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

جمعية البر والخدمات الاجتماعية بمركز ترج

رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

قياس جودة

خدمات وكذلك الاستجابة لشكاوى المستفيدين لتحسين وتطوير برامج وأدوات الجمعية

جمعية البر والخدمات الاجتماعية بمركز وادي ترج

٥	تفاصيل الإجراء	الوثائق
	استقصاء اراء المستفيدين	
١	يجري استقصاء لآراء المستفيدين باستخدام استبيان آراء المستفيدين وفق النموذج حسب الآتي: ▪ يوزع الإستبيان على المستفيدين في الجمعية ويشرح لهم المطلوب لتعبئة الاستبيان نهاية كل برنامج. ▪ يقوم مدير التنفيذي بتحليل نتائج الإستبيان والخروج بتصور عن آراء المتعلمين بمستوى الخدمات المقدمة	نموذج استبيان أراء المستفيدين إلكتروني عن طريق موقع الجمعية
٢	يتم رفع نتائج تحليل الاستبيان ضمن التقرير الدوري إلى رئيس الجمعية.	
٣	تتم مناقشة الاستبيان ونتائجه في اجتماع مراجعة الإدارة وتتخذ الأعمال التصحيحية والوقائية اللازمة بما يضمن تحقيق رضا المستفيدين.	
٤	تتم دراسة بنود الاستبيان سنوياً وإجراء التعديل اللازم عليه بما يضمن تكامله وتحقيقه لمختلف الجوانب المتعلقة برضا الزبون.	
	معالجة شكاوى المستفيدين	
٥	يتم استقبال كافة الشكاوى الواردة من المستفيدين الجمعية عن طريق الموقع الإلكتروني ونموذج شكوى مستفيد	إلكتروني عن طريق موقع الجمعية
٦	بعد استقبال الشكاوى 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 للشكاوى أن وجد.	نموذج الاعمال التصحيحية
٨	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	
٩	يتم الرد على شكوى العميل وفق النموذج الموجود بموقع الجمعية	نموذج الرد على شكوى

٦	قائمة النماذج
م	اسم النموذج
١	استبيان راي المستفيدين عن البرامج – إلكتروني عن طريق موقع الجمعية
٢	نموذج شكاوى المستفيدين – إلكتروني عن طريق موقع الجمعية
٣	سجل شكاوى المستفيدين
٤	نموذج رد على شكوى مستفيد
	نموذج إجراء تصحيحي

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

٨	الجهات ذات الصلة بالشكاوى			
م	اسم الجهة	داخلية	خارجية	احتياجات وتوقعات الجهة
١	مستفيدي الجمعية	√		الاستجابة للشكاوى
٢	الإدارات والأقسام بالجمعية	√		التعاون للاستجابة للشكاوى وتحسن وتطوير العمل بالجمعية
٣				
٤				

م	الاسم	المنصب	الجوال	التوقيع
١	سعيد علي سعيد الحارثي	رئيس المجلس	٠٥٠٣٧٣٩٤٠٩	
٢	محمد هاجد حامد الحارثي	نائب الرئيس	٠٥٠٣٧٤٤٣٥٩	
٣	سعيد هاجد زبران الحارثي	أمين الصندوق	٠٥٠٩٦٤٣٤٢٢	
٤	عيد محمد حرمل الحارثي	عضواً	٠٥٠٤٧٨٢٨٤٥	
٥	محمد عايض سابر الحارثي	عضواً	٠٥٠٣٧٥٩٩٣٤	
٦	عبيد مفلح عبد الله الحارثي	عضواً	٠٥٥٥٨٨٩٠٣٤	لم يحضر
٧	عبدالله علي محمد الحارثي	عضواً	٠٥٣٤٤٠٣٥٨٧	