



**خدمات وكذلك الاستجابة لشكاوى المستفيدين لتحسين  
وتطوير برامج وأدوات الجمعية**

**جمعية الخيرية للخدمات الانسانية**



الوثائق	تفاصيل الإجراء	٥
	<b>استقصاء آراء المستفيدين</b>	
نموذج استبيان آراء المستفيدين إلكتروني عن طريق موقع الجمعية	يجري استقصاء لآراء المستفيدين باستخدام استبيان آراء المستفيدين وفق النموذج حسب الآتي: <ul style="list-style-type: none"> <li>يوزع الإستبيان على المستفيدين في الجمعية ويشرح لهم المطلوب لتعبئة الاستبيان نهائية كل برنامج.</li> <li>يقوم مدير التنفيذي بتحليل نتائج الإستبيان والخروج بتصور عن آراء المتعلمين بمستوى الخدمات المقدمة</li> </ul>	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
	<b>معالجة شكاوى المستفيدين</b>	
إلكتروني عن طريق موقع الجمعية	يتم استقبال كافة الشكاوى الواردة من المستفيدين الجمعية عن طريق الموقع الإلكتروني ونموذج شكاوى 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 الاعمال 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 شكاوى	يتم الرد على شكاوى العميل وفق النموذج الموجود بموقع الجمعية	٩

قائمة النماذج	٦
اسم النموذج	م
استبيان رأي المستفيدين عن البرامج - إلكتروني عن طريق موقع الجمعية	١
نموذج شكاوى المستفيدين - إلكتروني عن طريق موقع الجمعية	٢
سجل شكاوى المستفيدين	٣
نموذج رد على شكاوى مستفيد	٤
نموذج إجراء تصحيحي	



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

الجهات ذات الصلة بالشكاوى			٨
احتياجات وتوقعات الجهة	خارجية	داخلية	اسم الجهة
الاستجابة للشكاوى		✓	مستفيدي الجمعية
التعاون للاستجابة للشكاوى وتحسن وتطوير العمل بالجمعية		✓	الإدارات والأقسام بالجمعية
			٣
			٤

### اعتماد أعضاء مجلس الإدارة جمعية الحيانية للخدمات الإنسانية

التوقيع	الصفة	الاسم	م
	الرئيس	راجي فهد شلش الشمري	١
	نائب الرئيس	فهد حاشم مدلول الشمري	٢
	عضو	محمد سمحان بنيان الشمري	٣
	عضو	خلف سالم صخيل الشمري	٤
	عضو	مقبل عيادة حشاش الشمري	٥

