

تمهيد:

نحمد الله سبحانه وتعالى رب العالمين على عونه وتوفيقه ونصلي ونسلم على خاتم الانبياء والمرسلين سيدنا ونبينا محمد وعلى آله وصحبه اجمعين، حرصا من إدارة المؤسسة بالاهتمام بكافة الملاحظات والاقتراحات والشكاوى التي تقدم او ترسل للمؤسسة فقد وضعت هذه الاجراءات , لغرض تقديم وتطوير العمل بالمؤسسة والحرص على الاهتمام بأي شكوى على خدمات المؤسسة او اي فرد يعمل بها أيا كانت درجة وظيفته وسوف تعامل بمحض السرية والاهتمام والتواصل مع مقدمها وكجزء من سياسة الباب المفتوح ما يلي ملخص اجرائي لاستقبال ومعالجة ذلك على النحو التالي:

وسائل استقبال المقترحات والشكاوى:

1. صندوق الشكاوى والمقترحات بمقر مؤسسة حسن عباس شريبتلي لخدمة المجتمع.

حي الروضة، شارع الأمير محمد عبد الله الفيصل، جوار سوق جدة الدولي، جدة.

2. عبر البريد السعودي (ص.ب 8238 جدة 21482).

3. عبر البريد الالكتروني، الفاكس، الهاتف.

(info@hasfound.org)، الفاكس (0126630957) الهاتف (0126642777) التحويلة (666).

المسؤول الاداري باستقبال الشكاوى والمقترحات:

مسؤول الشؤون الإدارية يقوم بما يلي:

- فتح صندوق الشكاوى والمقترحات بصفة يومية وحصر ما يحتويه.
- تكليف مندوب العلاقات الحكومية بزيارة البريد السعودي وتفقد صندوق بريد المؤسسة يومي الأحد والثلاثاء.
- المراجعة اليومية للبريد الالكتروني، الفاكس، استقبال مكالمات الهاتف.

الاجراء الداخلي:

1. حصر الوارد من خلال الوسائل أعلاه وفرز الشكاوى بملف مستقل وكذلك الاقتراحات.
2. مراجعة الشكاوى التي تحمل مرجع للاتصال (الهاتفي، صندوق بريد الخ..).
3. إدخالها في النظام (فوتوبيا) ووضع رقم الوارد على الشكاوى أو المقترح.
4. إحالتها الى المشرف العام على المؤسسة لتوجيه القسم المختص أو تكوين لجنة للدراسة حسب الحالة.
5. مراجعة الاجراء المتخذ من القسم المختص أو اللجنة المكلفة من قبل المشرف العام واعداد خطاب للجهة أو الفرد المقدم للشكاوى أو المقترح وفق الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية وأنظمة المؤسسة الداخلية.
6. حفظ نسخة من كامل المعاملة (مقترح أو شكاوى) لدى قسم الشؤون الإدارية الكترونيا وصور منها لدى القسم المختص أو رئيس اللجنة المحال اليه الشكاوى أو الاقتراح.