



خدمات وكذلك الاستجابة الشكاوى لمستفيدين لتحسين وتطوير برامج وأدوات الجمعية

جمعية البر والخدمات الاجتماعية بمركز وادي ترج

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 بتصور عن آراء المتعلمين بمستوى الخدمات المقدمة	نموذج إستبيان آراء المستفيدين الإلكتروني 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 إستقبال الشكاوي الواردة من المستفيدين عن طريق الموقع الإلكتروني ويتم تسجيل الشكاوى التي ترد من المستفيدين في نموذج سجل الشكاوى	نموذج سجل الشكاوي
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 علي شكوى

قائمة النماذج	
اسم النموذج	

مدخلات ومخرجات العمل الرئيسية			
المخرجات		المدخلات	م
اجراء تصحيحي	نموذج رد على شكوى مستفيد	شكاوى المستفيدين	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				



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	عبد محمد حرميل الحارثي	عضواً	٠٥٠٤٧٨٢٨٤٥	
٥	محمد عايض سابر الحارثي	عضواً	٠٥٠٣٧٥٩٩٣٤	
٦	عبيد مفلح عبد الله الحارثي	عضواً	٠٥٥٥٨٨٩٠٣٤	
٧	عبدالله علي محمد الحارثي	عضواً	٠٥٣٤٤٠٣٥٨٧	