

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بهروب

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (٣٣٨٩)

الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....

لائحة إجراءات مقدمي الشكاوى والاقتراحات

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة هروب

اعتمدت من مجلس الإدارة في الاجتماع الثالث يوم الأحد ١٤٤٧/٠١/٢٥ هـ الموافق ٢٠٢٥/٠٧/٢٠ م

dawahharob@gmail.com



0568331624 - 0556974314





الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

التغذية الراجعة

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر، والذي سيمكّن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي الجمعية.
بضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد لجميع المستفيدين للاعتراف بالتغذية الراجعة والشكاوى وتسجيلها.
التعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسرية، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكاوى، وإذا تطلب التعامل مع الشكاوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستفيدين على علم بذلك.
وضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى والتغذية الراجعة، وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة وتعزيز التحسين المستمر.

مسؤوليتنا تجاه مقدمي الشكاوى:

- تلتزم الجمعية بالخصوصية في التعامل مع الشكاوى وحماية معلومات أصحاب الشكاوى.
- تلتزم الجمعية بالشفافية في التعامل مع الشكاوى الواردة إليها بالطرق الرسمية.
- تتعهد الجمعية بالالتزام بقيمتها عند التعامل مع الشكاوى وأصحابها.
- تحرص الجمعية على التعاون مع الأطراف ذات العلاقة بهدف معالجة الشكاوى بما يحقق رضا أصحاب المصلحة من مستفيدين وداعمين.
- تسعى الجمعية إلى تحفيز موظفيها على استقبال جميع الشكاوى والتعامل معها حسب لائحة التعامل مع الشكاوى.

آلية استقبال والرد على الشكاوى:

يتم استقبال الشكاوى عبر إحدى الوسائل التالية:

موقع الجمعية	https://dawahharob.sa
ايميل الجمعية	dawahharob@gmail.com

يتم استقبال الشكاوى عبر أحد الوسائل التالية:

موقع الجمعية	https://dawahharob.sa
ايميل الجمعية	dawahharob@gmail.com





الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

بيان تسجيل الشكوى

اسم مقدم الشكوى	نوع الشكوى وأسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات

اعتمدت من مجلس الإدارة في الاجتماع الثالث يوم الأحد ١٤٤٧/٠١/٢٥ هـ الموافق ٢٠٢٥/٠٧/٢٠ م





الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

بيان تسجيل المقترحات

اسم مقدم المقترح	نوع الاقتراح ومجاله	الفرصة التحسينية	الإجراءات المتخذة	إحالة للجهة المختصة

اعتمدت من مجلس الإدارة في الاجتماع الثالث يوم الأحد ١٤٤٧/٠١/٢٥ هـ الموافق ٢٠٢٥/٠٧/٢٠ م

