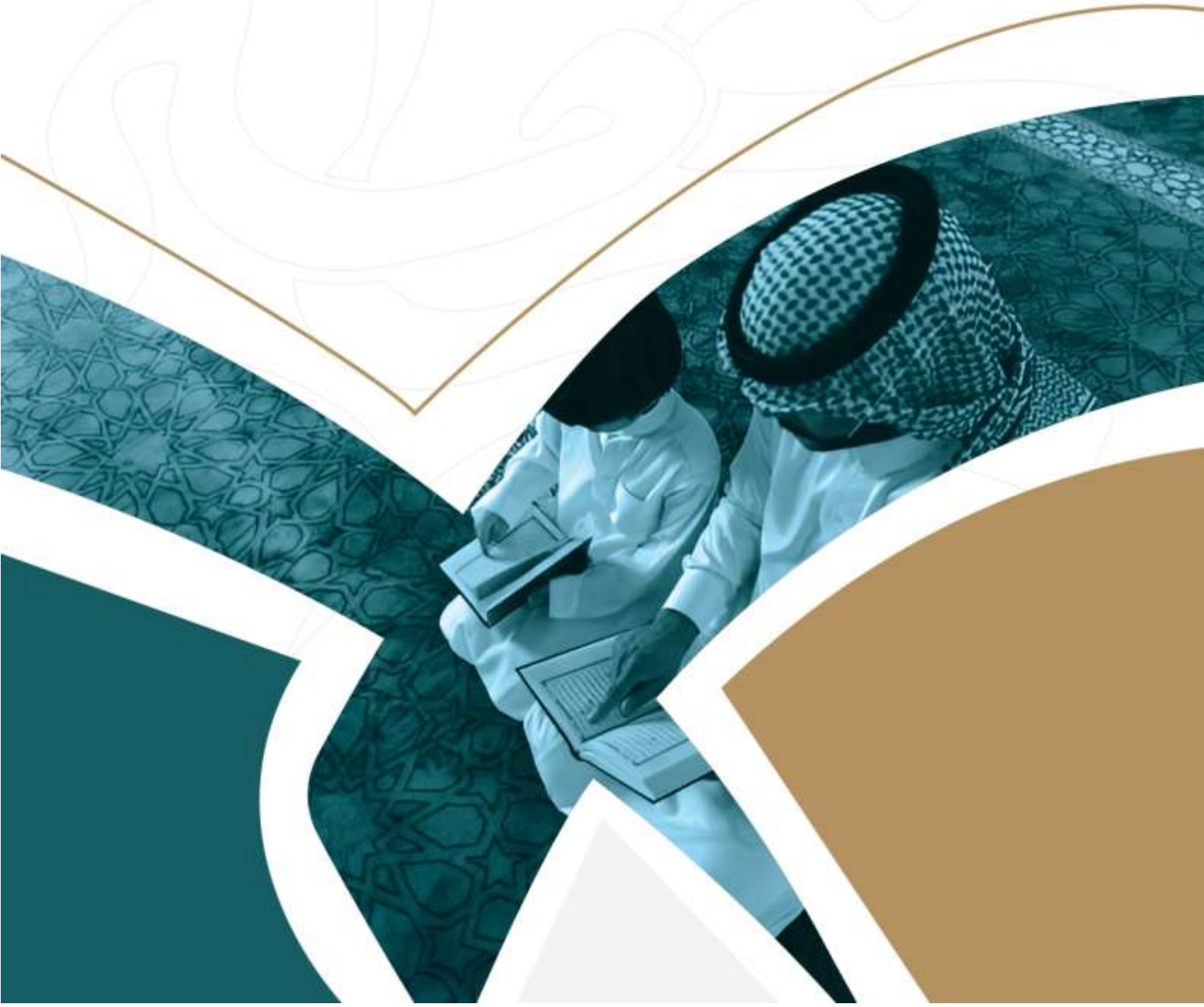




المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية كرامة لتعليم القرآن وعلومه بأم الدوم
ترخيص رقم: 1 0 0 0 6 8 0 4 0 0

لائحة إجراءات مقدمي الشكاوى والاقتراحات



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://karamhdonm.sa>

- صندوق الشكاوى بالجمعية

- الإيميل: karamhdon@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.

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:
الموضوع:



المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية كرامة لتعليم القرآن وعلومه بأم الدوم
ترخيص رقم: 1 0 0 0 6 8 0 4 0 0

آلية استقبال الاقتراحات:

يتم استقبال الاقتراحات عبر أحد الوسائل التالية:

- موقع الجمعية: <https://karamhdomm.sa>

- صندوق الشكاوى بالجمعية

- الإيميل: karamhdom@gmail.com

- من خلال رسالة واتس: ٠٥٩٠٧٢٦٤٧٠

بيان تسجيل الشكاوى

اسم مقدم الشكاوى	نوع الشكاوى وأسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:
الموضوع:



المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية كرامة لتعليم القرآن وعلومه بأم الدوم
ترخيص رقم: 1 0 0 0 6 8 0 4 0 0

بيان تسجيل الاقتراحات

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

تم اعتماد هذه (السياسة / اللائحة / الآلية) في محضر اجتماع مجلس الإدارة

رقم ٢٥/١ وتاريخ: ٢٥/٠١/٢٠٢٥ م

