

التغذية الراجعة لعام ٢٠٢٤م

التغذية الراجعة والشكاوى 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 وسرية، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكوى 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.

سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى وحالة التعامل معها:

اسم مقدم الشكوى	الاستفسار أو المقترح أو الشكوى	مضمونها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
م خ	اقتراح	طلب وضع رقم خاص بالجمعية	تم العمل بالمقترح	تم التنفيذ	
ع ع	اشاده	تم استلام الإشادة	تم تحويله للباحث الاجتماعي		.
م ع	طلب	طلب شراكه مجتمعية	توجيه الطلب للجنة المختصة		.
ح ا	اقتراح	اقتراح زيادة البرامج	تحويله للباحث الاجتماعي		
ا م	شكر				

رئيس الجمعية
ناهد جابر المطيري

