



الخيرية النسائية بالطائف
تأسست عام ١٤٠٤هـ

التغذية المراجعة لعام

٢٠٢٣م

التغذية الراجعة

اعتماد مجلس الإدارة في الاجتماع الثاني يوم الأحد ٢٠/١٠/٢٠٢٤م

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكّن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي جمعية فناة تقيف الخيرية النسائية بالطائف.

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، ومعالجتها خلال عشرة أيام عمل من استلام الشكاوى وإذا تطلب التعامل مع الشكاوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستفيدين على علم بذلك.

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

| اسم مقدم الشكاوى | نوع الشكاوى واسبابه | الحلول | الإجراءات المتخذة | المقترحات |
|------------------|---|--|--|--|
| شروق الزهراني | عدم رغبتها باستلام إعلانات الدورات التدريبية ورد المسؤولة عليها بشكل غير لائق | *الاعتذار من العميل *تبليغ مديرة المعهد | *التواصل مع الموظفة المسؤولة الواتس أب الخاص بالمعهد وتنبيهها *إزالة العميل من قائمة الرسائل الجماعية أو مجموعات الواتس اب. | *سؤال العميل عن رغبته في معرفة الدورات الجديدة بالمعهد او لا، وبناء على ذلك يتم إضافته في مجموعات الواتس اب أو قائمة الرسائل الجماعية |
| Ral | تأخير المدربة بالرد على استفسارها عن موعد الاختبار | *الاعتذار من العميل *تبليغ مديرة المعهد | *التواصل مع المدربة والاستفسار عن سبب التأخير في الرد وطلب توضيح السبب للعميل. | *توضيح الخطة الزمنية للدورة من البدء إلى النهاية وتزويدهم بتفاصيل مواعيد الاختبار قبل بداية الدورة |
| Mm | *عدم وجود مكان لانتظار المتدربات بالمعهد. *مكيفات قاعة التدريب لا تعمل بشكل جيد وتحتاج لصيانة. *عدم وجود حافلة خاص بالمعهد. | *التواصل مع العميل وبلغه بأن ملاحظاته سوف يتم معالجتها في أسرع وقت. *تبليغ مديرة المعهد بجميع الملاحظات | *العمل على تجهيز مكان مناسب لانتظار الطالبات *عمل صيانة للمكيفات وإصلاح الأعطال *العمل على توفير حافلة خاص للمعهد | *عمل صيانة للمكيفات والأجهزة بشكل دوري. *التوضيح للمتدربات بسعة الحافلة والاعتذار عن التسجيل في حال عدم توفر مكان شاغر(لحين النظر في توفير حافلة أخرى) |



| اسم مقدم الشكوى | نوع الشكوى واسبابه | الحلول | الإجراءات المتخذة | المقترحات |
|--|---|--|---|---|
| * رقم الجوال المنتهي بـ ٥٦٩ * رقم الجوال المنتهي بـ ٢٤١ | التواصل مع إدارة العناية بالمستفيدين وعدم تلقي الرد | *التواصل مع المستفيد والاعتذار عن عدم الرد. * الاستفسار عن مشكلة المستفيد ومعالجتها في حال الإمكان. | *تزويد مدير إدارة العناية بالمستفيدين بالأرقام والاستفسار عن أسباب عدم الرد | *تحميل الواتس اب الخاص بإدارة العناية بالمستفيدين على الكمبيوتر الخاص بإدارتهم المسؤولة عنهم حسب الهيكل التنظيمي ومتابعة الاستفسارات *وضع رسالة بعد إمكانية الرد خارج الدوم والواصل اثناء ساعات العمل وتوضيح موعد ساعات العمل من ٨ صباحاً إلى ٢:٣٠ ظهراً |
| *حنان عبدالله العبد الرحمن * مشرفة فطيس الحارثي | التواصل مع مسؤول وحدة التطوع وعدم تلقي الرد | *التواصل مع العميل والاعتذار عن عدم الرد. * الاستفسار عن مشكلة العميل ومعالجتها في حال الإمكان. | *تزويد مسؤول وحدة التطوع بالأرقام والاستفسار عن أسباب عدم الرد | *تحميل الواتس اب الخاص بوحدة التطوع على الكمبيوتر الخاص بإدارتهم المسؤولة عنهم حسب الهيكل التنظيمي ومتابعة الاستفسارات. *وضع رسالة بعد إمكانية الرد خارج الدوم والواصل اثناء ساعات العمل وتوضيح موعد ساعات العمل من ٨ صباحاً إلى ٢:٣٠ ظهراً |
| آمنة البلوشي | الاتصال على هاتف وعدم الرد عليها . | *التواصل مع العميل والاعتذار | *التواصل مع مسؤول خدمة العملاء وتزويده برقم العميل وطلب التوصل معها. | التواصل مع العميل وتحويله على القسم المطلوب |

