



سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى التي تم أو يتم معالجتها

خلال عام ٢٠٢٥ م

يعتبر هذا السجل أداة مركزية معتمدة لتوثيق ومتابعة ومعالجة كافة الاستفسارات، المقترحات، والشكاوى الواردة إلى الجمعية وفق أعلى معايير الجودة التنظيمية والإدارية.



أولاً: بيانات المستفيد / مقدم الطلب :

بيان الحقل	التفاصيل	التفاصيل	التفاصيل
اسم مقدم الطلب	محمود احمد المنصوري	سيد مصطفى	هاشم مبارك
جهة التواصل (هاتف / بريد إلكتروني)	٠٥٧٨٧٥٤١١٠	0557887410	٠٥٦٤١٧٠٣٢٨
صفة المستفيد	مستفيد	مستفيد	مستفيد

ثانياً: تصنيف الطلب ونوعه :

بيان الحقل	التفاصيل	التفاصيل	التفاصيل
هل برنامج علمي ديني سيكون مستمر	شكراً لكم حرصكم وتقديمكم الدروس والتعليم والوجبات والنقل	شكراً لكم حرصكم وتقديمكم الدروس والتعليم والوجبات والنقل	شكراً لكم حرصكم وتقديمكم الدروس والتعليم والوجبات والنقل
استفسار - شكر - شكر			

ثالثاً: جدول تتبع وسجل المعالجة :

م	التاريخ والوقت	نوع الطلب	موضوع الطلب / المضمون	القسم المختص بالمعالجة	الإجراء / حالة المعالجة	الوقت
١	٢٠٢٥/٠٦/٠٧	استفسار	هل برنامج علمي ديني سيكون مستمر	الجاليات	تم الرد	يومي عمل
٢	٢٠٢٥/٠٢/٠٣	شكر	شكراً لكم حرصكم وتقديمكم الدروس والتعليم والوجبات والنقل	الإدارة التنفيذية		يوم عمل
٣	٢٠٢٥/١١/٢٧	شكر				

رابعاً: الضوابط والإجراءات الإدارية للمعالجة :

- الاستلام والتسجيل: يتم تقييد كافة الواردات في السجل فور استلامها وإعطاء مقدم الطلب إشعار بالاستلام ورقم مرجعي للتتبع في حال شكوى أو طلب خدمة أما في حال الاستفسار وعدم رغبته في الحصول على طلب يتم الرد على ذلك خلال ٣ أيام عمل وإشعاره شفهيًا بذلك وكما هو الحال في الشكر إلا أنه يتم الرد مباشرة خلال يوم واحد
 - السرية والخصوصية: تلتزم الإدارة التزاماً تاماً بحفظ سرية بيانات مقدمي البلاغات والشكاوى وعدم الإفصاح عنها إلا وفقاً لما تقتضيه المصلحة النظامية أو القانونية.
 - سرعة الاستجابة: تتم مراجعة الاستفسارات والشكاوى وإغلاقها ضمن المدد الزمنية المعتمدة تنظيمياً لضمان رضا المستفيدين ورفع كفاءة الأداء الإداري.
- تم اعتماد هذا السجل في جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بدوس في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (١) المنعقدة بتاريخ :

١٥/٠٤/١٤٤٧ هـ الموافق : ٢٠٢٥/١٠/٠٧ م

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، والحمد لله رب العالمين
 توقيعات أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	متعب بن صالح بن حسن الزهراني	رئيس مجلس	
٢	عبدالله بن قعود بن علي الزهراني	نائب الرئيس	
٣	سعيد بن عطية بن حمدان الزهراني	عضو	
٤	نائف بن جعري بن محمد الزهراني	عضو	
٥	يحيى بن عطية بن خضران الزهراني	عضو	

أمين السر : راشد محسن راشد الزهراني التوقيع :