



الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....

## 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 وسريّة، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكوى 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 الشكوى	الاستفسار أو المقترح أو الشكوى	مضمونها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المتابعة
	مقترح	رأيت اعلانكم عن إمكانية الانضمام للعضوية عبر المنصة ولم أتمكن من ذلك	تم التواصل مع العضو وتم افادته بطرق الانضمام	إضافة نافذة انضمام للعضوية بالموقع وإضافة رابط الانضمام عبر المنصة وتوضيح الطريقة	تم اضافتها وتم ابلاغ العضو وتسجيل عضويته بعد دفع الرسوم

المدير التنفيذي

بدر بن عيسى العتيبي

الجمعية الخيرية بعسيلة

حساب زكاة رقم ١٤٥٦٠٨٠١٠١٨٨٨٧٤ - مصرف الرجحي - شقراء

حساب صدقات وتبرعات رقم ١٤٥٦٠٨٠١٠١٨٨٨ ٦٦ مصرف الرجحي شقراء

ص.ب: ١٠٧٣ - شقراء : ١١٩٦١ | ber.asilh@gmail.com