



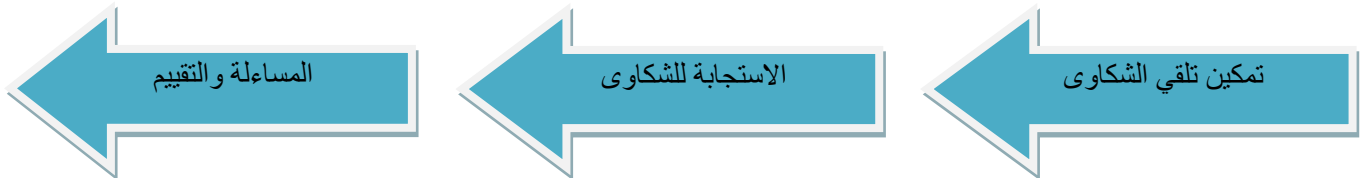
## دليل جمعية التنمية الزراعية سياسة معالجة الشكاوى

### الأهداف

- 1- تطوير مسؤوليتنا تجاه الشركاء والمستفيدين.
- 2- زيادة إدراك المستفيدين والشركاء لحقوقهم في رفع الشكاوى.
- 3- تقوية العلاقة ما بين جمعية التنمية الزراعية وشركائها ومستفيديها والمجتمعات المحلية.
- 4- تقوية نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة.
- 5- تقوية فاعلية وجودة تدخلاتنا.
- 6- تعظيم قيمة التعلم في جمعية التنمية الزراعية

تهدف جمعية التنمية الزراعية لتطوير وتوثيق ممارساتها من خلال تطوير سياسة سهلة الاستعمال، سهلة الوصول، آمنة، بسيطة وفعالة.  
إن التزامنا بتحقيق العدالة والشفافية، المسؤولية، وحماية الفئات المهمشة هو الجوهر الأساسي لتطوير هذه السياسة.

قامت جمعية التنمية الزراعية ببناء نظام فعال من أجل تلقي الشكاوى وذلك لرفع مستوى الثقة بجمعية التنمية الزراعية من خلال الخطوات التالية:



### ما هو موضوع الشكاوى؟

- 1- جميع مجالات الخدمة المقدمة.
- 2- سلوك ومواقف الطاقم.
- 3- الأساليب السياسات والإجراءات المتبعة.
- 4- جودة الخدمة المقدمة.

### من يستطيع تقديم الشكاوى؟

- 1- الأفراد
- 2- شركاء المؤسسة.
- 3- المؤسسات القاعدية وممثلين الجمعيات التعاونية.
- 4- المستفيدين ، المتطوعين وموظفي الإغاثة الزراعية.
- 5- أصحاب المصالح الذين يتأثرون بتطبيق الإغاثة الزراعية لتدخلاتها، ويشملون على سبيل المثال لا الحصر : القادة المحليين، وزارة الداخلية، وزارة الزراعة.

## كيف تتقدم بالشكوى؟

الخطوات الثلاثة التالية تمكنك من التعامل مع الشكاوى والاستجابة لها بشكل فعال:

### تمكين الشكاوى

- تبني مجلس الإدارة لهذه السياسة والموافقة عليها.
- تطبيق السياسة من قبل المجلس التنفيذي في المؤسسة.
- توضيح الهيكلية العامة للمؤسسة وتحديد جهات الاتصال.
- تعميم السياسة على كل الموظفين.
- الإعلان عن الآلية التي سيتم استقبال الشكاوى بها وتعميمها على كل مكاتب الإغاثة الزراعية.
- مراجعة الشكاوى
- إعادة توجيه الملاحظات للقسم المختص
- يتوجب أن تكون الشكاوى مكتوبة
- يتوجب أن تكون الشكاوى مفصلة وواضحة
- يمكنك إرسال الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني، الفاكس، أو تسليمها باليد.



### عند تقديمك للشكوى عليك تزويدنا بالمعلومات التالية:

- 1- اسمك، مكانك، جهة الاتصال.
- 2- علاقتك بالإغاثة الزراعية.
- 3- جهات الاتصال مع الإغاثة الزراعية.
- 4- طبيعة الشكاوى التي يقدمها.
- 5- أي وثائق ممكن أن تدعم شكواك.
- 6- أرسل الشكاوى إلى دائرة التخطيط والرقابة والتقييم.
- 7- ضع الشكاوى الخاصة بك في صندوق الشكاوى، الموجود في أقرب فرع من فروع جمعية التنمية الزراعية وأرسلها عن طريق البريد، البريد الإلكتروني، أو الفاكس.

## تحويل الشكاوى والاستجابة لها

- سيقوم قسم التخطيط والتقييم والرقابة بجمع الشكاوى أسبوعيا.
- سيقوم قسم التخطيط والتقييم والرقابة بالتحقق بأنه تم الرد على الشكاوى وإرسالها للمشتكي في الفترة الزمنية المحدد وهي أسبوعين من تاريخ تقديم الشكاوى وذلك عن طريق استلام نسخة من الرد.
- دائرة التخطيط والتقييم والرقابة سوف تتحقق من أنه تم إتخاذ الإجراءات الصحيحة.
- إذا تم تكرار بعض الشكاوى ستقوم دائرة التخطيط والتقييم والمتابعة باقتراح تعديلات على السياسات والإجراءات من أجل تقليل احتمالية تكرار مثل هذه الأخطاء.
- إذا لم يقتنع المشتكي برد الإغاثة الزراعية لديك الحق بأن تطلب منهم إعادة النظر بالرد عن طريق مكتب المدير العام.

مثل هذه الطلب يجب أنى يكون كتابة وأن يتم إرساله بالبريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني على العنوان السابق الذكر.

## المساءلة والدروس المستفادة

المساءلة والدروس المستفادة:

- 1- توثيق الشكاوى على نسختين: نسخة ورقية ونسخة إلكترونية.
- 2- اجتماعات سنوية للطاقت الأساسية للمؤسسة من أجل التقييم والدروس المستفادة.

المراجعة الدورية:

سياسة تلقي الشكاوى سوف تراجع سنويا والتي تهدف إلى تعزيز فعالية ونتائج هذه السياسة.