



الخيرية النسائية بالطائف  
تأسست عام ١٤٠٤هـ

التغذية المراجعة لعام

٢٠٢٤م

## التغذية الراجعة

اعتماد مجلس الإدارة في الاجتماع الرابع يوم الثلاثاء الموافق : ٢٠٢٥/٤/٨ م

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيتمكن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي جمعية فتاة ثقيف 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 وسريعة، 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 وأسبابه	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
عزيزة حمود	ظهور رسالة بأن الرابط خاطئ عند محاول استكمال البيانات	* التواصل مع المستفيد * الاستفسار عن مشكلة المستفيد ومعالجتها في حال الإمكان.	* تزويد مدير إدارة العناية بالمستفيدين بالرقم والاتصال بها وشرح طريقة التسجيل	* ادراج فيديو توضيحي لطريقة التسجيل بالموقع
فارس محمد	اريد كفالة يتيم كفالة تامه ومتابعة اموره بدون تبني سواء ذكر او انثى وشكرا	* التواصل مع العميل	* تزويد قسم المحاسبة برقم العميل والتواصل معه	* تصميم بواسطه خاص بالكفالة والمبلغ والحسابات البنكية وادرجهها في الموقع الالكتروني
شيخه عبد المحسن	طلب فرصة تطوعيه	* التواصل مع العميل	* التواصل مع مسؤول وحدة التطوع وتزويدة برقم العميل وطلب التوصل معها.	التواصل مع العميل والطلب منه متابعة منصة التطوع لمشاهدة الفرص التطوعية المدرجة.
متدرية المعهد	يوجد تحيز في وضع الدرجات	* التواصل مع المستفيد * الاستفسار عن مشكلة المستفيد ومعالجتها في حال الإمكان.	* تزويد مديرية المعهد بالشكاوى الاستفسار من المدربات عن السبب	* متابعة درجات الطالبات بشكل دوري والاستفسار من المدربات عن الدرجات

