

المملكة العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد

وتوعية الجاليات في القرشة

تحت المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

رقم التسجيل ٣٢٩١



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

قياس جودة خدمات وكذلك الاستجابة لشكاوي

المستفيدين لتحسين وتطوير برامج وأدوات الجمعية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالقرشة

الحسابات البنكية بمصرف الراجحي

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

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

جوال - واتس اب / ٥٧٤٧٥٢٣٤

فاكس وهاتف / ٠١٧٢٤٩٢٩٧٥ - ص.ب / ١٣ - الرمز البريدي / ٦١٩٣٤

m_t_d_a@hotmail.com

maward.mtf1438@gmail.com



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

((تم الاعتماد بقرار مجلس الإدارة رقم (٨) وتاريخ ٢٤/١٢/٢٠٢٣م))

٥	تفاصيل الإجراء	الوثائق
	إستقصاء آراء المستفيدين	
١	يجري إستقصاء لآراء المستفيدين بإستخدام إستبيان آراء المستفيدين وفق النموذج حسب الآتي: ■ يوزع الإستبيان على المستفيدين في الجمعية ويشرح لهم المطلوب لتعبئة الإستبيان نهاية كل برنامج تحفيظ. ■ يقوم مدير التنفيذي بتحليل نتائج الإستبيان والخروج بتصوير عن آراء المتعلمين بمستوى الخدمات المقدمة	نموذج إستبيان آراء المستفيدين إلكتروني عن طريق موقع الجمعية
٢	يتم رفع نتائج تحليل الإستبيان ضمن التقرير الدوري إلى رئيس الجمعية.	
٣	تتم مناقشة الإستبيان ونتائجه في إجتماع 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 شكاوى 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 تحصيلي/وقائي للشكاوى 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 شكاوى العميل وفق النموذج الموجود بموقع الجمعية	نموذج الرد علي شكاوى

الحسابات البنكية بمصرف الراجحي

SA7380000 249608010323559	الحساب الرئيسي
SA8280000 249608010353176	حساب الوافد
SA3880000 249608010353192	حساب الكفارات
SA6080000 249608010353184	حساب الزكاة

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

جوال - واتس اب / ٥٧٤٧٥١٣٤

فاكس وهاتف / ٠١٧٤٩٢١٧٥ - ص.ب / ١٣ - الرمز البريدي / ٦١٩٣٤

m_t_d_a@hotmail.com

maward.mtf1438@gmail.com



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

قائمة النماذج

اسم النموذج

٧	مدخلات ومخرجات العمل الرئيسية
٣	المدخلات
١	شكاوى المستفيدين
٢	نموذج رد علي شكوى مستفيد
٣	إجراء تصحيحي
٢	نموذج إجراء تصحيحي
٣	الرد علي شكوى

الجهات ذات الصلة بالشكاوي

٨	اسم الجهة	داخلية	خارجية	احتياجات وتوقعات الجهة
١	مستفيدي الجمعية	✓		الإستجابة للشكاوي
٢	الإدارات والأقسام بالجمعية	✓		التعاون للإستجابة للشكاوي وتحسن 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 الوفاء
SA3880000	249608010353192	حساب الكفارات
SA6080000	249608010353184	حساب الزكاة

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

جوال - واتس اب / ٥٧٤٧٥٣٣٤

فاكس وهاتف / ٠١٧٢٤٩٢٩٧٥ - ص.ب / ١٣ - الرمز البريدي / ٦١٩٣٤

m_t_d_a@hotmail.com

maward.mtf1438@gmail.com