

الرقم:
التاريخ: ١٤ / /
المشروعات:



جمعية الدعوة بأم الدوم

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأم الدوم
Association for Call, Guidance and Awareness
of Communities in Umm Al Dom
برقم (3250)

لائحة إجراءات مقامي الشكاوى والاقتراحات

رئيس الجمعية: 0506811870 المدير التنفيذي: 0509267468

صندوق البريد/ 72 الرمز البريدي/ 27534 @DawaDom

mdawadom@gmail.com

Dawahdom.org.sa

SA2980000 الأيبان

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



34660810014630

346608010008228

حساب المشاريع

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 وسرية، 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 ولتعزيز 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 لها بطرق رسمية.
- تتعهد الجمعية بالالتزام في قيمها 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 لتحفيز موظفيها على استقبال جميع الشكاوى والتعامل معها حسب لائحة التعامل مع الشكاوى.

آلية استقبال والرد على الشكاوى:

يتم استقبال الشكاوى عبر أحد الوسائل التالية:

- موقع الجمعية: <https://dawahdom.org.sa>
- صندوق الشكاوى بالجمعية

الرقم:
التاريخ: / / ١٤هـ
المشروعات:



المركز العربي للسعوديين
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأم الدوم
Association for Call, Guidance and Awareness
of Communities in Umm Al Dom
برقم (3250)

- الإيميل: mdawadom@gmail.com

مدة معالجة الشكاوى والوقت المتوقع للرد:

يتم معالجة الشكاوى خلال (١٠) أيام عمل.

من خلال استقبال الشكاوى ثم عرضها على المدير، ثم إحالتها لجهة الاختصاص للرد عليها ومعالجتها ثم رفعها للمجلس للاطلاع.

آلية استقبال الاقتراحات:

يتم استقبال الاقتراحات عبر أحد الوسائل التالية:

- موقع الجمعية: <https://dawahdom.org.sa>

- صندوق الشكاوى بالجمعية

- الإيميل: mdawadom@gmail.com

- من خلال رسالة واتس: ٠٥٠٩٢٦٧٤٦٨

بيان تسجيل الشكاوى

اسم مقدم الشكاوى	نوع الشكاوى وأسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات

رئيس الجمعية: 0506811870 المدير التنفيذي: 0509267468

صندوق البريد/ 72 الرمز البريدي/ 27534 @DawaDom

mdawadom@gmail.com

Dawahdom.org.sa

SA2980000 الأيبان

34660810014630

346608010008228

حساب المشاريع

الرقم:
التاريخ: ١٤ / / هـ
المشروعات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأم الدوم
Association for Call, Guidance and Awareness
of Communities in Umm Al Dom
برقم (3250)

بيان تسجيل الاقتراحات

اسم مقدم الاقتراح	نوع الاقتراح ومجاله	الفرص التحسينية	الإجراءات المتخذة	إحالة إلى الجهة المختصة

رئيس الجمعية: 0506811870 المدير التنفيذي: 0509267468

صندوق البريد/ 72 الرمز البريدي/ 27534 @DawaDom

mdawadom@gmail.com

Dawahdom.org.sa

SA2980000 الأيبان

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

34660810014630

346608010008228

حساب المشاريع