



## دليل إثبات تعامل الجمعية مع الشكاوى والمقترحات

تتبع جمعية ناطق للنطق والتخاطب الطريقة التالية لرفع الشكاوى والمقترحات وطريقة التعامل معها :  
الطريقة المتبعة في الجهة للتعامل مع الشكاوى والمقترحات :

- يتم ضمان سرية معلومات المشتكي من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك الاطلاع.
- يتخذ الأفراد المعنيين كافة التدابير اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكي (الورقية والالكترونية).
- أي شكوى تُعبر عن رأي المتعامل وللجمعية قبول أو رفض الشكاوى إذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم الحصول على رد المشتكي في الفترة المحددة ولا تقبل الشكاوى الكيدية.
- تقوم الجمعية باستقبال الشكاوى من خلال قنوات التواصل للجمعية.
- يقوم أمين الجمعية بتصنيف الشكاوى ومن ثم إرسالها ومتابعتها مع الجهة المعنية من أجل معالجتها والعمل على حلها.
- تقوم الجهة المعنية بإعلام الشخص المخول بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة.
- يتم الرد باستلام المقترح خلال يوم عمل واحد.

### التعامل مع الاقتراحات

- تقوم الجمعية باتخاذ كافة التدابير اللازمة لضمان سرية الاقتراحات المقدمة والوثائق والمعلومات المتعلقة بها (الورقية والالكترونية).
- يتم تسجيل المقترح باسم مقدمه.
- يلتزم كل من يتعامل مع نظام الاقتراحات بالسرية.
- ضمان سرية معلومات وبيانات المقترح والجهة المعنية بعدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك.

### المدة المتوقعة لإغلاق الشكاوى

- الوقت المتوقع لمعالجة واغلاق الشكاوى هي خمسة أيام عمل.
- وفي حال عدم الرد خلال المدة المحددة وتم اغلاق الشكاوى دون رد، فيتم التصعيد والتواصل مع رئيس الجمعية عن

طريق الايميل : [Info@natiq.org.sa](mailto:Info@natiq.org.sa)

أو يتم تقديم الشكاوى والمقترحات من خلال وسائل التواصل التالية:

موقع الجمعية الإلكتروني : [www.natiq.org.sa](http://www.natiq.org.sa)

جوال: 00966535118601

واتساب: 00966535118601