



خدمات وكذلك الاستجابة الشكاوى
لمستفيدين لتحسين وتطوير برامج وأدوات الجمعية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في القرى

م	تفاصيل الإجراء	الوثائق
	استقصاء آراء المستفيدين	
١	يجري استقصاء لآراء المستفيدين باستخدام إستبيان آراء المستفيدين وفق النموذج حسب الآتي: * يوزع الإستبيان على المستفيدين في الجمعية ويشرح لهم المطلوب لتعبئة الإستبيان نهاية كالبرنامج العناية بالمساجد. يقوم مدير التنفيذي بتحليل نتائج الإستبيان والخروج بتصوير عن آراء المتعلمين بمستوى الخدمات المقدمة	نموذج إستبيان آراء المستفيدين إلكتروني عن طريق موقع الجمعية
٢	يتم رفع نتائج تحليل الإستبيان ضمن التقرير الدوري إلى رئيس الجمعية.	
٣	تتم مناقشة الإستبيان ونتائجه في اجتماع مراجعة الإدارة وتتخذ الأعمال التصحيحية والوقائية اللازمة بما يضمن تحقيق رضا المستفيدين	
٤	تتم دراسة بنود الإستبيان سنوياً وإجراء التعديل اللازم عليه بما يضمن تكامله وتحقيقه لمختلف الجوانب المتعلقة برضا الزبون	
	معالجة شكاوي المستفيدين	
٥	يتم إستقبال كافة الشكاوي الواردة من المستفيدين الجمعية عن طريق الموقع الإلكتروني ونموذج شكوى مستفيد	إلكتروني عن طريق موقع الجمعية
٦	بعد استقبال الشكاوي الواردة من المستفيدين عن طريق الموقع الإلكتروني ويتم تسجيل الشكاوى التي ترد من المستفيدين في نموذج سجل الشكاوى	نموذج سجل الشكاوى
٧	يتم فتح عمل تصحيحي / وقائي للشكاوي أن وجد.	نموذج الاعمال التصحيحية
٨	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	
٩	يتم الرد على شكوى العميل وفق النموذج الموجود بموقع الجمعية	نموذج الرد على شكوى

قائمة النماذج	
اسم النموذج	

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

الجهات ذات الصلة بالشكاوي				
م	اسم الجهة	داخلية	خارجية	احتياجات و توقعات الجهة
١	مستفيدي الجمعية	√		الاستجابة للشكاوي
٢	الإدارات والأقسام بالجمعية	√		التعاون للإستجابة للشكاوي وتحسن وتطوير العمل بالجمعية
٣				
٤				



اعتماد مجلس الإدارة

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

