



التغذية الراجعة

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

سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى وحالة التعامل معها:

اسم مقدم الشكاوى	الاستفسار أو المقترح أو الشكاوى	مضمونها	الحلول	الإجراءات المتخذة	ابلاغ المستفيد
ن خ ١٠٤	استفسار	موعد صرف السلال الغذائية	ايلاغ المستفيد بموعد الصرف	ايلاغ المستفيد بموعد الصرف	ايلاغ المستفيد بموعد الصرف
س خ ١٠٥	استفسار	طلب ضم مستفيد	عرض تعبئة الاستمارة	عرض على الباحث	ايلاغ المستفيد بالمطلوب من بيانات