلاق الشكاوى وتوثيق الإغلاق.
- 8) الاستئناف: يحق لمقدم الشكاوى طلب مراجعة ثانية خلال (10 أيام عمل) من الرد، وتعرض على لجنة الجودة والحوكمة أو من تفوضه.

(8) مدد الاستجابة المستهدفة (SLA)

- إقرار الاستلام: خلال يومي عمل.
- المعالجة والرد: 10 أيام عمل للشكاوى المنخفضة، و15 يوم عمل للمتوسطة.
- الشكاوى العالية: إحاطة فورية/خلال 48 ساعة + خطة معالجة وإغلاق خلال 30 يوم عمل (قابلة للتمديد المسبب).
- في حال التمديد: يتم إشعار مقدم الشكاوى بسبب التمديد والمدة المتوقعة.

(9) السرية وحماية البيانات

- تُعامل جميع الشكاوى بسرية، وتُشارك المعلومات على أساس (الحاجة إلى المعرفة).
- الشكاوى المتعلقة بالحالات النفسية/البيانات الحساسة تحفظ بملف مقيد الوصول، وتطبق سياسة حماية البيانات.
- يحظر تداول الشكاوى عبر قنوات غير معتمدة أو مجموعات عامة.

(10) التقارير والتحسين المستمر

- يعد مسؤول الشكاوى تقريراً شهرياً/ربع سنوياً يتضمن: العدد، التصنيفات، متوسط زمن الإغلاق، الشكاوى المتكررة، وإجراءات CAPA.
- ترفع لجنة الجودة والحوكمة مؤشرات الشكاوى لمجلس الإدارة ضمن تقرير الحوكمة والجودة.

(11) السجلات والأرشفة

- سجل الشكاوى (Complaint Register).
- نماذج الشكاوى/المرفقات.
- مراسلات الردود والقرارات.
- محاضر لجان/اجتماعات إن وجدت.
- مدة الاحتفاظ: وفق جدول الاحتفاظ في سياسة حماية البيانات.

(12) المراجعة والتحديث

- تُراجع هذه السياسة سنوياً أو عند الحاجة، وأي تعديل يعتمد من مجلس الإدارة.