

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجمعية التعاونية بالرأس  
Cooperative Association in Al-Rass

المملكة العربية السعودية

الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمحافظة الرس

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٢٣٢

## آلية استقبال الشكاوى والمقترحات





## مقدمة/

تهدف هذه الإلية إلى تقويم الأداء للجمعية أن اعترى أداها أي خلل ويقاس ذلك من خلال رضا العملاء على الخدمة المقدمة لهم وتتلخص إليه قبول الشكاوى والمقترحات بالآتي .

١. تعبئة نموذج معد من قبل الجمعية يتضمن الاقتراحات أو الملاحظات أو الشكاوى.
٢. تحال الشكاوى من قبل سكرتير الجمعية لمجلس الإدارة أو لمدير الجمعية حسب الاختصاص .
٣. يدرس المقترح أو الشكاوى أو الملاحظة ويتم إخطار مقدمها لنتائج التي توصل إليها المجلس أو المدير وافهامه بها.
٤. تحفظ الشكاوى أو المقترح أو الملاحظة مع الإفادة عليها بملف خاص بالجمعية.





## نموذج (اقتراح / ملاحظة / شكوى)

نرحب دائماً باقتراحات وملاحظات وشكاوى كافة العملاء وعلية يرجى ملئ النموذج بدقة ومصداقية.

سيتم التعامل مع الشكاوى بمنتهى السرية والشفافية

○ اقتراح.

○ ملاحظة

○ شكوى

رقم الهاتف:

الاسم:

التاريخ:

الموضوع:

التفاصيل:

