



خدمات وكذلك الاستجابة الشكاوى لمستفيدين لتحسين وتطوير برامج وأدوات الجمعية

جمعية الحيانية للخدمات الانسانية



الوثائق	تفاصيل الإجراء	م
	استقصاء آراء المستفيدين	
نموذج إستبيان آراء المستفيدين إلكتروني عن طريق موقع الجمعية	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 بتصوير عن آراء المتعلمين بمستوى الخدمات المقدمة	١
	يتم رفع نتائج تحليل الإستبيان ضمن التقرير الدوري إلى رئيس الجمعية.	٢
	تتم مناقشة الإستبيان ونتائجه في اجتماع مراجعة الإدارة وتتخذ الأعمال التصحيحية والوقائية اللازمة بما يضمن تحقيق رضا المستفيدين	٣
	تتم دراسة بنود الإستبيان سنوياً وإجراء التعديل اللازم عليه بما يضمن تكامله وتحقيقه لمختلف الجوانب المتعلقة برضا الزبون	٤
	معالجة شكاوي المستفيدين	
إلكتروني عن طريق موقع الجمعية	يتم إستقبال كافة الشكاوي الواردة من المستفيدين الجمعية عن طريق الموقع الإلكتروني ونموذج شكوى مستفيد	٥
نموذج سجل الشكاوي	بعد استقبال الشكاوي الواردة من المستفيدين عن طريق الموقع الإلكتروني ويتم تسجيل الشكاوي التي ترد من المستفيدين في نموذج سجل الشكاوي	٦
نموذج الاعمال التصحيحية	يتم فتح عمل تصحيحي / وقائي للشكاوي أن وجد.	٧
	تقوم الإدارة بالتعاون مع مدير الجودة بجمع المعلومات المتعلقة بالشكوى وتحليلها للتعرف على أسبابها ثم تقوم بمعالجها 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	
اسم النموذج	

مدخلات ومخرجات العمل الرئيسية			
المخرجات	المدخلات		م
اجراء تصحيحي	نموذج رد على شكوى مستفيد	شكاوى المستفيدين	١
الرد على شكوى	نموذج جراء تصحيحي		٢
			٣

الجهات ذات الصلة بالشكاوي				
اسم الجهة	داخلية	خارجية	احتياجات و توقعات الجهة	م
مستفيدي الجمعية	√		الاستجابة للشكاوي	١
الإدارات والأقسام بالجمعية	√		التعاون للإستجابة للشكاوي وتحسن وتطوير العمل بالجمعية	٢
				٣
				٤



اعتماد أعضاء مجلس الإدارة جمعية العناية للخدمات الإنسانية

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

