



جمعية الدعوة والإرشاد
وتنمية الجاليات في القرى



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



خدمات وكذلك الاستجابة لشكاوى المستفيدين لتحسين
وتطوير برامج وأدوات الجمعية

جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات في القرى



الوثائق	تفاصيل الإجراء	5
استقصاء آراء المستفيدين		
نموذج استبيان آراء المستفيدين الإلكتروني عن طريق موقع الجمعية	<p>يجري استقصاء لآراء المستفيدين باستخدام استبيان آراء المستفيدين وفق النموذج حسب الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> يوزع الاستبيان على المستفيدين في الجمعية ويشرح لهم المطلوب لتعبئة الاستبيان نهاية كل برنامج. يقوم مدير التنفيذ بتحليل نتائج الاستبيان والخروج بتصور عن آراء المتعلمين بمستوى الخدمات المقدمة 	١
	يتم رفع نتائج تحليل الاستبيان ضمن التقرير الدوري إلى رئيس الجمعية.	٢
	تم مناقشة الاستبيان ونتائجها في اجتماع مراجعة الإدارة وتتخذ الأعمال التصحيحية والوقائية الازمة بما يضمن تحقيق رضا المستفيدين.	٣
	تم دراسة بنود الاستبيان سنويًا وإجراء التعديل اللازم عليه بما يضمن تكامله وتحقيقه لمختلف الجوانب المتعلقة برضاء الزبائن.	٤
معالجة شكاوى المستفيدين		
الكتروني عن طريق موقع الجمعية	يتم استقبال كافة الشكاوى الواردة من المستفيدين الجمعية عن طريق الموقع الإلكتروني ونموذج شكوى مستفيد	٥
نموذج سجل الشكاوى	بعد استقبال الشكاوى الواردة من المستفيدين عن طريق الموقع الإلكتروني ويتم تسجيل الشكاوى التي ترد من المستفيدين في نموذج سجل الشكاوى	٦
نموذج الاعمال التصحيحية	يتم فتح عمل تصحيحي/وقائي للشكاوى أن وجد.	٧
نموذج رد على شكوى العميل	تقوم الإدارة بالتعاون مع مدير الجودة بجمع المعلومات المتعلقة بالشكوى وتحليلها للتعرف على أسبابها ثم تقوم بمعالجتها لضمان عدم تكرار حدوثها ثانية، ثم ترفع نتائجها	٨
نموذج رد على شكوى العميل	يتم الرد على شكوى العميل وفق النموذج الموجود بموقع الجمعية	٩

٦	قائمة النماذج
١	اسم النموذج
٢	استبيان رأي المستفيدين عن البرنامج - إلكتروني عن طريق موقع الجمعية
٣	نموذج شكاوى المستفيدين - إلكتروني عن طريق موقع الجمعية
٤	سجل شكاوى المستفيدين
	نموذج رد على شكوى مستفيد
	نموذج إجراء تصحيحي



مدخلات ومخرجات العمل الرئيسية

المخرجات	المدخلات	م
إجراء تصحيحي	شكاوى المستفيدين	١
الرد على شكوى		٢

الجهات ذات الصلة بالشكاوى

احتياجات وتوقعات الجهة	خارجية	داخلية	اسم الجهة	م
الاستجابة للشكاوى		٧	مستفيدى الجمعية	١
التعاون للاستجابة للشكاوى وتحسين وتطوير العمل بالجمعية		٧	الإدارات والأقسام بالجمعية	٢
				٣
				٤

اعتماد مجلس الإدارة

الرقم	الاسم	صفة	التوقيع	الملحوظات
١	محمد بن عتيق الرويلي	رئيس مجلس الإدارة		
٢	صالح بن خيران الحربي	نائب الرئيس		
٣	سعد بن ناصر المكتومي	عضو		
٤	محمد بن مطaghan الرويلي	عضو		
٥	محمد بن شتيوي الجهيبي	عضو		
٦	خالد بن عواد الرويلي	عضو		
٧	خالد بن محمد العازمي	عضو		





جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات في القرى



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector

