

الرقم :
التاريخ :
الموضوع :



تحت اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالعمائر
ترخيص رقم (٣٤٥٦)

سجل الشكاوى والاقتراحات

رقم الشكاوى الاقتراح	
الاسم	
رقم الجوال	
الايميل	
النوع	
الموضوع	
المتابعة	
هل تم معالجتها؟	

اجراء معالجة الاقتراحات والاستفسارات والشكاوى:

- ١- عند صدور أي شكاوى ترفع الى المدير التنفيذي
- ٢- يحيلها المدير التنفيذي الى المسؤول عن المعالجة وهو قسم العلاقات العامة.
- ٣- يقوم مدير تنمية الموارد بتوثيق الشكاوى وتقييمها برقم وتاريخ.
- ٤- يتم معالجة جميع الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات في مدة أقصاها ٣ أيام عمل وفي حال تأخيرها أكثر من ذلك تصعد الشكاوى الى المدير التنفيذي.
- ٥- يرسل الرد عبر البريد الالكتروني الرسمي للجمعية.
- ٦- تسجل المقترحات والاستفسارات والشكاوى في سجل يحفظ في الجمعية.

رئيس مجلس الإدارة

أ. عايض حسن زويح كحطان



الرقم :
التاريخ :
الموضوع :



تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالعمائر
ترخيص رقم (٣٤٥٦)

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 لكل المستفيدين للاعتراف بالتغذية الراجعة والشكاوى وتسجيلها.
بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسريّة، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكاوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكاوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستفيدين على علم بذلك.
بوضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة وتعزيز التحسين المستمر.

اسم مقدم الشكاوى	نوع الشكاوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات

رئيس مجلس الإدارة

أ. عايض حسن زويح كحطان

