



سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات في الجمعية السعودية للمحافظة على التراث



سياسة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات

السياسة	١,١,١
تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها فيما يتعلق بالشكاوى والاستفسارات، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.	
السياسة	١,١,٢
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة.	

الإجراءات
١. تقوم الجمعية ممثلة بقسم التواصل والشراكات باستلام الشكاوى والاستفسارات من خلال قنوات التواصل المعتمدة (البريد الإلكتروني، المكالمات الهاتفية، الرسائل النصية، وسائل التواصل الاجتماعي)
٢. يقوم قسم التواصل والشراكات بتوجيه الشكوى أو الاستفسار داخليا للإدارة ذات الاختصاص.
٣. تقوم الإدارة المعنية بدراسة الشكوى أو الاستفسار وإبداء الرأي.
٤. يقوم قسم التواصل والشراكات بإعداد الرد النهائي والتواصل مع الجهة/الشخص المقدم للشكوى أو الاستفسار من خلال قنوات التواصل المستخدمة سابقاً.