



**خدمات وكذلك الاستجابة لشكاوى المستفيدين لتحسين
وتطوير برامج وأدوات الجمعية
جمعية التنمية الأهلية بقنا**



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 شكوى 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 شكوى	يتم الرد على شكوى 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 شكوى مستفيد	٤
نموذج إجراء تصحيحي	



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

٨	الجهات ذات الصلة بالشكاوى		
٣	اسم الجهة	داخلية	خارجية
١	مستفيدي الجمعية	✓	الاستجابة للشكاوى
٢	الإدارات والأقسام بالجمعية	✓	التعاون للاستجابة للشكاوى وتحسين وتطوير العمل بالجمعية
٣			
٤			

اعتماد مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بقنا

الاسم	الصفة	التوقيع
عبدالله أحمد محمد الجرب	رئيس مجلس الإدارة	
حسن محمد لاحق السعدي	نائب رئيس	
يحيى عبدالله محمد ال نحيله	عضو	
الحسن ابراهيم محمد ال زيد	عضو	
احمد محمد علي ال فروان	عضو	

