



**خدمات وكذلك الاستجابة الشكاوى
لمستفيدين لتحسين وتطوير برامج وأدوات الجمعية
جمعية التنمية الأهلية بقنا**

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 إلكترونياً 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 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



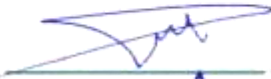
قائمة النماذج	
اسم النموذج	

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

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 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	