

نموذج رفع شكوى أو تظلم				
				رقم التذكرة
أولاً: الشكاوى				
1- يُعبأ من قبل المتطوع				
البريد الإلكتروني (إلزامي)			رقم الجوال (اختياري)	
مجال الشكوى				
الخدمات	البيئة الخارجية	البيئة الداخلية	الفرصة التطوعية	الأطراف المعنية بالشكوى
أحد المتطوعين	المشرف الفني	مدير التطوع	أحد العاملين أو الموظفين	محتوى الشكوى
2- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
المشرف الفني		مدير التطوع		التوجيه المباشر
				محتوى التوجيه
3- يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى				
				محتوى الرد
4- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
				محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى
				التغذية الراجعة لمقدم الشكوى

5- يُعبأ من قبل المتطوع				
○ غير راضٍ جداً	○ غير راضٍ	○ راضٍ	○ راضٍ جداً	لإغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى؟)
ثانياً: التظلمات				
1- يُعبأ من قبل المتطوع				
اسم المتطوع (إجباري)		مسمى الفرصة التطوعية (اختياري)		البريد الإلكتروني (إلزامي)
الأطراف المعنية بالتظلم		○ أحد العاملين	○ مدير التطوع	○ المشرف الفني
تاريخ وقوع التظلم		وقته		مكانه
				محتوى التظلم
2- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
التوجيه المباشر		○ مدير التطوع	○ المشرف الفني	○ شخص آخر
				محتوى التوجيه
3- يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى				
				محتوى الرد
4- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
				محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى
				التغذية الراجعة لمقدم الشكوى
5- يُعبأ من قبل المتطوع				
○ غير راضٍ جداً	○ غير راضٍ	○ راضٍ	○ راضٍ جداً	لإغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى؟)