



الخيرية النسائية بالطائف
تأسست عام ١٤٠٤هـ

التغذية المراجعة لعام

٢٠٢٤هـ

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 سيمكّن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي جمعية فتاة خيرية 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 وسرية، 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
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 سوء ذكر او انثى وشكر	*التواصل مع العميل	*تزويد قسم المحاسبة برقم العميل والتواصل معه	*تصميم بواست خاص بالكفالة والمبلغ والحسابات البنكية وادرجها في الموقع الالكتروني
شيخه عبد المحسن	طلب فرصة تطوعيه	*التواصل مع العميل	*التواصل مع مسؤول وحدة التطوع وتزويده برقم العميل وطلب التوصل معها.	التواصل مع العميل والطلب منة متابعة منصة التطوع لمشاهدة الفرص التطوعية المدرجة.
متدربة المعهد	يوجد تحيز في وضع الدرجات	*التواصل مع المستفيد * الاستفسار عن مشكلة المستفيد ومعالجتها في حال الإمكان.	*تزويد مديرة المعهد بالشكاوى الاستفسار من المدربات عن السبب	*متابعة درجات الطالبات بشكل دوري والاستفسار من المدربات عن الدرجات

