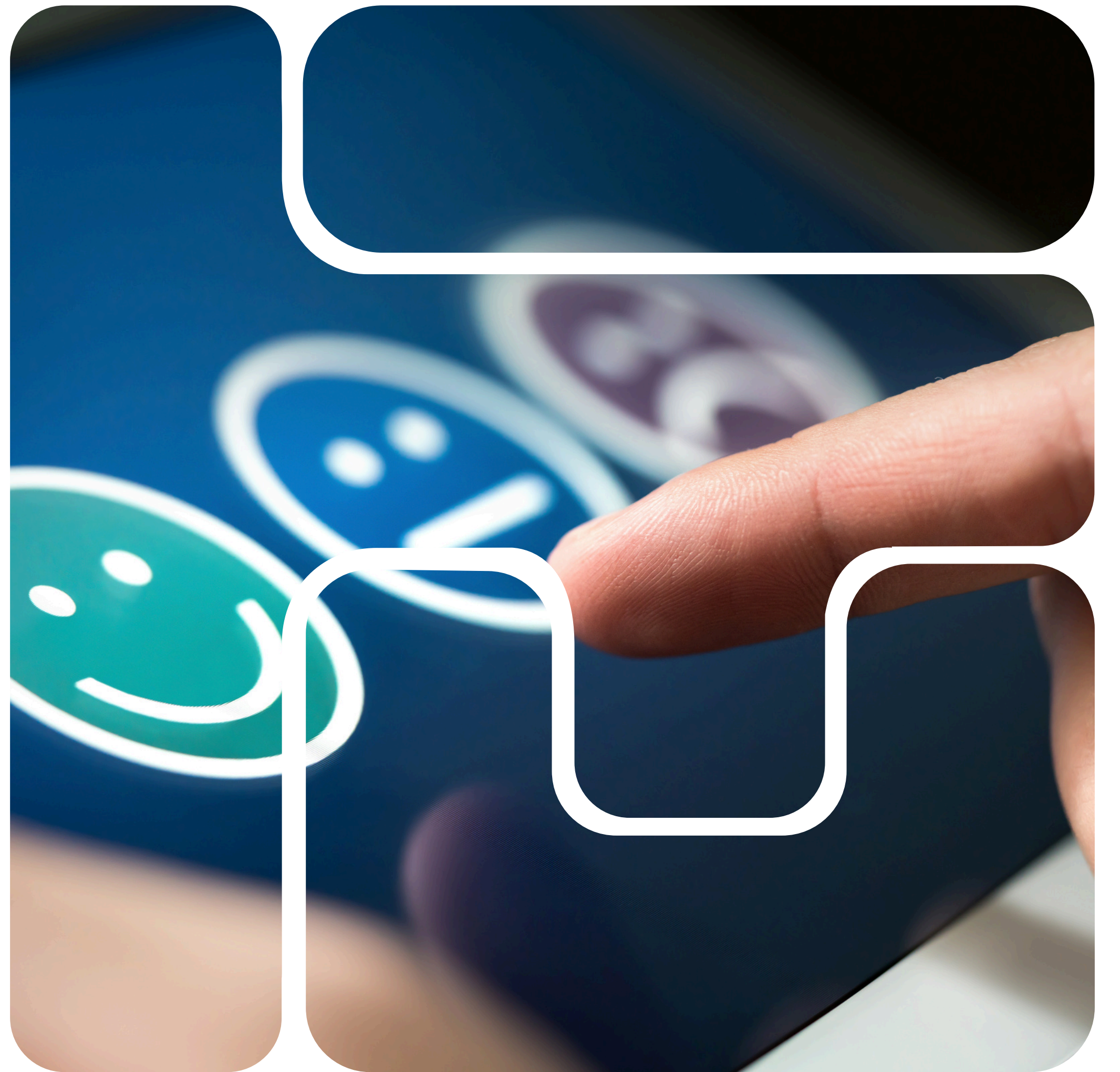




# عيننة ونموذج الشكاوي والمقترحات

م 2024



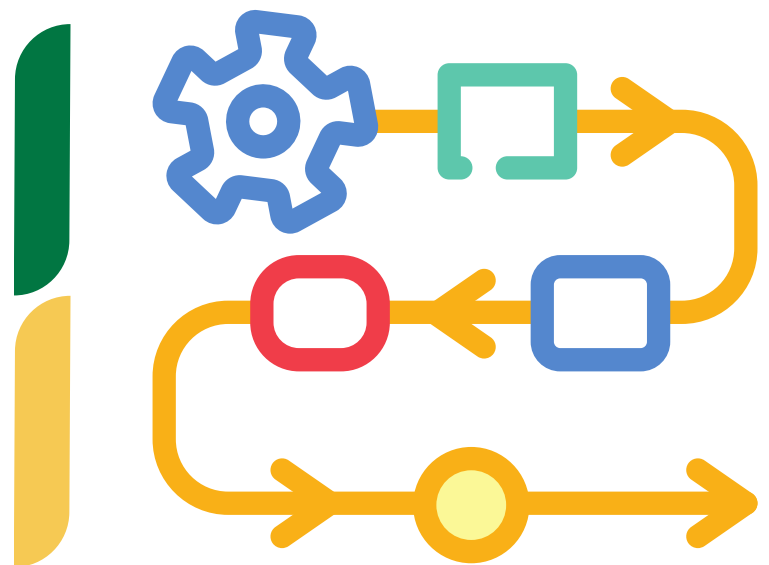


# الملخص

يلقي هذا الملخص الضوء على عينة ونموذج الشكاوي والمقترحات المستخدم في جمعية الدعوة بالطائف. ويهدف النموذج إلى تعزيز التواصل الفعال بين الجمعية وأفراد المجتمع من خلال استقبال الملاحظات والاقتراحات والرد عليها بطرق تضمن الشفافية والمصداقية.

