



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بعشيرة

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ٣٣٢٧

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بعشيرة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

التغذية الراجعة

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكّن خدماتنا من تلبية احتياجات مستخدمي الجمعية .

بضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد لكل المستخدمين للاعتراف بالتغذية الراجعة والشكاوى وتسجيلها.

بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسرية، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكاوى.

وإذا تطلب التعامل مع الشكاوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستخدمين على علم بذلك.

بوضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة ولتعزيز التحسين المستمر .

اسم مقدم الشكاوى	نوع الشكاوى وأسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات