



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

التغذية الراجعة

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 وسريّة، 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
اي	استفسار	عن الجمعية	تم أفادته عن اللوائح للجمعية	تواصل معه لاطلاعة على موقع الجمعية	
ع م	طلب	طلب ضم مستفيد	تم تحويله للباحث الاجتماعي	تواصل الباحث مع المستفيد.	
ن ع	سؤال	هل يوجد وظائف	توجيه السائل لإعلانات الوظائف		

رئيس الجمعية
ناهض جابر المطيري