يعد هذا النموذج خطوة هامة نحو تحسين الخدمات المقدمة وتحقيق مستويات من الرضا عالية، حيث يتم متابعة كل شكوى واقتراح ومعالجتها بعناية لضمان تحقيق الأهداف المرجوة وتلبية احتياجات المعنيين والاستجابة لمتطلباتهم بفعالية وابتكار.





# مراحل التعامل :

النموذج يعمل على 6 مراحل رئيسية

دراسة الشكوى  
وإصدار الإفادة



إحالة الشكوى إلى الإدارة  
المختصة



تقديم الشكوى  
أو الاقتراح



التوثيق  
النهائي



إبلاغ مقدم  
الشكوى بالنتيجة



فرصة التحسين



## محتويات سجل الشكاوي والمقترحات

### الجهة المقدمة:

التي قدمت الشكاوي أو الاقتراح (فرد، مجموعة، جهة رسمية).

### المعالجة:

نوع المعالجة التي تمت للشكاوي (تم التنفيذ، لا يمكن التنفيذ، قيد الدراسة)

### الإفادة النهائية

النتيجة النهائية للمعالجة وما إذا كانت الشكاوي أو الاقتراح قد تم تنفيذه أو رفضه مع ذكر الأسباب.

### فرص التحسين:

أي تحسينات أو تغييرات مقترحة كنتيجة لدراسة الشكاوي أو الاقتراح

### إفادة الجهة المعنية:

الرد المبدئي أو الإفادة التي تصدرها الإدارة المعنية حول الشكاوي أو الاقتراح

### الإدارة المعنية

الإدارة التي يجب عليها الاستجابة والمعالجة أو تنفيذ التحسينات المتعلقة بالشكاوي أو الاقتراح

### البيان:

النص التفصيلي للشكاوي أو الاقتراح الذي يوضح المشكلة أو الفكرة المطروحة

### الاسم:

اسم مقدم الشكاوي أو الاقتراح (يمكن أن يكون مجهولاً حسب الرغبة).

### الجنسية:

جنسية مقدم الشكاوي أو الاقتراح

### الديانة:

الديانة التي ينتمي إليها مقدم الشكاوي (مهمة خاصة في حال التعامل مع أفراد من جنسيات وديانات متعددة).

### اللغة:

اللغة المستخدمة في تقديم الشكاوي أو الاقتراح (كون الجمعية تقدم خدماتها بلغات متعددة)

### بيانات التواصل:

رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني لتمكين الجمعية من التواصل مع مقدم الشكاوي

### العنوان:

العنوان السكني لمقدم الشكاوي إذا كان متاحاً

### تاريخ التقديم:

لمعرفة المدة التي استغرقتها معالجة الشكاوي أو الاقتراح

### جهة الإحالة:

مكتب المدير العام (الإفادة النهائية) بالمعالجة

### الإدارة المختصة:

الإدارة التي تم تحويل الشكاوي أو الاقتراح إليها والتي ستتولى متابعة معالجة الشكاوي أو الاقتراح

### نوع الشكاوي أو الاقتراح:

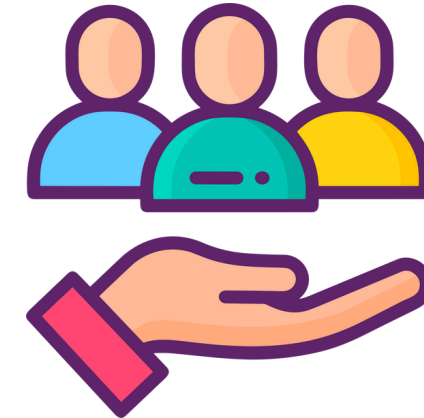
توضيح ما إذا كان الموضوع شكاوي، اقتراح، أو ملاحظة عامة.



# ويستند عمل النموذج على اللوائح التالية:



سياسة تنظيم العلاقة مع  
المستفيدين



لائحة وإجراءات اختيار  
المستفيدين



# عينة ونموذج الشكاوي والمقترحات

نظراً لقيود المساحة الفنية، سيتم عرض العينات والنموذج على أجزاء متتابعة.

1

الديانة	اللغة	بيانات التواصل	العنوان
غير معروف	العربية		غير معروف
غير معروف	العربية	السنابشات	غير معروف
سعودي	العربية		غير معروف
سعودي	العربية		غير معروف
مصري	العربية		غير معروف
سعودي	العربية		غير معروف
سعودي	العربية		غير معروف
سعودي	العربية		غير معروف



# ملخص سجل الشكاوي والمقترحات

تلقت الجمعية عبر قنواتها المختلفة 148 مقترحاً واستفساراً، وقد تم الرد عليها جميعاً.

كما تم استثمار 23 فرصة منها لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة.



جمعية الدعوة بالطائف  
Association for Advocacy in Taif