

الموضوع :

المشروعات :

التاريخ :

الرقم :

متابعة الشكاوى والاقتراحات

تم اعتماده في

محضر اجتماع مجلس الإدارة بتاريخ ٢٠٢٥/١٢/٢٢م

الموضوع :

المشروعات :

التاريخ :

الرقم :

التغذية الراجعة

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكن 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 الشكاوى.

وإذا تطلب التعامل مع الشكاوى 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.

اسم مقدم الشكاوى	نوع الشكاوى وأسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات