



مؤسسة شعاع للإغاثة
Shuaa Relief Foundation

سياسة الشكاوى والملاحظات

Complaints Policy

مؤسسة شعاع للإغاثة - مؤسسة غير حكومية تعمل تحت ترخيص رقم 08553893
Shuaa Relief Foundation - Non-Governmental Organization operating under License No.
08553893

Effective date: 18 May 2026 | تاريخ السريان: 18 مايو 2026 | Version 1.0





مؤسسة شعاع للإغاثة
Shuaa Relief Foundation

Complaints Policy

سياسة الشكاوى والملاحظات

الجهة: مؤسسة شعاع للإغاثة
الصفة: مؤسسة غير حكومية
ترخيص رقم: 08553893

Entity: Shuaa Relief Foundation
Status: Non-Governmental
Organization
License No.: 08553893

Arabic

English

النص العربي

1. حق تقديم الشكاوى

يمكن للمتبرعين أو الزوار أو المستفيدين أو أي طرف معني تقديم شكاوى أو ملاحظة تتعلق بالموقع أو التبرعات أو الحملات أو التواصل الرسمي.

2. قنوات الشكاوى



تقدم الشكاوى عبر البريد الرسمي مع توضيح الاسم، وسيلة التواصل، موضوع الشكوى، التاريخ، وأي مستندات أو صور داعمة عند توفرها.

3. التعامل مع الشكاوى

تتعامل المؤسسة مع الشكاوى بجدية واحترام وسرية قدر الإمكان، وتراجع المعلومات المتاحة قبل اتخاذ أي إجراء.

4. الردود والإجراءات

تسعى المؤسسة للرد خلال مدة مناسبة حسب طبيعة الشكوى وتعقيدها، وقد تطلب معلومات إضافية للتحقق أو حل المسألة.

5. الشكاوى الكيدية

قد لا يتم التعامل مع الرسائل المسيئة أو المضللة أو المكررة بلا أساس أو التي تهدف للإضرار أو الابتزاز.

6. الحماية من الانتقام

تسعى المؤسسة إلى حماية المبلغين بحسن نية من أي تعامل غير عادل نتيجة تقديم شكوى أو بلاغ مشروع.

7. النطاق والتطبيق

تسري هذه السياسة على الموقع الإلكتروني، صفحات الحملات، نماذج التبرع، الرسائل، وسائل التواصل، وأي تواصل رسمي مرتبط بـ مؤسسة شعاع للإغاثة. وتطبق على المتبرعين والزوار والمراسلين والموردين وأي طرف يتعامل مع المؤسسة.

8. المبادئ العامة

تلتزم المؤسسة بالشفافية، النزاهة، حماية الكرامة الإنسانية، الاستخدام المسؤول للموارد، وتقليل البيانات والمعلومات إلى الحد اللازم للأغراض الإنسانية والقانونية المشروعة.

9. المراجعة والتحديث



تتم مراجعة هذه السياسة عند الحاجة لضمان استمرار توافقها مع متطلبات العمل الإنساني، أمن البيانات، حماية المتبرعين، وحوكمة حملات جمع التبرعات.

10. التواصل الرسمي

للاستفسارات أو البلاغات المتعلقة بهذه السياسة يمكن التواصل عبر البريد الرسمي:
Report@shuaarelieffoundation.org، أو واتساب: 7888393059، أو على العنوان: AMZ Law, 449
Edgware Road, London, W2 1TH





مؤسسة شعاع للإغاثة
Shuaa Relief Foundation

Complaints Policy

سياسة الشكاوى والملاحظات

English Text

1. Right to complain

Donors, visitors, beneficiaries, or any relevant party may submit a complaint or feedback relating to the website, donations, campaigns, or official communication.

2. Complaint channels

Complaints should be submitted through the official email with name, contact method, complaint subject, date, and any supporting documents or images where available.

3. Handling complaints

The organization handles complaints seriously, respectfully, and with confidentiality where possible, reviewing available information before action is taken.

4. Responses and actions

The organization seeks to respond within a reasonable period according to the nature and complexity of the complaint and may request additional information.



5. Malicious complaints

Abusive, misleading, repetitive, baseless, harmful, or extortionate messages may not be processed.

6. Protection from retaliation

The organization seeks to protect good-faith reporters from unfair treatment resulting from a legitimate complaint or report.

7. Scope and application

This policy applies to the website, campaign pages, donation forms, messages, social channels, and any official communication connected with Shuaa Relief Foundation. It applies to donors, visitors, correspondents, suppliers, and any party interacting with the organization.

8. General principles

The organization is committed to transparency, integrity, human dignity, responsible use of resources, and limiting data and information to what is necessary for legitimate humanitarian and legal purposes.

9. Review and updates

This policy may be reviewed when required to maintain alignment with humanitarian operations, data security, donor protection, and fundraising governance.

10. Official contact

Questions or reports relating to this policy may be sent to: Report@shuaarelieffoundation.org, WhatsApp: 7888393059, or address: AMZ Law, 449 Edgware Road, London, W2 1TH.

التواصل الرسمي: Report@shuaarelieffoundation.org | واتساب: 7888393059 | العنوان: AMZ Law,
Edgware Road, London, W2 1TH 449



Official contact: Report@shuaarelieffoundation.org | **WhatsApp:** 7888393059 | **Address:** AMZ Law, 449 Edgware Road, London, W2 1TH

