

سياسة وإجراءات الشكاوى

مقدمة:

نلتزم في منظمة ملهم للاستقرار الاجتماعي بتقديم خدمات وبرامج عالية الجودة للمستفيدين. نحن ندرك أهمية الاستماع إلى أي مخاوف أو شكاوى قد تكون لدى المستفيدين ومعالجتها. تحدد هذه السياسة التزامنا بالحفاظ على إجراء شكاوى فعال يضمن الشفافية والإنصاف وحل المشكلات في الوقت المناسب.

بيان السياسة:

نحن ملتزمون بخلق بيئة يشعر فيها المستفيدون بالراحة في التعبير عن مخاوفهم أو شكاواهم أو مظالمهم. نحن نعتبر التعليقات الواردة من المستفيدين رؤى قيمة تساهم في التحسين المستمر لمشاريعنا وخدماتنا.

إجراءات الشكاوى:

1. إمكانية الوصول والوعي:

نحن نضمن أن يكون المستفيدون على دراية بإجراءات الشكاوى وكيفية الوصول إليها. يتم توفير معلومات حول الإجراء ، بما في ذلك تفاصيل الاتصال لتقديم الشكاوى ، من خلال قنوات مختلفة ، مثل وثائق المشروع والمواقع الإلكترونية واجتماعات المجتمع.

2. تقديم الشكاوى:

يمكن للمستفيدين تقديم الشكاوى شخصياً أو من خلال التواصل الكتابي أو عبر صناديق الشكاوى المخصصة. يجب تقديم الشكاوى بأكبر قدر ممكن من التفاصيل ، بما في ذلك طبيعة المشكلة والتواريخ ذات الصلة وأي وثائق داعمة.

3. التقييم الأولي:

عند تلقي الشكاوى ، سيقوم مسؤول معالجة الشكاوى (CHO) المعين من قبل ملهم بإجراء تقييم أولي لتحديد صحة وخطورة الشكاوى.

4. اعتراف:

سيقوم CHO باستلام الشكاوى في غضون إطار زمني محدد ، مع تزويد مقدم الشكاوى برقم مرجعي وتقدير للوقت اللازم لحل المشكلة.

5. التحقيق والقرار:

سيقوم CHO بالتحقيق بدقة في الشكاوى ، والسعي للحصول على مدخلات من الأطراف ذات الصلة ومراجعة أي وثائق ذات صلة. وستعمل المنظمة على حل المشكلة في أسرع وقت ممكن ، مع إبقاء مقدم الشكاوى على علم بالتقدم المحرز.



6 . خيارات القرار:

بناء على التحقيق ، ستقترح المنظمة خيارا واحدا أو أكثر من خيارات الحل على مقدم الشكوى. قد تتضمن هذه الخيارات إجراءات تصحيحية أو تعويضات أو تعديلات على أنشطة المشروع.

7 . التصعيد:

إذا لم يكن مقدم الشكوى راضيا عن القرار المقترح ، فيحق له تصعيد الشكوى. ستنتم مراجعة الشكوى من قبل سلطة أعلى مستوى داخل المنظمة لمزيد من التقييم والعمل.

8 . حلقة التغذية الراجعة:

عند الحل ، ستقوم المنظمة بإبلاغ مقدم الشكوى بالنتائج وأي إجراءات متخذة لمعالجة المشكلة. سيتم طلب التعليقات حول فعالية عملية الحل من مقدم الشكوى.

9 . التحسين المستمر:

ستقوم المنظمة بمراجعة الشكاوى بانتظام لتحديد الأنماط والأسباب الجذرية ومجالات التحسين. سيتم استخدام رؤى الشكاوى لتعزيز تصميم المشروع وتنفيذه ومشاركة المستفيدين.

السرية والحماية:

سيتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرية تامة. ستتخذ المنظمة تدابير لحماية المشتكين من أي عواقب سلبية ناتجة عن شكواهم.

الخلاصة:

تعكس سياسة وإجراءات الشكاوى لدينا التزامنا بالشفافية والمساءلة والاستجابة في معالجة مخاوف المستفيدين. من خلال تعزيز بيئة من التواصل المفتوح وحل الشكاوى النشط ، نهدف إلى تعزيز تأثير وجودة مشاريعنا وخدماتنا باستمرار.

معلومات الاتصال بالمنظمة ملهم

الموقع الإلكتروني: www.molhem.org

الهاتف: +9647831813144

البريد الإلكتروني: info@molhem.org

molhem.sdg.org@gmail.com