

الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة ثاق
مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 3457

سجل المقترحات والشكاوى

التغذية الراجعة والشكاوى والاقتراحات 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 ولتعزيز التحسين المستمر.

الاسم	الشكاوى أو الاقتراحات	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
١	تأخر الرد على استفسارات الجاليات عبر وسائل التواصل (الواتساب/الإيميل)، مما يؤدي إلى فتور في دعوة المسلمين الجدد.	تم	تعيين منسق مختص وسريع للرد الفوري على قنوات التواصل، وتحديد سقف زمني للرد (مثلاً، الرد خلال ساعات كحد أقصى) مع جدول مناوبات.	تم تنفيذ الاقتراح
٢	عدم وصول أخبار الجمعية لبعض المستفيدين	تم	تم عمل مجموعات للمستفيدين وإرسال الأخبار إليهم والتفاعل مع استفساراتهم ومقترحاتهم	تم تنفيذ الاقتراح
٣	اقتراح زيادة البرامج التدريبية	يتم	تم مناقشته في محضر مجلس الإدارة والتوصية بزيادة البرامج التدريبية في الأعوام المقبلة	تم تنفيذ الاقتراح
٤	تكرار مواضيع الدروس الدينية في المساجد وقلة التنوع، وعدم الاحتياج الفعلية للشباب أو الأسر في ثاق.	تم	إجراء مسح دوري لاحتياجات المجتمع (استبيانات لتحديد المواضيع الأكثر طلباً مثل القضايا الأسرية، المالي)، وإعداد خطة شهرية متنوعة للدروس.	تم تنفيذ الاقتراح
٥	نقص في توفير المترجمين للغات غير الشائعة (مثل لغات دول شرة خلال الجولات الدعوية أو ملتقيات الجاليات).	تم	بناء قاعدة بيانات للمتطوعين من أبناء الجاليات ممن إتقان اللغة العربية ولغتهم الأم، وتوفير مكافآت رمزية مقابل جهود الترجمة.	تم تنفيذ الاقتراح
٦	ضعف جودة المواد المطبوعة والمطويات التي توزع على الجاليات لغوية، تصميم غير جذاب، أو ترجمة ركيكة)	تم	تشكيل لجنة مراجعة لغوية وتدقيق شرعي للمحتوى قبل الطباعة، والتعاقد مع مصمم جرافيكي محترف لضمان جودة وإخراج المواد الدعوية	تم تنفيذ الاقتراح
٧	كيف يمكنني التطوع أو المشاركة في أنشطة الجمعية الدعوية في المراكز لثاق؟		إنشاء نموذج تسجيل إلكتروني واضح على الموقع والتواصل (متضمناً خيارات العمل التطوعي، الجغرافي للمتطوع)، مع نشر خطة شهرية مبسطة ل	تم الرد