



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات في القرى



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



خدمات وكذلك الاستجابة الشكاوى
لمستفيدين لتحسين وتطوير برامج وأدوات الجمعية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في القرى



الوثائق	تفاصيل الإجراء	م
	استقصاء آراء المستفيدين	
نموذج إستبيان أراء المستفيدين الإلكتروني عن طريق موقع الجمعية	<p>يجري استقصاء لآراء المستفيدين باستخدام إستبيان آراء المستفيدين وفق النموذج حسب الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> * يوزع الإستبيان على المستفيدين في الجمعية ويشرح لهم المطلوب لتعبئته الإستبيان نهاية كالبرنامج العناية بالمساجد. يقوم مدير التنفيذ بتحليل نتائج الإستبيان والخروج بتصور عن آراء المتعلمين بمستوى الخدمات المقدمة 	١
	٢	٢
	٣	٣
	٤	٤
	٥	٥
الكتروني عن طريق موقع الجمعية	يتم استقبال كافة الشكاوى الواردة من المستفيدين الجمعية عن طريق الموقع الإلكتروني ونموذج شكوى مستفيد	
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
	٨	٨
نموذج الرد على شكوى العميل	يتم الرد على شكوى العميل وفق النموذج الموجود بموقع الجمعية	٩



قائمة النماذج

اسم النموذج

مدخلات ومخرجات العمل الرئيسية		
المدخلات	المخرجات	م
شكاوى المستفيدين	نموذج رد على شكوى مستفيد	١
الرد على شكوى	نموذج جراء تصحيحي	٢
		٣

الجهات ذات الصلة بالشكاوى			
اسم الجهة	داخلية	خارجية	احتياجات وتوقعات الجهة
مستفيدي الجمعية	٧		الاستجابة للشكاوى
الإدارات والأقسام بالجمعية	٧		التعاون للإستجابة للشكاوى وتحسين وتطوير العمل بالجمعية



اعتماد مجلس الإدارة

الرقم	الاسم	صفته	التوقيع	الملحقات
1	محمد بن عتيق الرويلي	رئيس مجلس الإدارة		
2	صالح بن خيران الحربي	نائب الرئيس		
3	سعد بن ناصر المكتوي كعبين	عضو		
4	محمد بن ملائخن الرويلي	عضو		
5	محمد بن شتيوي الجهني	عضو		
6	خالد بن عواد الرويلي	عضو		
7	خالد بن محمد العازمي	عضو		

