



خدمات وكذلك الاستجابة لشكاوى المستفيدين لتحسين  
وتطوير برامج وأدوات الجمعية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في القرى

الوثائق	تفاصيل الإجراء	٥
استقصاء آراء المستفيدين		
نموذج استبيان آراء المستفيدين إلكترونياً عن طريق موقع الجمعية	يجري استقصاء لآراء المستفيدين باستخدام استبيان آراء المستفيدين وفق النموذج حسب الآتي: ▪ يوزع الاستبيان على المستفيدين في الجمعية ويشرح لهم المطلوب لتعبئة الاستبيان نهاية كل برنامج. ▪ يقوم مدير التنفيذي بتحليل نتائج الاستبيان والخروج بتصوير عن آراء المتعلمين بمستوى الخدمات المقدمة	١
	يتم رفع نتائج تحليل الاستبيان ضمن التقرير الدوري إلى رئيس الجمعية.	٢
	تتم مناقشة الاستبيان ونتائجه في اجتماع مراجعة الإدارة وتتخذ الأعمال التصحيحية والوقائية اللازمة بما يضمن تحقيق رضا المستفيدين.	٣
	تتم دراسة بنود الاستبيان سنوياً وإجراء التعديل اللازم عليه بما يضمن تكامله وتحقيقه لمختلف الجوانب المتعلقة برضا الزبون.	٤
معالجة شكاوى المستفيدين		
إلكترونياً عن طريق موقع الجمعية	يتم استقبال كافة الشكاوى الواردة من المستفيدين الجمعية عن طريق الموقع الإلكتروني ونموذج شكاوى 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 الأعمال التصحيحية	يتم فتح عمل تصحيحي/وقائي للشكاوى أن وجد.	٧
	تقوم الإدارة بالتعاون مع مدير الجودة بجمع المعلومات المتعلقة بالشكاوى وتحليلها للتعرف على أسبابها ثم تقوم بمعالجتها لضمان عدم تكرار حدوثها ثانية، ثم ترفع نتائجها	٨
نموذج الرد على شكاوى	يتم الرد على شكاوى العميل وفق النموذج الموجود بموقع الجمعية	٩

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

٧	مدخلات ومخرجات العمل الرئيسية	
م	المدخلات	المخرجات
١	شكاوى المستفيدين	إجراء تصحيحي
٢		الرد على شكاوى
٣		

٨	الجهات ذات الصلة بالشكاوى		
م	اسم الجهة	داخلية	خارجية
١	مستفيدي الجمعية	✓	
٢	الإدارات والأقسام بالجمعية	✓	
٣			
٤			

### اعتماد مجلس الإدارة

م	الاسم	صفته	التوقيع	الملاحظات
1	محمد بن عتيق الرويلي	رئيس مجلس الإدارة		
2	صالح بن خيران الخريفي	نائب الرئيس		
3	سعد بن ناصر الحكيويكي	عضو		
4	محمد بن مداحان الرويلي	عضو		
5	محمد بن شتيوي الجهني	عضو		
6	خالد بن عواد الرويلي	عضو		
7	خالد بن محمد العازمي	عضو		



