

المملكة العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد

وتوعية الجاليات في القرشة

تحت المركز الوطني لتنمية القطاع غير الريحي

رقم التسجيل ٣٢٩١



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

## قياس جودة خدمات وكذلك الاستجابة لشكاوي

## المستفيدون لتحسين وتطوير برامج وأدوات الجمعية

## جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالفرشة

الحسابات البنكية بمصرف الراجحي

SA7380000 249608010323559

الحساب الرئيسي

SA8280000 249608010353176

حساب الوقف

SA3880000 249608010353192

حساب الكفارات

SA6080000 249608010353184

حساب الزكاة

المملكة العربية السعودية - منطقة عسير - محافظة سراة عبيدة - مركز القرشة

جوال - واتس آب / ٠٥٦٧٦٥٢٣٤

فاكسن وهاتف / ٠١٧٤٤٢٢٧٥ - ص.ب ١٢ - الرمز البريدي / ٦١٦٣٤

m\_t\_d\_a@hotmail.com

maward.mtf1438@gmail.com



الرقم:  
التاريخ:  
المرفقات:

((تم الاعتماد بقرار مجلس الإدارة رقم ( ٨ ) وتاريخ ٢٤/١٢/٢٠٢٠ م))

الوثائق	تفاصيل الإجراء	٥
	استقصاء اراء المستفيدين	
نموذج إستبيان آراء المستفيدين الإلكتروني عن طريق موقع الجمعية	<p>يجري إستقصاء لآراء المستفيدين بإستخدام إستبيان آراء المستفيدين وفق النموذج حسب الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يوزع الإستبيان على المستفيدين في الجمعية ويشرح لهم المطلوب لتعبئة الإستبيان نهاية كل برنامج تحفيظ.</li> <li>يقوم مدير التنفيذ بتحليل نتائج الإستبيان والخروج بتصور عن آراء المتعلمين بمستوى الخدمات المقدمة</li> </ul>	١
	يتم رفع نتائج تحليل الإستبيان ضمن التقرير الدوري إلى رئيس الجمعية.	٢
	تم مناقشة الإستبيان ونتائجها في إجتماع مراجعة الإدارة وتتخذ الأعمال التصحيحية والوقائية الازمة بما يضمن تحقيق رضا المستفيدين.	٣
	تم دراسة بنود الإستبيان سنويًا وإجراء التعديل اللازم عليه بما يضمن تكامله وتحقيقه لمختلف الجوانب المتعلقة برضاء الزبون.	٤
	معالجة شكوى المستفيدين	
إلكتروني عن طريق موقع الجمعية	يتم إستقبال كافة الشكاوى الواردة من المستفيدين الجمعية عن طريق الموقع الإلكتروني ونموذج شكوى مستفيد	٥
نموذج سجل الشكاوى	بعد إستقبال 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 تحرسي/وقائي للشكوى أن وجد.	٧
	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	٨
نموذج الرد على شكوى	يتم الرد على شكوى العميل وفق النموذج الموجود بموقع الجمعية	٩

الحسابات البنكية بمصرف الراجحي

SA7380000 249608010323559	الحساب الرئيسي
SA8280000 249608010353176	حساب الوقف
SA3880000 249608010353192	حساب الكفالات
SA6080000 249608010353184	حساب الزكاة

المملكة العربية السعودية - منطقة عسير - محافظة سراة عبيدة - مركز القرشة

جوال - واتس آب / ٠٥٧٤٧٥٢٣٤
فاكسن وهاتف / ٠١٧٤٤٢٧٥٦ - ص.ب ١٢ - الرمز البريدي / ٦٦٣٤
m_t_d_a@hotmail.com maward.mtf1438@gmail.com

رقم التسجيل ٣٢٩١



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

قائمة النماذج		٦
اسم النموذج		هـ

## مدخلات ومخرجات العمل الرئيسية

م	الدخلات	المخرجات	م
١	شكوى المستفيدين	نموذج رد على شكوى مستفيد	إجراء تصحيحي
٢		نموذج إجراء تصحيحي	الرد على شكوى
٣			

## الجهات ذات الصلة بالشكاوى

م	اسم الجهة	مستفيد الجمعية	داخليه	خارجية	احتياجات وتوقعات الجهة
١	الإدارات والأقسام بالجمعية	مستفيدي الجمعية	✓		الاستجابة للشكاوى
٢		الإدارات والأقسام بالجمعية	✓		التعاون للإستجابة للشكاوى وتحسين وتطوير العمل بالجمعية
٣					
٤					

رئيس مجلس الإدارة

موسى بن جابر بن سعيد القحطاني



الحسابات البنكية بمصرف الراجحي

SA7380000 249608010323559	الحساب الرئيسي
SA8280000 249608010353176	حساب الوقف
SA3880000 249608010353192	حساب الكفالات
SA6080000 249608010353184	حساب الزكاة

المملكة العربية السعودية - منطقة عسير - محافظة سراة عبيدة - مركز القرشة

جوال - واتس آب / ٠٥٥٧٥٦٢٣٤

فاكسن وهاتف: ٠١٧٤٤٢٧٨٥ - ص.ب: ١٣ - الرمز البريدي: ٦١٦٣٤

m\_t\_d\_a@hotmail.com

maward.mtf1438@gmail.com