

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

# سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى

## الهدف من آلية التفاعل مع الشكاوى والاقتراحات

تهدف هذه الآلية إلى :

- 1- تنظيم عملية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل المستفيدين بكل عدالة وشفافية.
- 2- الاستفادة من اقتراحات وأفكار المستفيدين من أجل التحسين والبناء والتطوير على مستوى البرامج والأنشطة المقدمة من قبل الجمعية .

## طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى

يكون تقديم الشكاوى أو الاقتراحات من خلال :

1- الموقع الإلكتروني : [www.ghran-d3wa.org](http://www.ghran-d3wa.org)

2- البريد الإلكتروني : [dawaghran@gmail.com](mailto:dawaghran@gmail.com)

## إجراءات التعامل مع الطلبات

- 1- متابعة البريد الإلكتروني للجمعية للاطلاع على قائمة الشكاوي والاقتراحات .
- 2- عرض الشكاوي والاقتراحات على المدير التنفيذي .
- 3- ترسل الاقتراحات والشكاوي بعد شرحها من المدير التنفيذي الى الادارة المعنية .
- 4- يتم متابعة الرد على الشكاوى او المقترح او الثناء مع الجهة المعنية خلال الفترة المتوقعة للإجابة.
- 5- في حال كانت الشكاوى متعلقة بأي عضو من أعضاء الجمعية يُفتح تحقيق لمناقشة الموضوع بخصوصه واتخاذ الإجراء اللازم .
- 6- سيتم معاملة الشكاوى والمقترحات بكل جدية وشفافية وحيادية.

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

رقم الرسالة	تصنيفها	موضوعها	الإجراء المتخذ
001	مقترح	طلب توجيه رسالة للشباب حول انتشار ظاهرة القزع	تم تصميم بوستر توجيهي حول موضوع القزع ونشره عن طريق الواتساب
002	طلب مشاركة	المشاركة في تعبئة استبانة متطلبة للحصول على درجة الدكتوراه لباحثة من جامعة الإمام بعنوان " حماية العمل التطوعي من الانحراف "	تمت المشاركة في تعبئة الاستبانة من قبل عدد من أعضاء الجمعية وإفادة الباحثة بذلك.
003	ملاحظات	ملاحظات حول القصور في جانب دعوة الشباب والنساء	تضمن الخطة التشغيلية القادمة برامج وأنشطة تغطي جانب الشباب والنساء. وتم إفادة صاحب الملاحظة بذلك