



الخيرية النسائية بالطائف
تأسست عام ١٤٠٤هـ

التغذية المراجعة لعام ٢٠٢٥م

التغذية الراجعة

اعتماد مجلس الإدارة في الاجتماع يوم / / ٢٠٢٦م

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكّن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي جمعية فتاة 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 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
فاطمة الشهري	(تقنية) ما توصلني الأكواد لآعن طريق الاتصال ولا الايميل.	*رفع ايميل بالمشكلة للمدير التقني وشرح المشكلة وطلب الخطوات الصحية لحل المشكلة.	* رفع ايميل بالمشكلة للمدير التقني وشرح المشكلة وطلب الخطوات الصحية لحل المشكلة. *التواصل مع المستفيد وتزويده بالحل	ادراج فيديو توضحي في الموقع الالكتروني لطريقة التسجيل الصحيحة في الموقع.
نايفة حامد	(تقنية) لا يوجد في التقديم الالكتروني تحديث لبيانات المستفيد	*رفع ايميل بالمشكلة للمدير التقني وشرح المشكلة وطلب الخطوات الصحية لحل المشكلة. *رفع ايميل للأخصائي الاجتماعي وطلب التواصل مع المستفيدة وتحديث البيانات مكتبي في حال كانت من الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية	*رفع ايميل للأخصائي الاجتماعي وطلب التواصل مع المستفيدة وتحديث البيانات مكتبي في حال كانت من الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية. *رفع ايميل بالمشكلة للمدير التقني وشرح المشكلة وطلب الخطوات الصحية لحل المشكلة.	ادراج فيديو توضحي في الموقع الالكتروني لطريقة التسجيل الصحيحة في الموقع
بركيه جابر	(تواصل) أنا مقدمة عندكم ولا جاني رد الرجاء الرد علي	*رفع ايميل للأخصائي الاجتماعي وطلب التواصل مع المستفيدة	*رفع ايميل للأخصائي الاجتماعي وطلب التواصل مع المستفيدة *الاستفسار من قبل الإدارة عن سبب عدم التواصل.	الاجتماع مع الاخصائيات الاجتماعية ومناقشة الشكاوى بخصوص عدم التواصل .

